

MC Groep

Jaarverslag Cliëntenraad over 2015



Inhoudsopgave

1. <u>Inspraak langs twee lijnen</u>	bladzijde	2 - 3
2. <u>Samenstelling Cliëntenraad</u>		4 - 5
3. <u>Overleg</u>		
a. Ledenvergadering		5
b. Overleg met directie		5 - 6
c. Overleg met Raad van Bestuur en Raad van Toezicht		6
d. Overleg met andere gremia		6 - 7
e. Extern overleg		7
4. <u>Adviesaanvragen</u>		7 - 8
5. <u>Koerswijziging</u>		8 - 9
6. <u>Vooruitblik</u>		10
7. <u>Slot</u>		10

DE PATIËNT MOET ER BETER VAN WORDEN

1. Inspraak langs twee lijnen

Alle zorgaanbieders moeten volgens de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz, 1996) een cliëntenraad hebben. Doel is om de positie van de patiënt in de zorg te versterken. Ook de MC Groep heeft al sinds de start in 2009 een Cliëntenraad.

Daarmee is voldaan aan een formele verplichting. Maar veel belangrijker is of en hoe je als Cliëntenraad het belang van patiënten op goede zorg kan behartigen. Dat is verre van eenvoudig. Een ziekenhuis als de MC Groep, met regionale vestigingen, met allerlei samenwerkingsverbanden, met tientallen afdelingen en vakgroepen, met ruim 1200 medewerkers en 70 vrijwilligers, betekent een complexe organisatie. Wie ook weet dat de MC Groep jaarlijks zo'n 48.000 patiënten ziet binnenkomen, elk met een eigen probleem, zal beseffen dat een Cliëntenraad met maar negen leden voor een geweldige opgave staat.

Onbegonnen werk? Dat niet, maar je moet wel ontdekken waar de mogelijkheden liggen. Als je merkt dat de ziekenhuisorganisatie je niet (meer) als een onwetende of dwarse pottenkijker tegemoet treedt en jouw kritisch-constructieve opstelling waardeert, ben je op de goede weg. Gaandeweg leer je dat er twee hoofdlijnen zijn in het werk van een Cliëntenraad.

De eerste hoofdlijn is om de ziekenhuisorganisatie binnen de beperkte mogelijkheden die je als Cliëntenraad hebt, te volgen in besluitvorming en uitvoering. Je wilt weten wat de ondernemings- en beleidsplannen zijn, hoe het ziekenhuis er financieel voor staat, met wie samenwerking wordt beoogd, hoe de kwaliteit van de zorg wordt bewaakt, hoe het zit met de veiligheid in dat grote ziekenhuis, wat er elke dag gedaan wordt aan bed en balie en nog veel meer. De negen leden van de Cliëntenraad proberen dat alles zo goed mogelijk te volgen, om met die ervaring op zijn minst het gesprek te kunnen aangaan met de organisatie. Dit jaarverslag geeft een beeld van die inspanning. Terugkijkend daarop concludeert de Cliëntenraad dat het veelsoortige overleg niet alleen een betere kijk op het dynamische ziekenhuisleven heeft opgeleverd, maar dat er ook bij de gesprekspartners meer waardering gevoeld wordt voor de rol en inbreng van de Cliëntenraad.

De tweede hoofdlijn in het werk van de Cliëntenraad is de meer directe behartiging van het patiëntenbelang. Patiënten direct benaderen, zicht krijgen op hoe zij het ziekenhuis, die afdeling, die polikliniek ervaren, de manier waarop zij bejegend worden, of er voldoende geluisterd wordt, hoe gastvrij het ziekenhuis is, kortom alles wat het ziekenhuis pretendeert, maar dan door de ogen van een patiënt bezien. De Cliëntenraad staat er wat dit betreft niet alleen voor. De MC Groep doet zelf ook veel aan onderzoek, zet enquêtes uit, bevroegt patiëntengroepen, werkt continu aan verbetering van bejegening en communicatie. De Cliëntenraad waardeert de inspanningen van de MC Groep om

de patiënt het goede gevoel te geven. Maar dat alles neemt niet weg dat de Cliëntenraad zelf ook actie onderneemt. Ook hier geldt: meten is weten.

In voorgaande jaren bleef het werk van de Cliëntenraad grotendeels beperkt tot het volgen van en reageren op het beleid vanuit de ziekenhuisorganisatie. In dit verslagjaar is de omslag gemaakt naar een actieplan op de twee geschetste hoofdlijnen. Een workshop in januari 2015 betekende een kantelpunt naar meer patiëntgerichte activiteiten.

Een en ander is neergelegd in een werkplan dat vooral in de tweede helft van 2015 gestalte heeft gekregen. In dit jaarverslag staat een globaal overzicht van deze activiteiten. Conclusie hierbij is dat het niet meevalt om met zo weinig leden dit soort activiteiten te ontplooien. Je moet welhaast gepensioneerd zijn en dus over veel vrije tijd beschikken om dit patiëntgerichte werk succesvol te kunnen doen. Er is dus geleerd om de activiteiten meer af te stemmen op de mogelijkheden van de raadsleden.

Alle ervaringen van 2015 zijn vertaald in het werkplan voor 2016. Daarin trekt de Cliëntenraad de nieuwe opzet van 2015 door. Doel voor 2016 is een betere profilering van de Cliëntenraad als behartiger van het patiëntenbelang. Als eind 2016 meer patiënten ons ontdekken en waarderen, komen we dichterbij dat doel. Aan het slot van dit jaarverslag staan de nieuwe plannen voor 2016 op basis van de hiervoor geschetste hoofdlijnen.

Tenslotte wil de Cliëntenraad benadrukken dat in het verslagjaar is ervaren, dat hij in toenemende mate als serieuze partij betrokken wordt bij allerlei ontwikkelingen in de ziekenhuisorganisatie. Dat komt niet vanzelf, dat moet je door een vasthoudende, constructief-kritische opstelling veroveren. De Cliëntenraad zet daar zijn conclusie tegenover dat de MC-organisatie open staat voor alle dialoog en verbeteringsuggesties. Waarvoor dank.

Hoe bereikt u de Cliëntenraad?

- Per post Secretaris Cliëntenraad MC Groep
Postbus 5000
8200 GA Lelystad
- Per e-mail cliëntenraad@mcgroep.com

2. Samenstelling van de Cliëntenraad

Eind 2015 kende de Cliëntenraad de volgende samenstelling:

Voorzitter Cees de Bruin, Dronten
Secretaris Renske Schijf-Paulusma, Lelystad

Leden:

Roelof Atema, Lelystad
Maayolein Goelema, Emmeloord
Evert Koekkoek, Marknesse
Jan Wiebe Land, Lelystad, nu Heerenveen
Henk Mulder, Dronten
Lineke de Niet, Lelystad
Ed Schüssler, Lelystad

In het afgelopen jaar heeft een voorzitterswisseling plaatsgevonden, nadat de vorige voorzitter om persoonlijke redenen te kennen gaf te stoppen met het werk. Via een open procedure met een advertentie in De Flevopost is een nieuwe voorzitter gezocht en gevonden.

Ook in de ambtelijke ondersteuning moest gewisseld worden, nadat de betreffende functionaris meer ging werken voor de MC Groep. De vacante plek is opgevuld door Emilie Koger-Riemers die kort daarvoor als secretaris van de Cliëntenraad was aangetreden.

In 2015 vertrokken zeven leden, onder wie vier die al jaren lid waren van de Cliëntenraad. Het is gelukt om alle vacatures redelijk snel weer te vervullen, voornamelijk door gebruik te maken van een reservelijst met kandidaten.

De vele mutaties hebben natuurlijk hun weerslag gehad op de actieradius van de Cliëntenraad. Nieuwe leden hebben toch al gauw drie tot zes maanden nodig om hun plek te vinden. Anderzijds is door de wisseling van de wacht het besef gegroeid dat er meer patiëntgerichte activiteiten nodig zijn. Dit sluit ook aan bij de eerste ambitie van nieuwkomers.

Leden van de Cliëntenraad worden benoemd voor vier jaar. Ook gemiddeld wordt die periode lang niet gehaald. Het zegt iets over de moeilijke positie van een Cliëntenraad die de medezeggenschap van patiënten moet bewaken en vormgeven. Waar beginnen, wat kan je doen? Wie de ziekenhuisorganisatie niet kent of leert kennen, haakt al snel af. Nog meer omdat (te) lang is vastgehouden aan het reactief volgen van het directiebeleid. Door de omslag naar een meer proactieve opstelling, met patiëntgerichte acties, bijvoorbeeld met eigen onderzoek op de werkvloer krijgen de leden van de Cliëntenraad meer het gevoel van waarde te zijn.

Het besef groeit ook dat de samenstelling van een Cliëntenraad geen constante is. Werving van nieuwe leden zal meer aandacht moeten krijgen. Duidelijk is dat er voor het functioneren als lid van de Cliëntenraad behalve voldoende tijd ook ervaring met en in de ziekenhuiszorg belangrijke componenten zijn. Nu er basisdocumenten liggen voor het werk van de Cliëntenraad, zoals het Werkplan waarin de twee hoofdlijnen gedetailleerd zijn uitgewerkt, is het wel makkelijker geworden om bij deze activiteiten nieuwe leden te zoeken als dat nodig is.

De leden van de Cliëntenraad ontvangen voor elke bijgewoonde ledenvergadering 50 euro, naast een reiskostenvergoeding. Verder is er een jaarlijkse kostenvergoeding van 150 euro voor alle overige kosten. Er is geen geormerkt budget. In overleg met de Directie worden kosten voor bijvoorbeeld wervingsadvertenties door het ziekenhuis betaald.

3. Overleg

a. Ledenvergaderingen

De Cliëntenraad vergadert eens in de zes weken, in totaal is er negen keer per jaar een ledenvergadering. De meeste vergadertijd in 2015 is gaan zitten in het bespreken van directieverslagen en andere beleidsrelevante stukken, zoals Managementrapportages, Kaderbrief en Ondernemingsplan. Ook de adviesaanvraag voor een joint venture met het Cardiologie Centrum Nederland heeft veel tijd gevegd. Daarnaast heeft de omslag naar een meer proactieve werkwijze de agenda ingrijpend gewijzigd.

In januari 2015, ter gelegenheid van het afscheid van vertrekkende leden, is een workshop (methode Worldcafé) georganiseerd. De uitkomsten daarvan zijn de basis geweest voor verdere discussie over de koers van de Cliëntenraad, resulterend in een werkplan waarin het accent duidelijk verschoof naar meer directe, patiëntgerichte belangenbehartiging.

Een stap op die weg is zeker ook dat leidinggevenden op voor de Cliëntenraad belangrijke beleidsaspecten worden uitgenodigd voor een toelichting op werk en plannen. In 2015 is daarmee een begin gemaakt met de presentatie van activiteiten en plannen van de afdeling Kwaliteit en Veiligheid.

b. Overleg met directie

Van grote waarde voor het contact met de Directie en Raad van Bestuur is het zogenaamde informeel overleg. Hier wordt eens per drie weken over en weer nieuws uitgewisseld en kan de Cliëntenraad reageren op beleidsinitiatieven. Het dagelijks bestuur (voorzitter en secretaris) van de Cliëntenraad, aangevuld met een wisselend lid van de Cliëntenraad vormen de delegatie die met een directielid overlegt.

Dit overleg onderstreept de noodzaak van alle informatie die nodig is om kritisch maar ook constructief mee te denken met het ziekenhuismanagement.

De Cliëntenraad ervaart hierbij de openheid van de Directie over de gang van zaken in het ziekenhuis als heel positief.

c. Overleg met de Raad van Toezicht en Raad van Bestuur

Conform de wet moet er tweejaarlijks overleg zijn met wat vorig jaar nog de Raad van Toezicht heette (nu de Raad van Commissarissen) en de Raad van Bestuur. Het biedt de Cliëntenraad gelegenheid zijn werkwijze en resultaten toe te lichten.

d. Overleg met andere gremia

Periodiek is overlegd met leidinggevenden over facilitaire en financiële zaken, alsmede over kwaliteit en veiligheid. Dit ene zinnetje doelt op een baaierd van overlegsituaties die alle voor het functioneren van een cliëntenraad van essentieel belang zijn. Geschat wordt dat de leden van Cliëntenraad samen meer dan vijftig bijeenkomsten per jaar bijwonen. Het kost veel tijd maar levert ook veel op, ook voor het participeren van de Cliëntenraad in de organisatie. De inbreng van de Cliëntenraad betekent soms ook het aanpassen van beleidsplannen.

Uiteraard mag van de Cliëntenraad verwacht worden dat hij goed zicht heeft op de financiële pijlers onder de MC Groep. De Cliëntenraad volgt de ontwikkelingen op dit vlak op de voet, vooral om te weten of de kwaliteit van de zorg ook in de toekomst gewaarborgd kan worden. De Cliëntenraad waardeert de openheid van de directie over de spanning tussen de baten en de lasten. Ziet ook dat het moeilijker wordt om met een betrekkelijk klein ziekenhuis te overleven als er geen dwarsverbanden in de zorg en inventieve kostenbesparingen bedacht worden. Waar mogelijk denkt de Cliëntenraad mee over versteviging van een ook financieel gezonde situatie.

Intensief en periodiek beraad is er met de afdeling Kwaliteit en Veiligheid. Kwam dat door diverse oorzaken in 2014 nauwelijks tot stand, in 2015 is sprake van een omslag, waardoor de Cliëntenraad zich nauw betrokken voelt bij alle ontwikkelingen. Dit geldt ook voor alles wat met de klachtenprocedure samenhangt: kwartaaloverzichten over meldingen en de wijze van afhandeling. Hoewel patiënten al snel denken dat de Cliëntenraad het klachtenloket is, is de taak van de Cliëntenraad vooral gericht op het toezien of alle klachten goed worden afgehandeld en dat er goed wordt gecommuniceerd met de ontevreden patiënt. De Cliëntenraad merkt dat er nog altijd spanning is als het gaat om het intern melden van nalatigheden of fouten. Aan de andere kant ziet de Cliëntenraad dat de afdeling Kwaliteit en Veiligheid alles doet om in het hele ziekenhuis de cultuur van veilig melden, zonder repercussies voor de klokkenluider, te verankeren.

Inmiddels is op 1 januari 2016 de nieuwe Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (afgekort Wkkgz) in werking getreden. Deze houdt in dat er een nieuwe klachtenregeling moet worden vastgesteld, waarover de Cliëntenraad advies moet uitbrengen. De Cliëntenraad zal zich in de komende tijd blijven inzetten

voor een adequate klachtenafhandeling en erop toezien dat alle patiënten goed geïnformeerd worden over de nieuwe opzet.

In voorgaande jaren had de Cliëntenraad voor bovenstaande zaken specifieke werkgroepen die ad hoc contact onderhielden. Met de invoering van het werkplan in de loop van 2015 is hiervan afgestapt. Nu zijn alle activiteiten en benodigd overleg benoemd en gepland.

In 2015 was de Cliëntenraad ook betrokken bij het voor de MC Groep succesvol verwerven van de NIAZ-accreditatie. De Cliëntenraad is door het accreditatieteam bevraagd over zijn inbreng in de ziekenhuisorganisatie. Als in 2016 de accreditatie van opzet wijzigt, waarbij de afdelingen en vakgroepen meer zelfsturing krijgen, zal ook de rol van de Cliëntenraad daarin anders worden.

Incidenteel is overlegd met de Raad van Bestuur, de Ondernemingsraad en het bestuur van de Medische Staf in verband met de adviesaanvraag voor de voorgestelde joint venture met het Cardiologie Centrum Nederland.

e. Extern overleg

De Cliëntenraad is lid van het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap in de Zorg (LSR), een koepelorganisatie van Cliëntenraden. Daarnaast is hij lid van de Stichting Netwerk Cliëntenraden Zorg (NCZ). Beide stichtingen organiseren bijeenkomsten en verzorgen scholing ter ondersteuning van cliëntenraden.

Het symposium “Sturen op veiligheid en de rol van de Cliëntenraad” is bijgewoond door een lid van de Cliëntenraad samen met het hoofd van de afdeling Kwaliteit en Veiligheid. De MC Groep heeft zich daarna voor een samenwerkingspilot aangemeld, maar is niet ingeloot.

Op uitnodiging van de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ) heeft de MC Groep, samen met de Cliëntenraad, positief gereageerd op een praktijkproef met een gids voor (operatie)patiënten. Eind 2015 bleek de respons van andere ziekenhuizen onvoldoende, waardoor de NVZ het project beëindigde. Bezien wordt hoe de gids verder intern gebruikt kan worden.

4. Adviesaanvragen

Hiervoor is al enkele keren een belangrijke medezeggenschapstaak van de Cliëntenraad aan de orde geweest. In het kader van de Wet op de medezeggenschap in de zorg moet de Cliëntenraad een advies geven over o.a. fusieplannen en belangrijke organisatiewijzigingen.

In 2015 zijn diverse adviesaanvragen als zodanig positief beoordeeld. Het ging hierbij om het plan voor een wijziging in de opzet van de Centrale Sterilisatie Afdeling en de intentieverklaring voor samenwerking in Emmeloord met de Antonius Zorggroep in Sneek.

De voorgenomen joint venture tussen de MC Groep en het Cardiologie Centrum Nederland (CCN) heeft echter veel meer tijd gekost, omdat de plannen en vooral de landing van die plannen bij de betrokken afdeling tal van vragen oproep. Na informeel overleg met andere betrokken gremia, Raad van Bestuur/Directie, Ondernemingsraad en Bestuur van de Medische Staf heeft de Cliëntenraad uiteindelijk besloten tot een nee, tenzij. Het voorbehoud was neergelegd in een aantal vraagpunten. In een schriftelijke reactie heeft de Directie de bezwaren van de Cliëntenraad weggenomen, waarna de Cliëntenraad uiteindelijk een positief advies kon uitbrengen.

Door de discussie over dit advies heeft de Cliëntenraad zich ook beziggehouden met de geheimhoudingsverklaring die nodig was om alle stukken te ontvangen. De Cliëntenraad heeft de Directie voorgesteld om bij volgende adviesaanvragen een andere juridische constructie te kiezen zoals door de Cliëntenraad geformuleerd. Het reglement van de Cliëntenraad wordt daartoe aangevuld met een artikel waarin is aangegeven, hoe hij omgaat met vertrouwelijke informatie.

Bij alle adviesaanvragen staat voor de Cliëntenraad het waarborgen van de kwaliteit van de zorg voorop. Krijgt door een geformaliseerde samenwerking de zorgverlening een impuls? Wordt met die joint venture bereikt dat de knowhow en de beschikbaarheid van de dienstverlening wordt verbreed en versterkt? De Cliëntenraad zou willen dat alle partijen zich goed realiseren dat het maar om één ding gaat: de patiënt moet er letterlijk en figuurlijk beter van worden.

De Cliëntenraad realiseert zich ook dat het voor ziekenhuizen als de MC Groep in toenemende mate nodig is om met en in samenwerkingsverbanden, al dan niet geformaliseerd, te overleven. Om de breedte van het zorgaanbod en de kwaliteit te kunnen handhaven, zullen patiënten meer moeten reizen. Uiteraard is de Cliëntenraad alert op ontwikkelingen naar meer samenwerking.

Even alert is de Cliëntenraad als het gaat om de MC Groep in de pers. Hij heeft zijn waardering uitgesproken voor de periodieke presentatie van de MC Groep in De Flevopost. Maar de publiciteit rondom de cardiologiekwestie laat zien dat er met name naar patiënten toe, goed en open moet worden gecommuniceerd. De Cliëntenraad wil in komend jaar daarbij graag zijn hulp aanbieden.

5. Koerswijziging

Hiervoor is het al aan de orde gekomen. De Cliëntenraad heeft in 2015 besloten om naast het constructief-kritisch meedenken met de ziekenhuisorganisatie (zie punt 3) vanaf september meer proactief te acteren, waarbij vooral gemikt wordt op de bejegening van en de communicatie met patiënten. Ook de wachttijdenproblematiek werd op de activiteitenlijst gezet. In de belevingswereld van patiënten speelt de ervaren wachttijd namelijk een grote rol.

Met een groep van negen leden is de directe behartiging van het patiëntenbelang een klus die alleen voldoening geeft als je je bewust beperkt tot realiseerbare keuzes. Die instelling sijpelt al door in alle overlegsituaties waarbij het gaat om bijvoorbeeld klachtenafwikkeling, gebruik van de patiëntengids, meelopen met veiligheidsrondes, bijwonen van focusgroepen en overleg over toegangs- en wachttijden.

Maar de Cliëntenraad is in 2015 ook zelf aan de slag gegaan. In september zijn op drie verschillende dagen een onderzoek door middel van interviews uitgevoerd naar de wachttijd bij de bloedafname. Daarbij ging het om antwoorden op vragen over de wachttijd (meer incidenteel dan structureel), de acceptatie van wachttijden (verrassend positief) en de organisatie (kan beter). Het onderzoeksverslag is in oktober met de staf van het laboratorium besproken. De Cliëntenraad was blij met de positieve reacties van de leiding van het laboratorium. In 2016 zal het onderzoek na de aangekondigde renovatie herhaald worden.

Het is voor de Cliëntenraad net als voor het ziekenhuis van groot belang om ervaringen van patiënten te verzamelen. Hij moet wel vermijden dat er dubbel werk wordt verricht. Daarom is het overleg met de afdeling Kwaliteit en Veiligheid zo belangrijk voor de Cliëntenraad. Die moet zelf complementaire data zien te verzamelen.

Bijvoorbeeld door klinische patiënten te bevragen. Dit geplande onderzoek is uitgevoerd, maar de resultaten zijn door de globale uitvoering en het geringe aantal hierbij betrokken patiënten alleen goed voor intern gebruik. Het ligt in de bedoeling om met dit soort interviews meer ervaring op te doen, waarbij vraagstelling en doelgroep nauwkeuriger worden afgebakend.

Verder is contact gezocht met patiëntverenigingen. Doel is om door overleg met regionale of lokale afdelingen te weten te komen hoe zij aankijken tegen de MC Groep en wellicht aanwijzingen hebben voor verbeteringen in de zorg voor hun doelgroep. Het doel was om te beginnen met de regionale afdelingen van twee patiëntverenigingen. Met het Longfonds (Longpunt Flevoland) is een goed contact opgebouwd. De enquête leverde een positieve score op voor de MC Groep. Maar de Cliëntenraad is ook gevraagd om maar weer eens aandacht te vragen voor de handhaving van het rookverbod voor de ingang van het ziekenhuis.

Ook is contact gezocht met de Borstkankervereniging Nederland. De regionale afdeling is niet meer actief, reden waarom het overleg niet is doorgegaan.

Na de opstelling van het Werkplan 2015 en de uitwerking in concrete doelen restten nog maar enkele maanden voor een eerste uitvoering. De personele mutaties in de bezetting van de Cliëntenraad en de druk van de adviesaanvragen hebben de omslag naar een werkwijze met meer accent op het patiëntenbelang bemoeilijkt. Maar bij de evaluatie is duidelijk dat de Cliëntenraad doorgaat op de ingeslagen weg. In de volgende paragraaf worden daarom enkele acties vermeld die voor 2016 op de rol staan.

6. Vooruitblik

De Cliëntenraad heeft in 2015 de balans gevonden in een nieuwe manier van werken. Die kent twee met elkaar samenhangende aspecten van de belangenbehartiging. De eerste is de noodzaak om door een constructief-kritische instelling bij te blijven en waar nodig en/of mogelijk bij te sturen in de ontwikkeling en plannen van het ziekenhuismanagement. Relevante informatie is daarvoor essentieel. Vandaar dat dit een vast punt is op elke agenda van de Cliëntenraad. Dit geldt ook voor de verwachte adviesaanvragen die anders dan in 2015 in kleine kring worden voorbereid, waardoor ook meer tijd wordt vrijgemaakt voor patiëntgerichte activiteiten.

De tweede hoofdlijn is gericht op de profilering van de Cliëntenraad als een club die door het verzamelen van relevante patiëntervaringen de positie van de patiënt wil ondersteunen. Dit doel loopt parallel aan de missie van de MC Groep. Ook het ziekenhuis zet zich in alle geledingen elke dag in om de patiënt kwaliteitszorg te bieden, hem en haar goed te bejegenen, met patiënten aan de balie, aan het bed en in de spreekkamer goed te communiceren. Dubbel werk dus? De Cliëntenraad denkt dat hij van meerwaarde kan zijn wanneer, zoals bij het onderzoek naar de bloedafname in het laboratorium is gebleken, de praktijk net even onder de missiehorizon van de ziekenhuisorganisatie blijft.

In 2016 wil de Cliëntenraad o.a.:

- directer contact met patiënten door een tafelpresentatie in de hal van het ziekenhuis;
- presentatie op de Open Dag op 19 maart;
- een proef nemen met een panel- en klankbordgroep;
- participeren in de doelgroepenanalyse;
- vraaggesprekken in de poli gericht op wachttijd, bejegening en tevredenheid over het consult;
- participeren in de groep die meedenkt over een update van de missie van de MC Groep;
- contact met patiëntenverenigingen;
- contact met cliëntenraden in de regio;
- aanbevelingen doen voor PR en omgang met de media.

7. Slot

Dit jaarverslag wijkt af van voorgaande jaarverslagen. Minder opsommend, meer verhalend. Het is een bewuste keuze om te laten zien hoe moeilijk het is om de balans te vinden in de formeel verleende medezeggenschap aan patiënten en het opkomen voor hun belang bij goede zorg. Je hebt essentiële informatie nodig om enigszins te kunnen participeren in de ziekenhuisorganisatie, naast het zelf verzamelen van patiëntervaringen. In 2015 heeft de Cliëntenraad ontdekt hoe – gegeven alle beperkingen – het beste die medezeggenschap vormgegeven kan worden.

Motto blijft: de patiënt moet er beter van worden.