

Cliëntenraad Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra. Jaarverslag 2023

Inleiding / introductie van Cliëntenraad

Dit is het jaarverslag over 2023 van de cliëntenraad van Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra. De cliëntenraad is opgericht op 6 juli 2021. De cliëntenraad bestaat uit, van links naar rechts:

Zittend:

- Peter Meijer
- Nienke Kapinga (voorzitter sinds januari 2024)
- Hein Piet van der Spek (vertrekkend voorzitter, lid t/m januari 2024)

Staand:

- Jan Urlings (secretaris)
- Krijn van Stuijvenberg



Missie en visie

Dit is waar we als cliëntenraad voor staan en gaan, om zo cliënten een duidelijke stem te geven binnen LRJG:

Missie

Zien en handelen naar aanleiding van wensen en behoeften van cliënten beschouwt de onafhankelijke cliëntenraad van LRJG als haar missie, om in samenspraak met de directie de kwaliteit van de zorg te blijven verbeteren.

Visie

De cliëntenraad wil:

- de gezamenlijke belangen van cliënten behartigen;
- voortdurend door de bril van cliënten kijken naar de kwaliteit van zorg;
- laagdrempelig zijn voor de achterban;
- de stem van de cliënten laten horen in de contacten met de directie;
- gevraagd en ongevraagd advies geven op het gebied van het beleid en de verbetering van de kwaliteit van de zorg.

De cliëntenraad is er voor het behartigen van het gezamenlijk belang van de cliënten van LRJG. Dit doen we door voortdurend door de bril van cliënten te kijken naar de kwaliteit van zorg van LRJG, teneinde deze in samenspraak met de directie te blijven verbeteren. De rol van de cliëntenraad is overkoepelend. De cliëntenraad behandelt geen individuele klachten over zorg. Daar heeft Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra een klachtenprocedure voor.

Medezeggenschapregeling en huishoudelijk reglement

Gebruikmakend van beschikbare modelovereenkomsten heeft de cliëntenraad, in samenspraak met de directie, een **medezeggenschapsregeling** en een **huishoudelijk reglement** opgesteld. De meest recente versies hiervan zijn vastgesteld op 6 december 2022 en gepubliceerd op de website van LRJG.

Communicatie en contacten

Het werk van de cliëntenraad bestaat in belangrijke mate uit communicatie en contacten met direct betrokkenen bij LRJG. We hebben in de verslagperiode met veel verschillende partijen en personen gesprekken gevoerd.

- Ongeveer eens in de twee maanden komt de cliëntenraad samen met de **directie** om de laatste ontwikkelingen en toekomstplannen door te spreken. Daar komen niet alleen vaste onderwerpen, zoals de begroting, aan de orde, maar ook zaken als de resultaten van patiënttevredenheidsonderzoeken, de klachtenregistratie en de resultaten van de werkgroep toekomstbestendige huisartsenzorg.
- Met de **LRJG-medewerkers van financiën, kwaliteit, klachten en communicatie** en met de **OR** heeft de cliëntenraad jaarlijks gesprekken. Hierdoor houden we als cliëntenraad een goed inzicht in het reilen en zeilen van LRJG, een grote zorgorganisatie met meer dan 50.000 cliënten verspreid over vijf vestigingen en in 2024 zes vestigingen.
- Met de **Raad van Toezicht** hebben we 2 maal per jaar een gesprek. Anne-Marie Laeven heeft op voordracht van de cliëntenraad zitting in de Raad van Toezicht. Inmiddels is haar tweede termijn begonnen: 2023-2027.

Naast bovengenoemde interne contacten, hebben we ook met een aantal **cliëntenraden van andere gezondheidscentra**, o.a. in Maarssenbroek, Nieuwegein en Utrecht contact. We wisselen kennis en ervaringen uit over hoe de rol van de cliëntenraad het beste in te vullen. Contacten met de achterban zijn een belangrijk onderwerp van gesprek.

Contacten met de achterban

De cliëntenraad vertegenwoordigt de cliënten van LRJG. Speerpunt voor de cliëntenraad is dan ook **het contact met de achterban**, de cliënten/patiënten van LRJG. Voor laagdrempelige benadering is de cliëntenraad per email bereikbaar via cliëntenraad@lrjg.nl en inmiddels weten de cliënten ons ook te vinden.

Ter bevordering van de zichtbaarheid:

- heeft de cliëntenraad een eigen pagina op de website <https://www.lrijg.nl/over-ons/clientenraad>
- schrijft de cliëntenraad in iedere editie van de digitale kwartaalnieuwsbrief van LRJG een stukje;
- hangt er een poster van de cliëntenraad op iedere locatie; en
- heeft de cliëntenraad in diverse lokale media gestaan over hun bestaan en wat zij doen.

Contact met FLeIR apotheken:

Alhoewel FLeIR apotheek geen onderdeel is van LRJG hebben wij op ons initiatief een gesprek gehad met de apotheker van locatie Vleuterweide. Hierin hebben we onze zorgen geuit over klachten die wij over verschillende vestigingen van FLeIR apotheken ontvingen.

Inventarisatie van wensen en meningen van de cliënten

Zoals beschreven in de medezeggenschapsregeling en het huishoudelijk reglement vindt de cliëntenraad het van groot belang om regelmatig de wensen en meningen te vernemen van de cliënten van LRJG. Daarom hebben we in het vierde kwartaal van 2023 voor een tweede keer een eigen online enquête onder cliënten gehouden. Zodoende hebben we een breder en beter beeld gekregen van de algehele ervaringen.

De deelnemers van de enquête zijn geworven tijdens de grieprijkdagen door leden van de cliëntenraad op de verschillende locaties van LRJG. Wij hebben 113 cliënten uitgenodigd, waarvan er 70 cliënten hebben meegewerkt. De uitslag van de enquête hebben wij verwerkt in een rapport en met de directie besproken.

De resultaten van de enquête waren zeer informatief. Een ruime meerderheid van de cliënten is positief over de ontvangen zorg, met goede huisartsen en behulpzame assistenten. Kritiekpunten houden veelal verband met personeelsbezetting en werkdruk bij de huisartsen en andere medewerkers van LRJG. Dit heeft een negatief effect op telefonische bereikbaarheid, bezetting van balies en leidt tot veel wisselende huisartsen (waarnemers). Deze knelpunten hebben de volle aandacht van LRJG en de cliëntenraad. Met o.a. de terugbelservice en andere initiatieven wordt geprobeerd om de knelpunten zo goed mogelijk aan te pakken.

Deelname in / bijdragen aan projecten

Onderdeel van de werkzaamheden is meedenken met uiteenlopende initiatieven rondom communicatie, dienstverlening en invulling van patiëntenzorg. In de verslagperiode betreft dit:

- Point studie
- Ontwikkelingen IZA/Regio
- Gezondheidscentrum Rijnvliet
- Opvolging P. van den Broek (algemeen directeur-bestuurder)

Afsluiting

Concluderend, heeft de cliëntenraad z'n draai volledig gevonden. Met een goede onderlinge samenwerking en met goede contacten en verstandhouding binnen en buiten LRJG geven we uitvoering aan onze missie en visie. Dit doen we voor, maar vooral ook heel graag samen met de cliënten van LRJG. Daarom blijft onze oproep: Heeft u vragen, ideeën of opmerkingen voor de cliëntenraad? We horen graag van u. We hechten veel waarde aan uw inbreng. We zijn eenvoudig te bereiken via email: clienraad@lrjg.nl.

Clëntenraad Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra,
Februari 2024

Jan Urlings
Nienke Kapinga
Krijn van Stuijvenberg
Peter Meijer