

JAARVERSLAG 2024 - Cliëntenraad

Terugblik op 2024

De cliëntenraad kijkt terug op een mooi jaar. Het contact met de raad van bestuur was goed. (Oud)revalidanten en naasten gaven een waardevolle inbreng.

De cliëntenraad maakte zich in 2024 sterk voor de volgende punten:

1) Veiligheid van cliënten; 2) Welzijn van cliënten; 3) Communicatie met cliënten.

Hoogtepunten van 2024:

- Er is een nieuwe toegangsmat bij de hoofdingang. De oude mat zorgde voor spasmes bij revalidanten met een dwarslaesie. Op aanhoudend advies van de cliëntenraad is de nieuwe mat gekocht;
- Er was een enquête over ervaringsdeskundigheid en lotgenotencontact. Veel mensen vulden deze vragenlijst in. Revalidanten vinden lotgenotencontact en de inzet van ervaringsdeskundigen belangrijk;
- De website en informatie voor revalidanten is verbeterd.

Samenstelling cliëntenraad

De cliëntenraad had zeven leden in 2024: Annemieke Postema (voorzitter), Roland van den Berg (vicevoorzitter), Arjan van de Haar, Floris van Eck, Jolanda Althuis, Rob van Dijk en Yvonne Luiken. Het was voor Floris en Yvonne hun eerste jaar. De raad werd ondersteund door Paulus van Alphen als (ambtelijk) secretaris.

De leden komen uit verschillende groepen revalidanten. Zo zijn drie leden zelf revalidant geweest bij cluster Neurologie. En drie leden hebben gerevalideerd bij cluster Dwarslaesie. En een lid is mantelzorger en partner van een oud revalidant. De leden komen uit verschillende leeftijdsgroepen.

De cliëntenraad mist iemand vanuit cluster Kind & Jeugd, waaronder schoollocatie Ariane de Ranitz. Eind 2024 is er contact geweest met de medezeggenschapsraad van de school, met daarin ook ouders van revalidanten. Een cliëntenraadslid is aanspreekpunt geworden voor cluster Kind & Jeugd.

Achterbancontact

De raad praatte met revalidanten in huiskamers, bij Neurologie (2x), Dwarslaesie (2x), Kind & Jeugd (1x), de 'huiskamer' volwassenenpoli (1x) en in het restaurant (1x). Er is een enquête geweest onder revalidanten en oud revalidanten over lotgenotencontact en ervaringsdeskundigheid. 382 mensen deden mee aan de enquête. Het is voor revalidanten dus een belangrijk onderwerp. De uitkomsten zijn gedeeld met de raad van bestuur en omgezet in een advies. Begin 2025 komt er een enquête over de schoonmaak.

De cliëntenraad vindt het belangrijk om te luisteren naar revalidanten. We mogen aanwezig zijn bij spiegelgesprekken en veiligheidsrondes die door De Hoogstraat worden georganiseerd. De cliëntenraad let op wat goed is voor revalidanten en hun naasten. De kwaliteit van zorg binnen De Hoogstraat is voor ons belangrijk. Ook gaan we regelmatig met revalidanten in gesprek, wat nuttige signalen oplevert.

Contacten binnen de organisatie

Het contact tussen de raad van bestuur en de cliëntenraad is goed. Er is veel onderlinge waardering en een goede samenwerking. Soms zijn er verschillen van inzicht of prioriteiten. Deze overleggen zijn zes keer per jaar.

Er is elk jaar contact met verschillende groepen. Deze groepen zijn de verpleegkundige adviesraad en de ondernemingsraad. Dit contact is positief en er zijn over en weer veel

JAARVERSLAG 2024 - Cliëntenraad

punten van herkenning. Er is ook elk jaar contact met de raad van toezicht. En in vergaderingen is er ruimte om te praten met verschillende medewerkers uit de organisatie.

Hieronder leest u meer informatie over de gespreksonderwerpen, de gegeven adviezen en de gesprekspartners.

Gespreksonderwerpen en activiteiten 2024

Zichtbaarheid Cliëntenraad

- Inzet enquêteprogramma met betrekking tot lotgenotencontact en ervaringsdeskundigheid;
- Huiskamer-/achterbangesprekken met revalidanten;
- Sinterklaascadeautje voor revalidanten;
- Zichtbaarheid op de website.

Voorzorg (informatie voor de opname)

- Revalidantengids en aanvullende informatie.

Nazorg

- Het aanreiken van hulplijnen en (web)adressen voor nazorg.

Veiligheid en Welbevinden

- Beschikbaarheid geestelijke begeleiding en ervaringsdeskundigen;
- Deelname veiligheidsrondes;
- Voeding (waaronder het voedingsaanbod, het tijdstip van de warme maaltijd, ervaringen rondom het ontbijtbuffet);
- De toegangsmat bij de hoofdingang.

Cliënttevredenheid

- Klachtenbehandeling: jaarlijkse rapportages van de klachtenbemiddelaar;
- Spiegelgesprekken.

Beleid

- Bespreking jaarverslagen: waaronder financieel -, bestuurs- en veiligheidsverslag;
- Inzet ervaringsdeskundigen, geestelijk begeleiders;
- De overgang naar een nieuw ziekenhuisinformatiesysteem/elektronisch patiëntendossier en een nieuw patiëntportaal;
- Overleg met raad van toezicht, ondernemingsraad en VAR;
- Toegankelijkheid parkeerinformatie;
- Rookbeleid en veilige bereikbaarheid van de rookplek;
- Samenwerkingsverbanden en verbouw Mytyschool;
- Toegangsbeleid;
- Deelname aan de beleidsdag.

Varia

- Jaarlijkse audit commissie Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector
- Deelname aan LSR-bijeenkomsten.

Adviezen/Instemming 2024

- Conceptbegroting 2025
- Conceptjaarrekening 2023
- Herbenoeming lid raad van toezicht
- Lotengenotencontact en ervaringsdeskundigheid
- Rookbeleid
- Strategische focus 2024-2026
- Verandering positionering aanbod zorg ART en aansturing van ART

Praktijkinformanten 2024

- (...) medisch manager cluster neurologie
- (...) bestuurssecretaris
- (...) coördinator voeding
- (...) facilitair manager
- (...) projectmanager/consultant Nexus en patiëntportaal
- (...) vestigingsmanager De Hoogstraat Orthopedietechniek
- Landelijk steunpunt medezeggenschap 'LSR': waaronder netwerkbijeenkomsten met cliëntenraden van andere revalidatiecentra
- Medezeggenschapsraad (MR) Ariane de Ranitz – locatie Utrecht
- (...) ICT-manager
- (...) rayonmanager CSU
- (...) voorzitter klachtenonderzoekscommissie
- (...) lid raad van toezicht, Contact CR-RvT
- (...) communicatieadviseur

Wilt u meer weten? Dan kunt u contact opnemen via cliëntenraad@dehoogstraat.nl