

Het afgelopen jaar heeft de Cliëntenraad weer volop kritisch en opbouwend meegewerkt aan de onderwerpen binnen Stichting Centrum '45, waarmee patiënten passief of actief te maken hebben. De Cliëntenraad heeft in algemene zin vooral gekeken vanuit het patiëntenperspectief. Daarnaast naar de kwaliteit van alles wat voor de patiënt van belang is en waarbij de Cliëntenraad een rol kan spelen.

Het overleg en de samenwerking met de Raad van Bestuur en de directie verliep in een constructieve sfeer. De Cliëntenraad heeft zich gesteund gevoeld in haar ideeën en voorstellen.

In het verslagjaar hebben de volgende vergader- en contactmomenten plaatsgehad:

- zeven maal een Cliëntenraadsvergadering.
- zes maal overleg met de Raad van Bestuur.
- Er hebben drie extra overleggen plaatsgehad met de voorzitter van de Raad van Bestuur en een delegatie van de Cliëntenraad, waarvan bij één van die overleggen de voorzitter van de Raad van Toezicht aanwezig was. Onderwerpen waren: Bespreking jaarrekening met extern financieel adviseur van de Cliëntenraad, adviesvraag wijziging bestuursstructuur en advies gesprek met de kandidaat lid van de Raad van Bestuur voor de financiën.
- Een delegatie was aanwezig bij het overleg met de architecten over de nieuwbouw.
- Een delegatie van de Cliëntenraad heeft een bezoek gebracht aan de dinsdaggroep in Oegstgeest.
- De voorzitters van de Raad van Bestuur, de klachtencommissie en de Cliëntenraad hebben het jaarlijks terugkerend gesprek gehad.
- Kennismakingsgesprek met de nieuwe managers van beide locaties.
- De Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) heeft een bezoek gebracht aan de Cliëntenraad.

De Cliëntenraad heeft zich in het verslagjaar beziggehouden met:

- Veel ledenwerving en er zijn drie nieuwe leden bij gekomen en er heeft één lid afscheid genomen.
- Tweemaal deden leden van de Cliëntenraad mee met een schouw van het gebouw samen met een medewerker van de facilitaire dienst en zijn de resultaten besproken.
- Regelmatig zijn allerlei aspecten van de behandeling door de leden zelf ingebracht en besproken.

Raad van Bestuur: de Cliëntenraad is geïnformeerd door en/of heeft geadviseerd over:

- De stand van zaken met betrekking tot de behandelingen van de afdelingen op beide locaties.
- Financiële ontwikkelingen binnen de Stichting Centrum '45 en Arq, inclusief het advies van de Cliëntenraad over de jaarrekening 2016 en de begroting 2018.
- De nieuwe huisvesting in Diemen op locatie Nienoord waarbij de Cliëntenraad aandacht heeft gevraagd voor het goed informeren van patiënten over de verhuizing.
- Ontwikkelingen op het gebied van E-health. Bespreking van de positieve en de negatieve aspecten. De Cliëntenraad heeft aandacht gevraagd voor de veiligheid en privacybescherming via Quli.

- Wacht- en doorlooptijden. Om de wachttijden te verminderen, zal de intake door een zo snel mogelijke screening worden gevolgd. Het vervolg van de behandeling komt dan later. Verantwoordelijk tijdens de wachtperiode is de verwijzer.
- De samenwerkingsovereenkomst is aangepast. Gezocht is naar aanpassingen die aansluiten bij onze feitelijke samenwerking met de Raad van Bestuur.
- Geadviseerd over het protocol toelaten hulphonden onder toevoeging van een aantal aanpassingen.
- Advies gegeven over de notitie uitstroomcriteria.
- Kritisch meegedacht over de taak van de nieuwe klachtenfunctionaris in het Klachtenreglement. Advies gegeven over tijdelijke versie van het Klachtenreglement.
- Bespreking notitie over het afsluiten van de behandeling.
- Advies gegeven over de wijziging van de bestuursstructuur.
- Advies over benoeming nieuw lid Raad van Bestuur.

Besproken onderwerpen met de Raad van Bestuur op initiatief van de Cliëntenraad:

- Verzoek duidelijkheid te geven over de afspraken met betrekking tot een hulplijn van het Centrum na ontslag.
- Naar voren gebracht of de tevredenheid over de lunch kan worden getoetst. Dit plaats gevonden door middel van navraag bij de behandelaren.
- Het belang voor patiënten om bij veranderingen in de behandelingen steeds goed en helder te communiceren wat er gaat gebeuren, waarom het gaat gebeuren, wanneer het in gaat, voor wie geldt het en wat de consequenties zijn.
- Feedback over de wijzigingen in de behandeling van veteranen.
- Hoe kan de patiënt begrijpen of hij/zij met haar problemen naar de klachtenfunctionaris zou moeten gaan of naar de PVP?
- Welke afspraken zijn er over termijnen om een patiënt die in nood gebeld heeft terug te bellen?
- Hoe worden de reiskostenvergoedingen van patiënten berekend? En waar kan men terecht om een fout te laten herstellen? Men kan terecht bij het maatschappelijk werk.
- Discussie over de mogelijkheden tot verbetering van het contact met de achterban.
- De nazorgmogelijkheden moeten voor iedereen duidelijk zijn. Een mogelijkheid is om nazorg met behulp van E-Health te bieden. Of zou de nazorg uit de algemene middelen kunnen worden gefinancierd?
- Onderbouwing van redenen om de naam Cliëntenraad te veranderen in Patiëntenraad.

De Cliëntenraad kijkt tevreden terug op de bereikte resultaten. De samenwerking en de sfeer binnen de Cliëntenraad zijn positief en evenwichtig, waardoor goede afwegingen en discussies plaats kunnen hebben. Opvallend is de grote betrokkenheid van de leden bij alles wat Stichting Centrum '45 aangaat.

Plannen voor 2018 zijn de implementatie van de nieuwe naam Patiëntenraad, het uitbrengen van een Nieuwsbrief en voortzetting van bezoeken aan behandelgroepen en spreekuren in de klinieken.

De Cliëntenraad zal haar werk als volwaardig medezeggenschapsorgaan binnen Stichting Centrum '45 met inzet, betrokkenheid en enthousiasme voortzetten.

Mw. mr. M.C. Bruggeling, Voorzitter Cliëntenraad Stichting Centrum '45.