

2023

**JAAR
VERSLAG
CLIËNTENRAAD**

Voorwoord

Beste lezer,

Alweer ruim vijf jaar geleden is de Cliëntenraad HKN Huisartsen opgericht. De Cliëntenraad behartigt de belangen van patiënten/cliënten van HKN. Daarbij gaat het om algemene zaken zoals (telefonische) bereikbaarheid, bejegening of wachttijden. De Cliëntenraad gaat niet over de individuele behandelaspecten en zorgverlening. Klachten of vermeende tekortkomingen hebben een andere procedure.

Al sinds de oprichting worstelt de Cliëntenraad met het vraagstuk hoe in contact te komen met de achterban, de inwoners van het werkgebied van HKN en daarvan specifiek de ingeschrevenen bij de aangesloten huisartsen. Dat maakt het vertegenwoordigen van die achterban ingewikkeld, aangezien de contacten meestal kort en incidenteel zijn. De Cliëntenraad probeert hier zo goed mogelijk in te voorzien. Onder andere door de uitkomst van het patiënttevredenheidsonderzoek te bespreken, signalen op te vangen, een eigen mini-enquête te houden en te overleggen met medewerkers en stafleden van HKN.

Hoewel volgens de Cliëntenraad HKN goed functioneert zijn er ook zorgen. De grootste zorg is de continuïteit van de huisartsenzorg in de toekomst. Binnen enkele jaren gaan meerdere huisartsen met pensioen en er is grote zorg over de opvolging. Nu bestaan er al tekorten. De huisartsenproblematiek in Anna Paulowna en Breezand is een sprekend voorbeeld. De Cliëntenraad heeft de bijdragen van HKN om dit op te lossen te ten volle gesteund.

Digitalisering in de huisartsenzorg kan zeker een bijdrage leveren aan het verminderen van de problematiek. Er is wel aandacht nodig voor de groepen patiënten die niet of minder digitaal onderlegd zijn.

Dit zijn enkele voorbeelden die duidelijk maken dat het heel belangrijk blijft om actief te werken aan de verdere ontwikkeling van HKN, in het belang van alle inwoners van de Kop van Noord-Holland!

Fijko van der Laan
Voorzitter Cliëntenraad

Samenstelling

Voorzitter

- Henk Hijink (tot 6-12-2023)

Leden

- Irene Geiger
- André Bijlsma
- Fijko van der Laan
- Deborah Meeuwissen
(tot 26-4-2023)
- Ans Post (tot 6-12-2023)
- Annelies Stins (vanaf 1-8-2023)
- Barbera van der Klugt
(vanaf 1-11-2023)

De leden van de Cliëntenraad worden benoemd voor 4 jaar, met eenmaal de mogelijkheid tot herbenoeming voor de periode van 4 jaar.



Leden van de
huidige
Cliëntenraad

Doelstelling

De Cliëntenraad heeft tot taak om binnen het kader van de doelstellingen van de zorgaanbieder, de gemeenschappelijke belangen te behartigen van alle (toekomstige) cliënten uit de regio waarbinnen HKN Huisartsen actief is.

De Cliëntenraad richt zich niet op de belangen van de individuele cliënt.

Bevoegdheden

De Cliëntenraad is bevoegd om gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen over aangelegenheden betreffende HKN Huisartsen.

De directeur informeert de Cliëntenraad tijdens periodieke overleggen. Indien nodig wordt tussentijds informatie uitgewisseld.

De bevoegdheden zijn beschreven in artikel 17 van de Medezeggenschapsregeling HKN.

Werkplan: doelstellingen en activiteiten 2023

De Cliëntenraad stelt jaarlijks een werkplan op met de onderwerpen en acties voor het komende jaar.

Ook in 2023 is het werk-/jaarplan verfijnd, waarbij de onderwerpen en de activiteiten zijn onderverdeeld in jaarlijks en periodiek terugkerende acties en te behandelen onderwerpen waarover de Cliëntenraad wordt geïnformeerd, dan wel dat er in kader van Wet Medezeggenschap Cliëntenraad in de Zorg sprake is van (verzwaard) adviesrecht.

Door deze aanpak heeft de Cliëntenraad in 2023 de te behandelen onderwerpen tijdig kunnen agenderen en monitoren.

Per kwartaal worden de planning en uitvoering van de acties/activiteiten besproken. De acties/activiteiten waarvoor de Cliëntenraad zelf het tijdsplan kon bepalen, zijn redelijk conform planning opgepakt en gerealiseerd.

Voor 2023 is het jaarplan van HKN qua planning opgenomen in de planning van jaar-/werkplan van Cliëntenraad.



Bijeenkomsten Cliëntenraad

De Cliëntenraad kwam in 2023 elf keer bijeen, waarbij de voornaamste bespreekpunten waren:

- Introductie nieuwe leden
- Beleidsplan bestuur
- Vulling van de organisatie
- Werkplan Cliëntenraad
- Jaarplan HKN en begroting
- Patiënttevredenheid
- Spoedplein
- Apps voor patiënten
- Bereikbaarheid huisartsenspoedpost
- Ondersteuning Cliëntenraad
- Beleidsdag HKN
- Huisartsenzorg in de regio
- Mini-enquête
- Zichtbaarheid Cliëntenraad
- Huisartsenzorg in de regio, waaronder praktijkplannen Zijper huisartsen

Van digitaal naar hybride

De vergaderingen van de Cliëntenraad werden gehouden zowel in Schagen als in Den Helder. De Cliëntenraad maakt ook incidenteel gebruik van de mogelijkheid tot hybride vergaderen.

Overleg met de directeur

In 2023 zijn vijf overleggen geweest met de directeur. Naast de doorlopende onderwerpen kwam het onderstaande aan de orde:

- Beleidsdag organisatie
- Organisatiestructuur HKN
- Spoedplein Den Helder
- Spoedzorg Texel
- Bezetting huisartsenspoedpost en HKN Praktijk
- Patiënttevredenheid
- Integraal zorgakkoord
- Continuïteit huisartsenzorg
- Te verwachten adviesaanvragen
- Werkplan HKN en Cliëntenraad
- Digitalisering
- Noordkop Gezond voor Elkaar



Uitgebrachte adviezen

De Cliëntenraad heeft advies uitgebracht met betrekking tot:

- Digitalisering
- Jaarrekening 2022, Beleidsplan 2022-2024 en Begroting 2023
- Overdracht HKN praktijk
- Onderbrengen klachtenregeling DOKh

Overige overleggen

Naast de regulieren overleggen van de Cliëntenraad en de overleggen met de directeur, hebben er gesprekken plaatsgevonden met de klachtenfunctionaris, de Personeelsvertegenwoordiging en Cliëntenraden van HONK en Zorgkoepel West-Friesland.



Mini-enquête Cliëntenraad

Voor HKN Huisartsen en de Cliëntenraad is het van belang inzicht te hebben in hoe patiënten/cliënten de huisartsenzorg en huisartsenspoedposten ervaren. Hiervoor maakt de Cliëntenraad gebruik van een mini-enquête die wordt afgenomen bij een willekeurig aantal cliënten. Door middel van een beperkt aantal vragen die meerdere jaren achtereen worden gesteld, kan een trend in de ontwikkelingen en de oplossingen voor de eerdere knelpunten worden ontdekt. De onderwerpen omvatten: de bekendheid en waardering van de huisartsenspoedposten, huisartsenzorg in de toekomst en de Cliëntenraad.

In 2023 is de enquête maar zeer ten dele uitgevoerd als gevolg van de personele wisselingen in de cliëntenraad. Het beeld is daarom onvoldoende om gevolgtrekkingen te doen.

Voor 2024 is het streven om de mini-enquête van Cliëntenraad met dezelfde inhoud uit te zetten, om de meting over aantal jaren te laten plaatsvinden en enigszins te kunnen vergelijken.

Patiënttevredenheid HKN Huisartsen

Na het beëindigen van CareRate is ervoor gekozen om de patiënten een kaartje mee te geven, in de vorm van een visitekaartje, met daarop een inlogcode voor het online invullen van een enquête. Dit heeft als gevolg van Corona niet gewerkt.

Er zijn wel klanttevredenheidsmetingen uitgevoerd en besproken met de bestuurder. Hieruit kwam in het algemeen een goede score. Na de opening van het Spoedplein zal de enquête weer uitgerold worden in samenwerking met Noordwest Ziekenhuisgroep.

Spoedplein

De Cliëntenraad is op de hoogte gehouden over de ontwikkeling van het Spoedplein. De opening vond plaats op 21 juni 2023.



Tot slot

De Cliëntenraad adviseert de directie van HKN Huisartsen (gevraagd en ongevraagd) over onderwerpen die de kwaliteit van de zorg aangaan en ook zeker de belangen van de cliënten.

De cliënten zijn de belangrijkste informatiebron voor de Cliëntenraad. Ervaart u knelpunten of heeft u ideeën die kunnen bijdragen aan de ontwikkeling van de geleverde zorg? Dan ontvangen wij graag een bericht via e-mail:

cliëntenraad@hknhuisartsen.nl

Wij zijn er voor de cliënt en denken graag met u mee om ook de bereikbaarheid en toegankelijkheid voor de patiëntenzorg te verbeteren.