

JAARVERSLAG
CLIËNTENRAAD HKN HUISARTSEN
2024

Voorwoord

Beste lezer,

Op grond van de Wet medezeggenschap cliëntenzorginstellingen 2018 heeft ook HKN huisartsen een Cliëntenraad. De Cliëntenraad functioneert inmiddels alweer 6 jaar en behartigt de belangen van patiënten/cliënten van HKN. Daarbij gaat het om algemene dingen zoals (telefonische) bereikbaarheid, bejegening of wachttijden. De Cliëntenraad gaat niet over de individuele behandelaspecten en zorgverlening. Klachten of vermeende tekortkomingen hebben een andere procedure (en een andere wettelijke grondslag).

Sinds de oprichting spant de Cliëntenraad zich in om 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 veel huisartsen met pensioen en er is grote zorg over de opvolging. Nu bestaan er al tekorten. De Cliëntenraad steunt de inspanningen van HKN om dit op te lossen.

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

Samenstelling Cliëntenraad

Voorzitter

Fijko van der Laan

Leden

André Bijlsma

Irene Geiger

Annelies Stins

Barbera van der Klugt

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

Doelstelling van de Cliëntenraad

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 van de Cliëntenraad

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.

De Cliëntenraad wordt secretariael/administratief ondersteund door de HKN organisatie.

Werkplan Cliëntenraad: doelstellingen en activiteiten 2024

De Cliëntenraad stelt jaarlijks een werkplan op met de onderwerpen en acties voor het komende jaar. Ook in 2024 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 Cliëntenzorginstellingen sprake is van (verzwaard) adviesrecht.

Door deze aanpak heeft de Cliëntenraad in 2024 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 tijdspad kon bepalen, zijn redelijk conform planning opgepakt en gerealiseerd.

Voor 2024 is het jaarplan van HKN qua planning opgenomen in de planning van jaar-/werkplan van Cliëntenraad.

Bijeenkomsten Cliëntenraad

De Cliëntenraad kwam 4x bijeen, waarbij de voornaamste besprekpunten waren:

- Visietraject
- Meerjaren Beleidsplan bestuur
- Werkplan Cliëntenraad
- Jaarplan HKN en begroting
- Patiënttevredenheid
- Spoedplein
- Apps voor patiënten
- Ondersteuning Cliëntenraad
- Integraal Zorgakkoord (IZA)
- Huisartsenzorg in de regio
- Mini-enquête
- Zichtbaarheid Cliëntenraad



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 (waarbij dus één of meer deelnemers via een computerscherm mee vergaderen).

Overleggen met de directeur

In 2024 zijn 4 overleggen geweest met de directeur. Naast de doorlopende onderwerpen kwam het onderstaande aan de orde:

- Visietraject
- Jaarplannen Acute zorg en Chronische zorg
- Organisatiestructuur HKN
- Spoedzorg Texel
- Netwerk Informatiesysteem ketens chronisch zieken
- Patiënttevredenheid
- Integraal zorgakkoord en regionale samenwerking
- Continuïteit huisartsenzorg
- Stand van zaken Comed in Breezand
- Risico-analyse
- Werkplan HKN en Cliëntenraad
- Digitalisering
- Regioplatform en NHN Gezond
- Meerjarenbeleidsplan 2025-2027

Uitgebrachte adviezen

De Cliëntenraad heeft in 2024 geen advies uitgebracht, anders dan die met betrekking tot:

- Jaarrekening 2023, begroting 2024 en begroting 2025 Acute zorg en Chronische zorg

Overige overleggen

Naast de reguliere overleggen van de Cliëntenraad en de overleggen met de directeur, hebben er gesprekken plaatsgevonden met de klachtenfunctionaris, de Personeelsvertegenwoordiging en Cliëntenraden van HONK, NWZ 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 huisartsenposten 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 huisartsenposten, huisartsenzorg in de toekomst en de Cliëntenraad.

In 2024 is de enquête maar zeer ten dele uitgevoerd. Het beeld is daarom onvoldoende om gevolgtrekkingen te doen.

Voor 2025 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

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

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: clienraad@hknhuisartsen.nl

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

