



CLIËNTENRAAD VAN
merem
Jaarverslag 2020

De Cliëntenraad van Merem (CR) geeft met dit jaarverslag uitleg over de werkzaamheden in 2020.

Samenstelling van de CR.

In 2020 is één lid afgetreden, waardoor de CR uit negen leden bestaat. De werving voor de openstaande vacature is in het laatste kwartaal van 2020 gestart.

De CR wordt bij de werkzaamheden ondersteund door een Ambtelijk Secretaris voor vier uur per week. In 2020 heeft de vaste Ambtelijk Secretaris een functie elders aanvaard. De CR werd daarna ondersteund door een tijdelijke Ambtelijk Secretaris. Merem heeft de procedure voor de invulling van deze vacature in het vierde kwartaal van 2020 opgestart.

Op de website van Merem geeft de CR meer informatie en achtergrond over de leden. Deze informatie is te vinden op <https://www.merem.nl/over-ons>

Overleggen.

In 2020 werd acht keer regulier vergaderd, waarvan vier keer in aanwezigheid van een lid van de Raad van Bestuur (RvB). In juni was een lid van de Raad van Toezicht (RvC) aanwezig bij de vergadering. Begin 2020 is er één extra vergadering i.v.m. scholing en professionalisering van de CR belegd.

Normaal gesproken vinden de overleggen plaats op de locatie Hilversum. Vanwege de bijzondere situatie door de corona pandemie in 2020 zijn de fysieke overleggen gedurende de eerste corona golf tijdelijk opgeschort. Vanaf juni zijn alle reguliere overleggen hervat, maar uitsluitend via digitaal vergaderen.

Het Dagelijks Bestuur (DB) van de CR voert één keer per maand overleg met een lid van de RvB om bij te praten over alle ontwikkelingen die betrekking hebben op cliënten belangen. Zo houdt de CR de vinger aan de pols, volgt hij de organisatie vanuit cliëntperspectief en worden er zo nodig vragen gesteld of onderwerpen op de agenda voor een volgend overleg geplaatst.

Bovendien nodigt de CR regelmatig medewerkers binnen Merem uit om actuele zaken toe te lichten in een persoonlijk gesprek of tijdens de reguliere vergadering. Het DB van de CR onderhoudt contact met het DB van de Medische Staf, het DB van de Ondernemingsraad en incidenteel met de Raad van Toezicht.



CLIËNTENRAAD VAN
merem
Jaarverslag 2020

Uitgebrachte adviezen.

In 2020 is de CR drie keer om advies gevraagd over de volgende onderwerpen:

- De jaarrekening van Merem over 2019: hierop heeft de CR positief geadviseerd.
- De benoeming van een nieuw lid van de RvB: de CR heeft positief geadviseerd op het voorstel mw. dr. P.H. Goossens aan te stellen en ziet uit naar een prettige samenwerking.
- De CR werd gevraagd te adviseren op het voorgenomen besluit van de RvB om een leverancier te kiezen voor het nieuwe Elektronische Patiënten Dossier (EPD) en de onderhandelingen hiermee op te starten. De CR adviseert positief en vermeldt hierbij dat de CR afspraken wenst te maken over het betrekken van de CR en/ of relevante cliëntengroepen, om zodoende wensen vanuit de cliënten mee te kunnen nemen.

Corona.

De aandacht van de zorginstelling is gedurende een groot deel van het jaar gegaan naar alles rondom coronazorg. De CR heeft dat gerespecteerd en een afwachtende houding aangenomen om de RvB niet voor de voeten te lopen in de crisis periode. De CR werd goed op de hoogte gehouden door de RvB en ontving ook de wekelijkse corona nieuwsbrief van Merem.

De CR constateerde dat, mede ingegeven door corona, de digitalisering van de zorg snel ging: van fysieke controles/spreekuren en behandelingen in een van de locaties, naar beeldbellen en zorg op afstand. De CR volgde deze ontwikkelingen naar hybride zorg en heeft aandacht gevraagd voor (blijvende) keuzevrijheid van cliënten en adviseerde de RvB het beleid rond de gewijzigde zorg tijdig d.m.v. een instemmingsaanvraag aan de CR voor te leggen.

Overige activiteiten.

- Het bijwonen van veiligheidsrondes. Als er een veiligheidsinspectie plaatsvindt, is er tenminste één lid van de CR bij aanwezig, om vanuit cliëntperspectief mee te kijken en te adviseren over veiligheid. Ook heeft de CR gevraagd naar een update van het Bedrijfs Hulp Verlening plan.
- De kwaliteit en de veiligheid van de zorg wordt door de CR nauwlettend gevolgd. De CR ontvangt hiervoor de benodigde informatie vanuit Merem, zoals de kwaliteit- en klachtenrapportages.
- De CR heeft aandacht gevraagd voor de kwaliteit van voeding en is in afwachting van een project om de kwaliteit van voeding te verbeteren.



CLIËNTENRAAD VAN
merem
Jaarverslag 2020

- De CR is betrokken bij de nieuwbouw van het sportgebouw. Een lid van de CR volgt de ontwikkelingen en adviseert de organisatie hierin vanuit het cliëntenperspectief.
- Het volgen van een cursus om de kennis up-to-date te houden met betrekking tot wet- en regelgeving en het houden van een “heidag” om plannen te maken voor het nieuwe jaar.
- In verband met het inwerking treden van de nieuwe wet die de medezeggenschap voor cliënten regelt (Wmcs 2018) was het noodzakelijk hiervoor een nieuwe medezeggenschapsregeling op te stellen. In deze regeling wordt vastgelegd hoe de medezeggenschap van cliënten is geregeld binnen Merem. De CR heeft hiervoor diverse gesprekken gevoerd met de RvB. De afronding hiervan zal in het eerste kwartaal 2021 plaatsvinden.

Contact met de achterban.

De CR houdt de cliënten op de hoogte door middel van kwartaal nieuwsbrieven en CR Jaarverslagen die op de Merem website worden geplaatst. Deze informatie is onderaan de pagina te vinden op: <https://www.merem.nl/over-ons>

De CR streeft naar het zeer regelmatig aansluiten bij Huiskamer Overleggen, waarbij opgenomen cliënten vertellen over de dagelijkse gang van zaken binnen Merem. Deze bezoeken werden gestopt ivm corona, waardoor het voor de CR moeilijker werd om het contact met de cliënten te onderhouden.

Na het einde van de behandeling wordt er door de CR steekproefsgewijs een telefonische enquête gehouden bij (ex)cliënten die hebben aangegeven daaraan te willen meewerken. Zo hoopt de CR te horen wat er goed gaat en waar mogelijk wat te verbeteren valt. Deze enquêtes konden nog wel worden afgenomen. De resultaten hiervan en de waargenomen trends worden meegenomen in de besprekingen met de RvB.

In 2020 heeft de CR diverse mogelijkheden aangedragen om beter contact met meer cliënten te krijgen, om hun meningen, wensen of suggesties op te halen. De voorkeur ging uit naar het opzetten van een eigen digitaal patiëntenpanel voor het uitzetten van vragenlijsten of naar het inrichten van een digitaal platform om daar met cliënten digitaal in gesprek te gaan. Helaas zijn beide initiatieven niet van de grond gekomen vanwege diverse onmogelijkheden binnen Merem. De CR blijft ernaar streven zelfstandig contact met de cliënten op te bouwen om zich zodoende een beeld te vormen van wat er bij cliënten leeft en speelt. De CR heeft de wettelijke plicht deze informatie bij de cliënten op te halen en dit te gebruiken in de advisering naar de RvB. Dit onderwerp blijft voorlopig op de CR agenda staan.



CLIËNTENRAAD VAN
merem
Jaarverslag 2020

Vooruitblik 2021.

In 2021 zal de CR zich o.a. bezig gaan houden, naast de reguliere adviezen over jaarrekening en begroting, met de volgende zaken:

- Verder bespreken met de RvB en de afdeling Marketing/Communicatie van mogelijkheden om de zichtbaarheid van de CR te vergroten en beter met de achterban in contact te komen.
- Het zo snel mogelijk hervatten van deelname aan de Huiskamer Overleggen op de locatie Hilversum.
- Het afronden van de nieuwe medezeggenschapsregeling met de RvB.
- Het herzien van het interne Huishoudelijk Reglement van de CR.
- Het invullen van de vacature binnen de CR.
- Het volgen van de ontwikkelingen ten aanzien van de hybride zorg (fysieke spreekuren en behandelingen, naast digitale contacten). Hiervoor wordt in de tweede helft van het jaar een aanvraag voor instemming verwacht.
- Het volgen van de ontwikkelingen rondom de nieuwbouw van de sportaccommodatie op het terrein in Hilversum.
- Het volgen en adviseren ten aanzien het nieuwe Elektronische Patiënten Dossier dat door Merem wordt ontwikkeld.
- Het volgen van de voortgang van het Bedrijfs Hulp Verlening beleid. Hiervoor wordt een aanvraag om instemming verwacht.