

huidziekten

interne geneeskunde west

interne geneeskunde oost

ClëntenAdviesRaad HagaZiekenhuis

Sinds eind 2007 heeft het HagaZiekenhuis in Den Haag een ClëntenAdviesRaad (CAR). De CAR behartigt de gemeenschappelijke belangen van patiënten/cliënten van het HagaZiekenhuis, hun familieleden en van bezoekers. De CAR adviseert de directie van het HagaZiekenhuis.

Tony Dockheer is voorzitter van de cliëntenraad. 'De cliëntenraad bestaat op dit moment uit zes personen, maar doordat er twee weg gaan zijn we wel op zoek naar nieuwe leden. Gelukkig hebben we veel kennis in huis. Zo hebben we een juriste in de CAR en iemand met uitgebreide kennis en ervaring met computersystemen. Deze kennis kunnen we goed gebruiken in het werk van de raad. Het is vrijwilligerswerk; we zijn geen vaste medewerkers, maar er ligt wel veel werk.'

Projectmatig werken

Bij de CAR wordt projectmatig gewerkt. Na vaststelling van de projecten wordt een Plan van Aanpak opgesteld. Standaard worden direct verantwoordelijken en betrokkenen geïnterviewd, en indien nodig en mogelijk worden ook andere ziekenhuizen hierbij betrokken. De eindconclusies worden aangeboden aan de directie, die na beraad schriftelijk aangeeft welke adviezen worden overgenomen. Naast het uitbrengen van adviezen nemen CAR-leden, namens de CAR, ook deel in klankbordgroepen die onderwerpen op het gebied van cliëntenbelang behandelen.

De dagelijkse praktijk

Tony Dockheer: 'Eerder adviseerden we bij de bestuurlijke fusie van het HagaZiekenhuis met Reinier de Graaf uit Delft, en later de toetreding van het LangeLand Ziekenhuis tot de Reinier Haga Groep. Dit was een zware klus. We hebben hierbij samengewerkt met de andere cliëntenraden. Nu werken we als raden samen bij het adviseren over allerlei ziekenhuisoverstijgende onderwerpen. We brengen hierover een gezamenlijk advies

'Ik vraag alleen dat het huis
levert wat is afgesproken'

uit. Adviezen gaan bijvoorbeeld over de invoering van het automatiseringssysteem Chipsoft of over het strategisch beleidsplan.'

Een van de projecten gaat over bejegening. Tony Dockheer licht toe: 'Samen met de directievoorzitter doen we verrassingsbezoeken bij verschillende afdelingen. We letten dan op de bejegening, maar ook op zaken als informatievoorziening en wachtlijsten. Het is belangrijk dat een patiënt of bezoeker zich ook veilig voelt.'

Beleidsmedewerker

Sinds kort is een beleidsmedewerker in dienst voor de CAR. Deze is verantwoordelijk voor het organiseren, (inhoudelijk) voorbereiden en notuleren van de vergaderingen van de cliëntenraad en de overlegvergaderingen met de directie. 'Op ons verzoek schrijft ze beleidsnotities over verschillende onderwerpen,' zo licht Tony toe, 'en daar zijn we blij mee. Ze besteedt veel tijd aan de raad, en houdt ons goed bezig!'

'Als je blijft communiceren, is er veel meer begrip mogelijk'

Menselijke maat

'Als raad willen we dicht bij de mensen blijven en de betrokkenheid van de patiënten vergroten. Een nieuwe operatiekamer is natuurlijk mooi, maar ons gaat het om de menselijke maat.'

Bas van Bellen

Gezocht

De CliëntenAdviesRaad van het HagaZiekenhuis zoekt leden. Voor meer informatie kunt u terecht bij Marjan van Maanen, tel. (070) 210 87 09, e-mail m.j.vanmaanen@hagaziekenhuis.nl.

