



Huisartsen
Spoedpost
Oost-Brabant

Jaarverslag 2023 Cliëntenraad

*Waar houdt de Cliëntenraad Huisartsenposten
Oost-Brabant (HAP OB) zich mee bezig*



*Achterste rij v.l.n.r.: Han Paul Spiers, Lode Vanderhallen, Roel Korsten
Voorste rij v.l.n.r.: Jan van den Elzen, Mariëtte van Mackelenbergh, Letty van Broekhoven,
Corrie Nap, Wil Winter*

Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het Jaarverslag over 2023. Het jaar 2023 is voor de Huisartsen Spoedpost Oost-Brabant een jaar geweest waarin wederom veel en goede spoedzorg is geleverd aan de ruim 1,25 miljoen inwoners van de regio, waarvoor veel waardering voor alle medewerkers op zijn plaats is. Het is voor de organisatie een jaar van herstel van continuïteit gebleken, waarin op de triageposten gelukkig weer meer bezetting was en de medewerkers op de posten met veel passie en betrokkenheid hun werk deden. Per 1 april 2023 is, na een periode van interim-management, een nieuwe voorzitter van de raad van bestuur aangetreden en hebben diverse sleutelfuncties weer een vaste bezetting gekregen. Het jaar 2023 ademde weer de sfeer van “bouwen aan de toekomst” uit. Voor de Cliëntenraad lagen de accenten in 2023 op het trachten te leveren van “toegevoegde” waarde aan de organisatie door bij alle onderwerpen consequent te blijven denken “vanuit patiëntperspectief”. Daarbij waren er 4 speerpunten. In de eerste plaats het samen met de organisatie vormgeven aan een Patiënt Ervaren Onderzoek (PEO) vanuit de gedachte dat het leveren van goede patiëntgerichte zorg meer is als het serieus aandacht besteden een klachten, incidenten en calamiteiten. Het is verheugend dat u nu op de website van de organisatie de resultaten van het eerste onderzoek kunt lezen. In de tweede plaats meedenken en deelnemen aan de ontwikkelingen rondom de noodzakelijke digitalisering, zodanig dat de patiënt bij deze veranderingen voldoende geïnformeerd en ondersteund wordt. Op initiatief van de Cliëntenraad is er daarvoor, samen met een afvaardiging van de organisatie, een informatiebijeenkomst georganiseerd met een presentatie door Helpdesk Digitale Zorg. Ten derde is er getracht constructief mee te denken bij de verdere ontwikkelingen richting Spoedplein(en) en het toekomstige Zorg Coördinatie Centrum, wat een majeure verandering naar de toekomst toe inhoudt. Last but not least is door de leden van de Cliëntenraad de jaarlijkse ronde langs de Spoedposten gedaan waarin we de positieve ontwikkelingen die eerder zijn geschetst op de werkvloer terug hoorden en een aantal praktische punten ter verbetering hebben meegenomen. Met hartelijke groet,

Han Paul Spiers
Vicevoorzitter Cliëntenraad



Samenstelling Cliëntenraad

De leden van de Cliëntenraad zijn allen woonachtig in het werkgebied Oost-Brabant.

Voorzitter
Jan van den Elzen

Vicevoorzitter
Han Paul Spiers

Secretaris/Penningmeester
Roel Korsten

Leden
Letty van Broekhoven-Wagemakers
Mariëtte van Mackelenbergh
Lode Vanderhallen
Wil Winter
Corrie Nap

Ambtelijk secretaris
Renée de Rooij (t/m maart 2023)
Marianne Vissers

Doel van de Cliëntenraad

Het doel van de Cliëntenraad is beschreven in artikel 3 lid 1 van de Medezeggenschapsregeling en luidt:

De cliëntenraad behartigt, binnen het kader van de doelstellingen van de instelling, de gemeenschappelijke belangen van de cliënten.

Bevoegdheden Cliëntenraad

De Cliëntenraad heeft onder andere de wettelijke bevoegdheid om gevraagd en ongevraagd advies te geven.

De bestuurder dient de Cliëntenraad voldoende te informeren. Hij doet dit in de periodieke overleggen met de Cliëntenraad.

Zittingsduur leden Cliëntenraad

De van de



zittingsduur de leden van Cliëntenraad bedraagt 4 met éénmaal

jaar, de mogelijkheid van verlenging voor een periode van 4 jaar.

Indien er aanleiding voor is, kan men aansluitend aan de 2de periode voor nog ten hoogste voor 2 jaar herbenoemd worden.

Bijeenkomsten Cliëntenraad

De Cliëntenraad kwam 9x bijeen waarbij, naast de reguliere onderwerpen en rapportage verantwoordingen, de voornaamste bespreekpunten zijn geweest:

- Patiëntervaringsonderzoek (PEO)
- Werving en benoeming nieuwe leden Cliëntenraad
- Te verwachten adviesaanvragen 2023/2024
- Sluiting post Oss en Bommelerwaard
- Helpdesk Digitale zorg
- Aanpassen huishoudelijk reglement, MR reglement en het informatieprotocol
- Anios op de posten en in de nacht



Overleggen met Raad van Bestuur

In 2023 zijn er vier overleggen geweest met de Raad van Bestuur. Naast de doorlopende onderwerpen kwamen ook aan de orde:

- Project digitale triage
- Inzet ANIOS
- Patiëntervaringsonderzoek
- NPA
- Zorg coördinatiecentrum
- Sluiting Post Oss en Bommelerwaard
- Jaarplan en begroting 2023
- Te verwachten adviesaanvragen 2023/2024

Uitgebrachte adviezen

De Cliëntenraad heeft gevraagd advies uitgebracht met betrekking tot de onderwerpen:

Onderwerp	Advies	Datum
Jaarrekening 2022	Positief	22-06-2023
Sluiting post Bommelerwaard	positief	07-12-2023
Jaarplan en begroting 2024	positief	14-12-2023

Nieuwe leden Cliëntenraad

In de vergadering van 6 april is Corrie Nap unaniem benoemd tot lid van de Cliëntenraad. Corrie is gestart per 1 mei 2023.

Corrie Nap



Sinds mei 2023 ben ik lid van de cliëntenraad en ik woon in Gerwen. De belangen van de cliënt behartigen, op een andere manier dan ik gewend was, vormde voor mij de trigger om me aan te sluiten bij de cliëntenraad.

Voor mij is het als lid van de cliëntenraad belangrijk om altijd te denken aan wat gekozen beleid en veranderingen in de zorg voor de cliënt betekent. Hoe kunnen we er gezamenlijk voor zorgen dat de cliënt op de huisartsenpost zich gehoord en veilig voelt in de avond, nacht en weekenden. En wat is ervoor nodig om zo optimaal mogelijk te communiceren, zodat de cliënt weet waar hij/zij aan toe is. Daarbij is het ook van belang om de ervaringen en meningen mee te nemen in het beleid van de HAP, die naar voren komen bij het patiëntervaringsonderzoek. Aan deze onderwerpen wil ik graag mijn bijdrage leveren. Door mijn rugzak met werkervaring in de zorg, heb ik me de competentie 'om te denken als patiënt/cliënt' eigen gemaakt. Kennis van de huisartsenzorg heb ik opgedaan door ruim 10 jaar les te geven aan doktersassistenten.

Afscheid lid Cliëntenraad

Op 31 december 2023 hebben 2 leden de cliëntenraad verlaten. Lode Vanderhallen i.v.m. het bereiken van zijn einde termijn en Mariette van Mackelenbergh op eigen verzoek.

Huisartsenposten Oost-Brabant

De huisartsenpost is een eerstelijns gezondheidszorgaanbieder die zorg draagt voor spoed huisartsgeneeskundige zorg tijdens avond-, nacht- en weekenduren.

De huisartsenposten Oost-Brabant zijn gevestigd in: Eindhoven, Geldrop, Helmond, 's-Hertogenbosch, Oss, Uden en Zaltbommel. Per volgend jaar krijgt de huisartsenpost een ander naam Huisartsen spoedpost Oost-Brabant.

Triagecentra

De triagecentra zijn gevestigd te Eindhoven en 's-Hertogenbosch. Zij dragen zorg voor de prioriteitenstelling van de inkomende telefoongesprekken.

April 2024

Roel Korsten
Secretaris/penningmeester

MET SPOED EEN HUISARTS NODIG?



**Voor spoed in de avond/nacht
en in het weekend:**

Te bereiken tegen lokaal tarief

Woonachtig in en omgeving Eindhoven, Helmond,
Geldrop

Bel **088 876 5050**

Woonachtig in en omgeving 's-Hertogenbosch, Oss,
Uden, Zaltbommel

Bel **088 876 5151**

Colofon

Cliëntenraad Huisartsenposten Oost-Brabant
Postbus 3274
5203 DG 's-Hertogenbosch

Email: clienraad@hapoostbrabant.nl
<https://huisartsenpostenoostbrabant.nl/overons/clienraad>