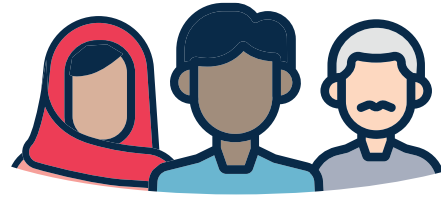
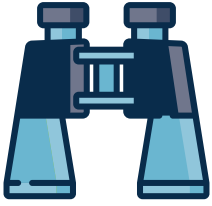




star-shl

Jaarverslag 2023 Cliëntenraad van Star-shl





01. Algemene terugblik

Na een intensieve voorbereidingsperiode vond op 23 december 2019 een belangrijk moment plaats: de ondertekening van het Instellingsbesluit door de voorzitter van de raad van bestuur (RvB) van Star-shl, het Reglement van de Cliëntenraad door de voorzitter van de Cliëntenraad (CR) en tot slot de ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst door beide voorzitters. Met deze officiële handelingen is de CR van Stichting Star-shl vanaf dat moment formeel gevestigd volgens de “Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen” (Wmcz).

Dit betekende een mijlpaal in onze inzet voor een betekenisvolle participatie van cliënten. Het is de start van een verdere constructieve samenwerking in het bevorderen van medezeggenschap en het daar waar nodig verbeteren van de zorgervaring voor patiënten en cliënten.

Waarom deze Medezeggenschapsregeling.

De Wmcz 2018 regelt de medezeggenschap van mensen die zorg krijgen van een zorgorganisatie. Deze wet geeft cliëntenraden en organisaties rechten en plichten. Volgens deze wet dient er een medezeggenschapsregeling te zijn om deze rechten en plichten nader vorm te geven en eventueel aanvullende afspraken te maken.

02. Samenstelling cliëntenraad (CR)

De CR bestaat eind 2023 uit 4 leden, waarvan één per 1 januari 2024 afscheid neemt na een zittingsperiode van ruim 4 jaar. Dit houdt in dat we 2024 beginnen met 3 leden en dat is minimaal om naar behoren te kunnen functioneren zonder de zittende leden te overbelasten.

Vijf actieve leden voor de CR is naar onze mening goed werkbaar en effectief, maar 6 of 7 kan/mag ook.

De CR is in 2023 op zoek geweest naar uitbreiding met één of twee leden en dan met name uit de regio “Rotterdam”. Verschillende initiatieven hiertoe, o.a. met ondersteuning van de afdeling Marketing en Communicatie van Star-shl, hebben helaas nog geen kandidaten met het gewenste profiel opgeleverd.

Door Star-shl is een “Ondersteuner” voor onze CR toegewezen waarmee in overleg met de raad van bestuur werkafspraken zijn gemaakt. De huidige ondersteuner verlaat per 1 maart de organisatie. Er wordt met de RvB overlegd over vervanging.

Leden van de Cliëntenraad in 2023

Masha Naninck. Juriste; Zelfstandig Consultant. Lid van de CR van Star-shl sinds 2019.

Neemt op 31 december 2023 afscheid.

Michiel Schransmans. Bestuurs- en Bedrijfskunde; werkzaam bij Raad voor de rechtspraak.

Lid van de CR van Star-shl sinds 2019 en o.a. onze penningmeester.

Marieke Abel van Nieuwamerongen. Voorheen inspecteur bij de inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IJG), nu gepensioneerd. Lid sinds 2022 en o.a. ook lid RvT van Landelijk Steunpunt Raden op het gebied van medezeggenschap en lid van de CR van het ETZ.

Jan Meeuwisse. Voorheen Fysiotherapeut in Nederland en in de USA en oud-medewerker SHL-Groep. Nu gepensioneerd. Lid van de CR van Star-shl sinds 2019 in de functie van voorzitter en o.a. ook lid van de CR van HZG Breda.



03. Werkplan, realisaties in en evaluatie van 2023

In 2023 hebben zich enkele kandidaten voor onze CR aangemeld. Met een kandidaat die zich eind december 2023 heeft aangemeld, zijn we nog in gesprek. Er zijn posities voor meerdere leden vacant.

Het profiel van kandidaten is bij voorkeur:

- actief (werkzaam/werkzaam geweest) of met ervaring in gezondheidszorg;
- óf patiënt bij óf familie van iemand die patiënt is bij Star-shl;
- bij voorkeur woonachtig in de regio Rotterdam en/of Zeeland.

Aanmeldingen zijn welkom!

Begin 2024 zullen we in samenwerking met de afdeling Communicatie afdeling van Star-shl een nieuwe activiteit uitzetten om zowel onder medewerkers van bloedafname-locaties en diagnostische centra, maar met name ook voor patiënten, het bestaan en belang van de Cliëntenraad van Star-shl onder de aandacht te brengen. Onder andere door posters en flyers te verspreiden en door locaties te bezoeken zowel op afspraak als op "vrije inloop".

De leden van de CR hebben onderling taken en aandachtsgebieden verdeeld afhankelijk van ieders interesse en ervaring. Dit zal ook gelden voor nieuwe leden van onze Cliëntenraad.

Na een voorbereiding van enkele maanden is in december 2019 de CR van Star-shl opgericht. We zijn begonnen met het schrijven van het werkplan (2020-2022). In het werkplan is beschreven wat de CR belangrijk vindt. Er is o.a. in opgenomen wat de missie en de visie van de CR is, hoe de achterban geraadpleegd wordt, hoe de klachtenprocedure is ingericht en welke speerpunten de CR de komende jaren heeft.

In 2022 heeft de CR, zoals aangegeven in haar Werkplan 2022-2023, nader vormgegeven aan enkele randvoorwaarden rondom het goed functioneren van de CR.

De CR heeft haar werkplan geëvalueerd en aangepast.

U kunt het Werkplan 2023-2024 vinden via deze link: [cliëntenraad](#). U kunt ons ook vinden via de website van Star-shl, zie navigatiebalk - cliëntenraad.

In 2024 zal de CR haar werkplan opnieuw aanpassen tot werkplan 2024-2025.

De CR is bereikbaar via het mailadres:

cliëntenraad@star-shl.nl



04. De CR behandelt geen individuele klachten van patiënten en/of hun vertegenwoordigers.

Klachten die bij de CR gemeld worden geven wij door aan ófwel de Klachtenfunctionaris van Star-shl en/of rechtstreeks aan het afdelingshoofd van de afdeling waarop de klacht betrekking heeft.

Onze CR monitort wel:

- het aantal klachten;
- waarop klachten betrekking hebben;
- of de afspraken over doorlooptijden van de klachten worden nagekomen en of de klachten worden opgelost.

De CR ontvangt periodiek een kwartaal overzicht van de klachten en heeft dan aansluitend overleg hierover met de Klachtenfunctionaris en met raad van bestuur.

Om input van een bredere vertegenwoordiging van patiënten te krijgen, werken we aan de realisatie van een Klantenpanel. We waren betrokken bij overleg met o.a. het Amphia ziekenhuis en Huisartsen Zorggroepen uit de regio West-Brabant Oost om het beoogde klanten/patiënten-panel te kunnen realiseren. We hebben dit in 2023 nog niet kunnen afronden, maar het blijft één van onze prioriteiten voor 2024.

Het is in de wereld van Cliëntenraden een bekende uitdaging om contacten met de (patiënten)-achterban te realiseren. Dit geldt met name voor klanten/patiënten, die zorg ontvangen van zorgaanbieders zoals medische diagnostiek centra, huisartsen en huisartsenspoedposten. Als CR blijven we, samen met andere organisaties, zoeken naar mogelijkheden om de patiënten, die gebruik maken van diensten van Star-shl, actief te betrekken bij het aanbod en bij de kwaliteit van deze diensten.

Star-shl heeft in 2023 een Patiënt Tevredenheid Onderzoek (PTO) gehouden. De CR heeft een bijdrage geleverd aan de vraagstellingen uit dit onderzoek. De resultaten van het PTO waren positief met een hoge score voor de algemene tevredenheid over de diensten die door Star-shl worden aangeboden en voor de wijze waarop deze diensten worden verleend.



05. Adviesaanvragen van de RvB en door de CR gegeven adviezen in 2023:

A.Over de Organisatie

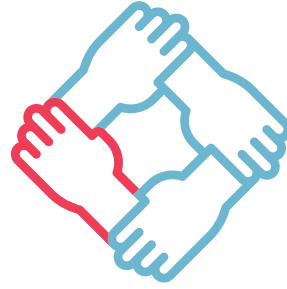
- Benoeming lid RvB.
- Locatiebeleid.
- Samenvoegen KCC en LSC.

B.Financiële onderwerpen in aanmerking komend voor advies door de CR:

- Jaarrekening 2022 van Stichting Star-SHL Holding en haar deelnemingen.
- Begroting 2024 met daarin verwerkt de strategische doelstellingen uit de kaderbrief.

C.Door de Cliëntenraad gegeven ongevraagde advies in 2023:

- Het aanpassen van het SMS bericht naar patiënten.



06. Vergaderingen, besprekingen en presentaties in 2023

In 2023 vergaderde de CR eens per twee maanden. De leden en de ondersteuner van de CR hebben vijfmaal overleg gehad met de raad van bestuur en eenmaal met de raad van toezicht, samen met de RvB. De CR heeft in 2023 tweemaal overleg gehad met ondernemingsraad van Star-shl; eenmaal met de managers van de bloedafname locaties en diagnostische centra; tweemaal met de klachtenfunctionaris. De CR was betrokken bij het overleg en de vormgeving van het patiëntenportaal en adviezen over de toegankelijkheid werden opgevolgd. De CR volgde presentaties over innovatie en over duurzaamheid bij Star-shl. De CR heeft periodiek overleg met de afdeling Communicatie.

De CR ontvangt in principe ieder kwartaal informatie over door patiënten gemelde klachten bij Star-shl en over de afhandeling van klachten en de doorlooptijden.

Het is onze intentie om bovengenoemde vergader- en overleg frequenties in 2024 te continueren en om kennis te blijven maken met nieuwe managers en om goed op de hoogte te blijven van andere veranderingen in de organisatie.

In 2023 hebben we 20 diagnostische centra en bloedafname locaties bezocht in Breda en omgeving, in Tilburg, in Roosendaal en omgeving, in Goes en in Oosterhout en omgeving, zowel op afspraak als op inloop. We willen dat in 2024 zeker continueren.

In 2023 was het voor de CR vanwege onze beperkte bezetting niet mogelijk om een vergadering dan wel bijeenkomst te organiseren, waarbij cliënten/patiënten van Star-shl konden worden uitgenodigd.

De CR wil in 2024 onderzoeken of er bij de cliënten/patiënten/hun familie voldoende belangstelling is om een algemene vergadering van de CR van Star-shl bij te wonen.

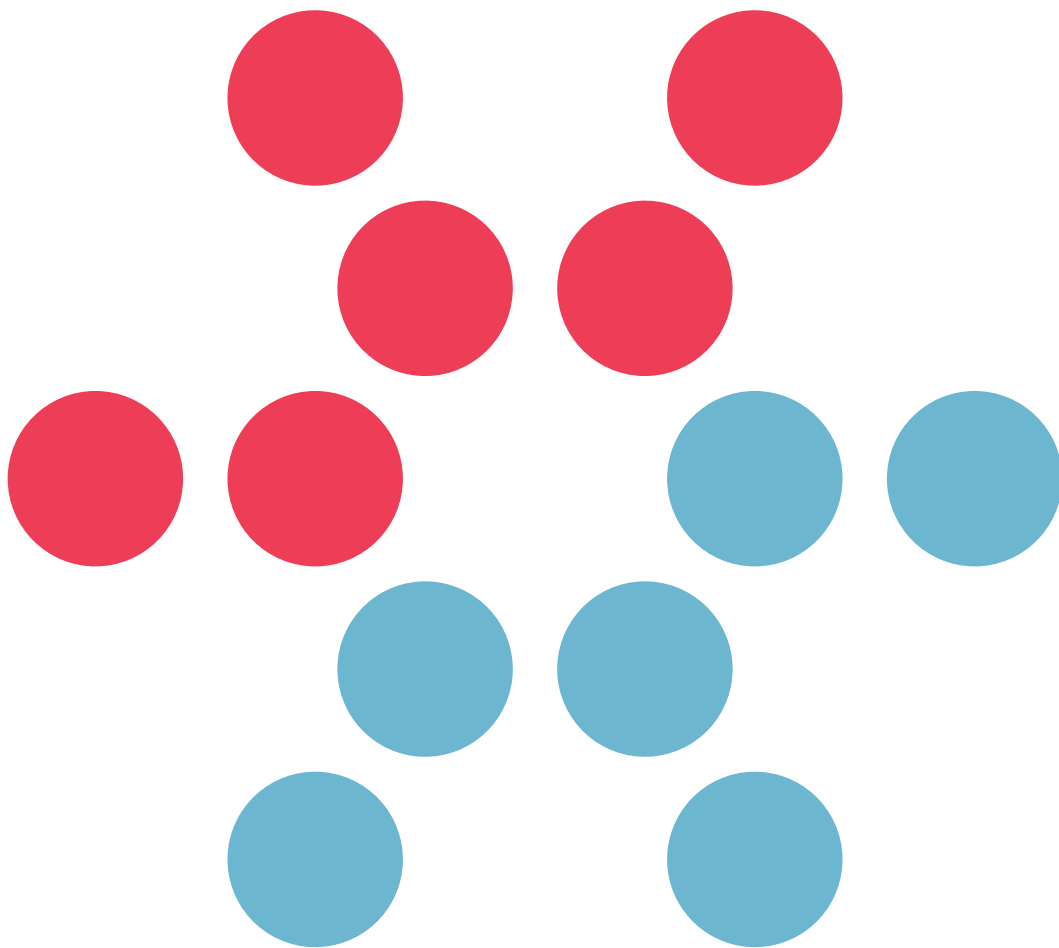
Als blijkt dat die belangstelling aanwezig is, wil de CR dit in 2024 graag organiseren.

07. Samenwerking tussen cliëntenraden

In een overleg met de CR van het Amphia is het initiatief ontstaan om een regionaal cliëntenraden-overleg te organiseren. De CR van het Amphia heeft hiertoe in 2023 een overleg georganiseerd tussen de cliëntenraden van Thebe, de Marq, de West Brabantse HuisArtsenSpoedPosten (HASP) de CR van het Amphia en de CR van Star-shl.

In 2024 zal deze samenwerking een vervolg krijgen, hetzij met dezelfde zorgaanbieders, hetzij in andere platforms, bijvoorbeeld apart met eerstelijns zorgaanbieders, zorgaanbieders uit de 2e lijn en zorgaanbieders van langdurige zorg, zoals bijvoorbeeld verpleeg- en verzorgingsinstellingen.

Ook de CR van het HHT heeft interesse in samenwerking in de Eerstelijns, bijvoorbeeld met de cliëntenraden van de zorggroepen HZG Breda en Zorroo, alsook met de CR van de Huisartsenspoedposten.



De cliëntenraad is bereikbaar via het mailadres: cliëntenraad@star-shl.nl



Algemene contactgegevens:

T 088 - 020 95 88

info@star-shl.nl

star-shl.nl

