

# Jaarverslag Cliëntenraad

## Zuyderland Medisch Centrum 2021



### Voorwoord

*Met veel plezier bied ik u het jaarverslag 2021 aan. Weer kunnen we terugkijken op een turbulent jaar dat gedomineerd werd door Covid-19 en de inhaalzorg.*

*Op de allereerste plaats wil ik dan ook namens de hele cliëntenraad onze waardering en respect uitspreken voor alle medewerkers die allemaal op hun manier een steentje hebben bijgedragen om de beste zorg in vaak moeilijke omstandigheden te blijven bieden. De organisatie is professioneel, creatief en volhardend met de gevolgen van Covid-19 omgegaan. We hebben veel flexibiliteit en samenwerking gezien, waarvoor onze complimenten.*

*Ondanks de perikelen rond Covid-19 heeft de cliëntenraad haar werk kunnen doen, meestal digitaal, soms fysiek. Afgelopen jaar hebben we ons o.a. beziggehouden met de ontwikkeling van onze visie, hebben we deelgenomen in verschillende commissies en werkgroepen, leidden we spiegelgesprekken en hadden we geregeld overleg met Kwaliteit&veiligheid over trends in data uit bijvoorbeeld patiëntevredenheidsonderzoeken.*

*Al met al kijken we terug op een zinvol jaar.*

*Mochten er vragen of opmerkingen zijn over dit verslag dan kunt u contact opnemen met [cliëntenraad@zuyderland.nl](mailto:cliëntenraad@zuyderland.nl)*

Loes Sieben  
Voorzitter Cliëntenraden Zuyderland MC, GCR en MSB



### Visie CR 2021-2025

De Cliëntenraad (CR) vindt het belangrijk om aan haar achterban en aan gesprekspartners binnen en buiten Zuyderland Medisch Centrum te laten zien waar zij voor staat, waar zij mee bezig is en welke doelen worden nagestreefd. In 2021 is een visiedocument tot stand gekomen waarbij aanhaking is gezocht met de kernwaarden van Zuyderland en de visie op Persoonsgerichte zorg:

- 1. De Cliëntenraad komt op voor de gemeenschappelijke belangen van de patiënten van Zuyderland MC en hun wettelijke vertegenwoordigers. Daarnaast heeft de Cliëntenraad een open oog en oor voor familie, begeleiders/mantelzorgers en bezoekers.**
- 2. De Cliëntenraad denkt mee over ontwikkelingen in de organisatie die de patiënt aangaan en brengt gevraagd en ongevraagd advies uit aan de Bestuursraad. De CR richt zich daarbij vooral op strategische en tactische aspecten en in beginsel niet op zaken van uitvoerend niveau.**
- 3. Naast haar adviestaak ziet de Cliëntenraad ook een rol weggelegd in het in- en extern volgen van (mogelijk) relevante ontwikkelingen en trends voor patiënten.**

Samenvattend wil de CR actief, laagdrempelig en duidelijk zichtbaar betrokken zijn met alle zaken binnen het ziekenhuis die patiënten aangaan. In dat kader wil de CR werken aan haar bekendheid onder en in contact treden met diverse patiëntengroepen om zo daadwerkelijk als vertegenwoordiger van hen te kunnen optreden.



## Samenstelling Cliëntenraad

per 31 december 2021

Mevrouw L. Sieben, *voorzitter*  
Mevrouw J. Cramm, *lid*  
Mevrouw P. Jansen, *lid*  
De heer J. Schreurs, *lid*  
Mevrouw I. Henssen, *lid*  
Mevrouw M. Murrer, *lid (afgetreden per 1-08-2021)*  
De heer J. Derhaag, *lid*  
Mevrouw A. Driessen, *ondersteuning*  
Mevrouw S. Nelissen, *ondersteuning*

In oktober 2021 is er een openbare vacature geplaatst en in november 2021 hebben gesprekken plaatsgevonden. Hieruit zijn twee nieuwe CR leden geworven, die per januari 2022 gaan starten. De CR vergadert maandelijks en is in 2021 13 keer bij elkaar gekomen.

## Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018

Sinds 1 juli 2020 geldt de nieuwe WMCZ (Wmcz 2018). Deze wet regelt de medezeggenschap van cliënten van vrijwel alle zorgaanbieders. De wettekst beschrijft onder meer de inrichting van cliëntenraden en het organiseren van inspraak voor cliënten. De hieruit voortvloeiende medezeggenschapsregeling en voor de CR-Zuyderland MC, de GCR en de CR MSB werden in juli jl. ondertekend.

## Uitgebrachte (ongevraagde) adviezen

- Centralisering patiëntservice taken en versterking klacht- en claimbehandeling
- Telefonische consulten
- Medezeggenschapsregeling volgens WMCZ 2018
- Transmurale apotheek Orbis Medisch centrum BV
- Lateralisatie cardiologie en longgeneeskunde
- Overname van de revalidatie behandelunit in Heerlen

## Deelname vanuit CR in werkgroepen en commissies

In 2021 heeft de CR een actieve rol gespeeld door zitting te nemen in commissies en werkgroepen maar ook door aan te sluiten bij patiëntenpanels, spiegelgesprekken en veiligheidscultuur rondes. De CR is vertegenwoordigd bij de volgende thema's:

- Kwaliteit & Patiëntveiligheid
- Persoonsgerichte zorg
- Patiëntenportaal/ICT
- Dialoog met de samenleving
- Anderhalvelijns zorg
- Wetenschap en onderwijs

## Interne en externe contacten

- Bestuursraad
- Raad van toezicht
- Stafbestuur MSB, OR en VSB
- Digitaal klantenpanel & Ouderenpanel
- Medisch managers & afdelingshoofden
- Cliëntenraden mProve
- Cliëntenraden regionaal Limburg

## Onderwerpen die aan bod kwamen

De CR is betrokken bij een veelheid aan onderwerpen. Ze brengt daarbij altijd het perspectief van de patiënt naar voren. In 2021 heeft ze dat onder meer gedaan bij:

- Klantcontactstrategie
- Voeding restaurants bezoekers
- Klantreis van de Toekomst
- Connect
- Toekomstvisie spoedzorg
- Inhaalzorg, personele situatie & corona updates

## GCR

De Gezamenlijke Cliëntenraad Zuyderland (GCR) bestaat naast 3 leden vanuit de Cliëntenraad Zuyderland Medisch Centrum uit 4 leden van de verschillende divisieraden binnen Zuyderland. De samenstelling per 31 december 2021 is als volgt:

Mevrouw L. Sieben (*voorzitter; ZMC*)  
mevrouw M. Jacobs (*Thuiszorg*)  
de heer H. van Geffen (*GGZ*)  
de heer E. Meijer (*Zorg*)  
de heer J. Schreurs (*ZMC*)  
mevrouw M. Van Helvert (*Zorg*)  
mevrouw I. Henssen (*ZMC*)  
de heer J. Habets (*thuiszorg en huishoudelijke hulp*)

## Activiteiten en adviezen GCR

De GCR is in 2021 vijf keer bij elkaar gekomen waarbij de volgende onderwerpen besproken zijn:

- Budget 2021
- WMCZ
- Samenwerking Philips en Accenture
- Jaarrekening 2020
- Kaderbrief 2022
- ICT storing
- Begroting 2022
- TOPAT
- Visie GCR

## Overig algemeen

Overige behandelde onderwerpen die in 2021 aan bod kwamen:

- Instellen CR voor MSB
- Patiënt Effect Rapportage (PER)
- Liggend patiëntenvervoer

## Contact

Email: [clienraad@zuyderland.nl](mailto:clienraad@zuyderland.nl)

Website: Klik [hier](#) of scan de QR-code

