

2022

Jaarbericht Cliëntenraad

Voorwoord

Alweer een nieuw jaarverslag; wat gaat een jaar snel voorbij als er zoveel gebeurt binnen en buiten Zuyderland Medisch Centrum. In 2022 verdween Covid-19 langzaam naar de achtergrond, maar de naweeën waren nog steeds merkbaar: veel medewerkers kampten met de gevolgen ervan en ervoeren nog dagelijks wat het betekende om in die ontzettend moeilijke omstandigheden te werken. Steeds meer patiënten klopten aan de deur van Zuyderland dat, gevoegd bij de oplopende wachtlijsten, deed een zwaar beroep op iedereen. Dank ervoor dat zovelen het hoofd koel wisten te houden en het hart warm. De Cliëntenraad ziet ook de "voordelen" van Covid-19 binnen de organisatie: grenzen werden geslecht, samenwerken werd gewoon en ehealth toepassingen zagen op grote schaal het licht. De patiënt hoeft niet meer voor alles fysiek naar het ziekenhuis te komen. Voor sommige patiënten even wennen voor andere een zegen. Mede dankzij de commissie Persoonsgerichte zorg krijgt "Samen beslissen" steeds meer een vaste plek in de spreekkamers, is er aandacht voor laaggeletterdheid en wordt er aandacht gegeven aan de verschillende patiëntengroepen. Kortom de patiënt doet ertoe en dat juicht de Cliëntenraad alleen maar toe. Het "gewone werk" van de Cliëntenraad ging intussen door. We bogen ons over verschillende adviesaanvragen, droegen ons steentje bij aan de ontwikkelingen voor een Elektronisch Patiënten Dossier (EPD), waren aanwezig bij veiligheidscultuurgesprekken, bij bijeenkomsten van patiënten panels, leidden spiegelgesprekken en bezochten themabijeenkomsten. Maar steeds stelden we ons de vraag: "Wat betekent het voor de patiënt?". En dat is de kern van ons werk: zorgen dat elke patiënt de beste zorg krijgt!

Mochten er vragen of opmerkingen zijn over dit bericht, dan kunt u contact opnemen met clienraad@zuyderland.nl

Loes Sieben

Voorzitter Cliëntenraden Zuyderland MC, GCR & MSB



Medisch Centrum
zuyderland





komt op voor de gemeenschappelijke belangen van de patiënten van Zuyderland MC en hun wettelijke vertegenwoordigers.



denkt mee over ontwikkelingen in de organisatie die de patiënt aangaan en brengt gevraagd en ongevraagd advies uit aan de Bestuursraad.



richt zich daarbij vooral op strategische en tactische aspecten en in beginsel niet op zaken van uitvoerend niveau.



is actief, laagdrempelig en zichtbaar betrokken bij alle zaken in het ziekenhuis die patiënten aangaan. In dat kader werkt de Cliëntenraad aan haar bekendheid door in contact te treden met diverse patiëntengroepen om zo daadwerkelijk als vertegenwoordiger van hen te kunnen optreden.

Samenstelling

Cliëntenraad per 31 december 2022



Mevrouw L. Sieben, voorzitter



Mevrouw J. Cramm, lid (afgetreden per 31-12-2022)



De heer J. Derhaag, lid



Mevrouw I. Henssen, lid (afgetreden per 1-07-2022)



Mevrouw P. Jansen, vice-voorzitter/lid



De heer K. Möllenbeck, lid (aangetreden per 1-01-2022)



Mevrouw J. Piters lid (aangetreden per 1-01-2022)



De heer J. Schreurs, lid (afgetreden per 1-05-2022)



Mevrouw A. Driessen, ondersteuning



Mevrouw S. Nelissen, ondersteuning/ secretariaat (tot 1-10-2022)



Mevrouw W. Lemans, ondersteuning/secretariaat (per 1-11-2022)

De Cliëntenraad Zuyderland Medisch Centrum is tevens Cliëntenraad voor het Medisch Specialistisch Bedrijf (MSB).

In de zomermaanden van 2022 is een openbare vacature geplaatst voor 3 nieuwe leden. In oktober 2022 hebben gesprekken plaatsgevonden met geïnteresseerden. Hieruit zijn drie nieuwe leden geworven, die per januari 2023 starten.

Overleggen

Ondernemingsraad (OR): de Cliëntenraad heeft regelmatig overleg met de OR over thema's die in beide raden spelen. In 2022 is er 3x met de OR overleg geweest over thema's als binden & boeien van medewerkers, inhaalzorg na Covid, agressie & geweld in de zorg.

MProve: Zuyderland is lid van mProve, een innovatief netwerk van zeven ambitieuze topklinische ziekenhuizen in Nederland. Samen werken zij dagelijks aan merkbaar betere zorg. Ook de Cliëntenraden van deze ziekenhuizen hebben onderling contact en wisselen ervaringen uit over relevante onderwerpen. In 2022 heeft Zuyderland Medisch Centrum een dagdeel georganiseerd waarbij uitwisseling plaatsvond over visie en rol van de Cliëntenraden in de verschillende ziekenhuizen en waarin het thema transmurale samenwerking centraal stond.

Commissie Persoonsgerichte zorg: twee leden van de Cliëntenraad zijn tevens commissielid van de commissie Persoonsgerichte zorg. In 2022 is de commissie 4x bij elkaar gekomen waarin stil is gestaan bij de uitrol van Persoonsgerichte zorg zoals laaggeletterdheid en klantreis van de toekomst.

Patiënten panels: cliëntenraadleden schuiven zo veel mogelijk aan bij de overleggen van het ouderen- en oncologiepanel. Door de input die daar gegeven wordt kan de Cliëntenraad een constructieve bijdrage leveren aan het verbeteren van de zorg binnen Zuyderland Medisch Centrum.

Digitale zorg: de zorg van morgen wordt steeds digitaler. De Cliëntenraad denkt mee en wordt betrokken bij de keuze voor het nieuwe Elektronisch Patiënten Dossier, bij vraagstukken over uitwisseling van privacygevoelige informatie en neemt deel aan de Connect adviesraad (o.a. ontwikkelingen m.b.t. EHealth, Persoonlijke Gezondheidszorg Omgeving en Versnellingsprogramma voor Informatie-uitwisseling tussen Patiënt en Professional).



plenair overleg
Cliëntenraad



overleg met
Bestuursraad



overleg met Medisch
Specialistisch bedrijf



overleg met Verpleeg-
kundig Staf Bureau



Tertiaaloverleg met
kwaliteit & veiligheid



overleg met Finance
& Control



overleg met Raad
van Toezicht



Gevraagd advies

Acute Opname Afdeling 2.0: dit betrof een uitwerking van de lateralisatie cardiologie en longgeneeskunde, waar de Cliëntenraad in augustus 2021 reeds eerder over geadviseerd had. Derhalve is er in 2022 niet opnieuw een advies over gegeven. De Cliëntenraad heeft aanvullend voorgesteld om bijevaluatiemomenten de ervaringen van patiënten mee te nemen ter verbetering van het proces.

Transmurale apotheek: de Cliëntenraad heeft een positief advies afgegeven over de beoogde interne juridische fusie van de Transmurale Apotheek Orbis Medisch Centrum B.V. en Exploitatie Zorgboulevard B.V. met Stichting Zuyderland Medisch Centrum.

Concentratie klinische interne geneeskunde: de Cliëntenraad heeft positief geadviseerd met betrekking tot de concentratie klinische interne geneeskunde op de locatie Heerlen. De Cliëntenraad heeft aanvullend opgemerkt tijdig betrokken te willen worden bij concentraties van zorg voor patiënten.

Gegeven opvattingen over



Benoemingen Klachtenadviescommissie



Medische speerpunten



Parkeertarieven



Samen beslissen

Reactie

- Op de visie Medicatie 'Samen', patiëntparticipatie in het medicatieproces.

Activiteiten 2022

- Deelname aan Veiligheidscultuur rondes;
- Jurylid Cees Sterk Prijs;
- Workshop gegeven aan de Clinical Leaders van Zuyderland;
- Deelgenomen aan een sessie over de visie op patiëntveiligheid (safety 2);
- Twee leden van de Cliëntenraad hebben de opleiding spiegelgespreksleider gevolgd;
- Deelname aan spiegelgesprekken als toehoorder of gespreksleider;
- Deelname aan kerngroep Dialoog met de Samenleving (3x);
- Flyeractie voor werving leden digitaal klantenpanel;
- Jurylid Zuyderland speld;
- Participatie Klantreis van de Toekomst (aanmeldzuilen)

Klantenpanel

De Cliëntenraad en de commissie Persoonsgerichte zorg heeft in 2022 de mening van patiënten, mantelzorgers en betrokkenen bij Zuyderland MC over de volgende thema's gepeild:

- Patiëntparticipatie & medicatie
- Centraal aanspreekpunt

Cliëntenraad MSB

Medio 2021 is de Cliëntenraad Zuyderland MC, in een personele unie, ook de Cliëntenraad voor het Medisch Specialistisch Bedrijf (MSB) geworden. In 2022 heeft de Cliëntenraad MSB twee keer een overleg gehad met de voorzitter van het MSB. De gesprekken concentreerden zich vooral op de jaarrekening 2021, een toelichting over de structuur van het MSB en een uitwisseling over de telefonisch consulten met patiënten.

Gevraagd advies

Profielschets voorzitter MSB: de Cliëntenraad heeft een positief advies afgegeven over de profielschets maar merkt daarbij op dat daarin 'aandacht voor de patiënt' wordt gemist.

Jaarrekening 2021: de Cliëntenraad heeft positief geadviseerd over de jaarrekening 2021.

Gezamenlijke Cliëntenraad Zuyderland

De Gezamenlijke Cliëntenraad Zuyderland (GCR) bestaat naast 3 leden vanuit de Cliëntenraad Zuyderland Medisch Centrum uit 4 leden van de andere cliëntenraden binnen Zuyderland. Participanten zijn de Cliëntenraad GGZ, de Divisieraad Zuyderland Care, de regio Cliëntenraden binnen Zuyderland Zorgcentra, de Cliëntenraad Zuyderland Thuiszorg en de Cliëntenraad Zuyderland Huishoudelijke Hulp.

De samenstelling in het verslagjaar 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, tot 1-05-2022), mevrouw M. Van Helvert (Zorg), mevrouw I. Henssen (ZMC, tot 1-07-2022), de heer J. Habets (thuiszorg en huishoudelijke hulp), de heer K. Möllenbeck (ZMC, per 1-05-2022) en de heer J. Derhaag (ZMC per 1-07-2022).

Gevraagde adviezen GCR

- Budget 2023
- Jaarrekening 2021
- RSO zuid Limburg
- Profielschets Raad van Toezicht

In 2022 is de GCR 6x bij elkaar gekomen op de diverse locaties van Zuyderland. Naast de gevraagde adviezen die aan de GCR zijn voorgelegd hebben de bijeenkomsten in 2022 in het teken gestaan van onderlinge uitwisseling, de impact van Corona op patiënten en personeel, inhaalzorg, de semi acute unit Geriatrie, de kaderbrief 2023 en Leven in Verandering (LiV),

Contact



clienraad@zuyderland.nl



<https://www.zuyderland.nl/zuyderland/bestuur-en-organisatie/cliëntenraden/>