



Cliëntenraad Elkerliek ziekenhuis

Jaarverslag 2016



Clëntenraad Elkerliek ziekenhuis

Jaarverslag 2016

Zoals ieder jaar publiceert de Cliëntenraad van het Elkerliek ziekenhuis een beknopt verslag van zijn werkzaamheden. Zo kunnen alle patiënten en cliënten een indruk krijgen van waar die Raad zich allemaal mee bezighoudt.

Dit jaarverslag is te vinden op de website van het Elkerliek ziekenhuis, maar ligt ook op papier ter inzage op verschillende plekken in het ziekenhuis. Het is een van de manieren waarop de Cliëntenraad contact wil maken met zijn achterban. Ter wille van de actualiteit werd er ook maandelijks kort verslag gedaan van de diverse activiteiten waarbij de Raad betrokken was. Jammer genoeg bleek hiervoor weinig belangstelling te bestaan. Daarom bezinnen we ons op nieuwe mogelijkheden om een vruchtbare communicatie te hebben met patiënten, bezoekers en andere belanghebbenden. De social media gaan daarin een belangrijke rol vervullen.

De Cliëntenraad: medezeggenschap namens patiënten en cliënten

De Cliëntenraad van het Elkerliek ziekenhuis bestaat uit zeven personen en behartigt de belangen van alle patiënten en cliënten van het ziekenhuis. De Raad ziet erop toe dat de door het ziekenhuis geboden zorg perfect aansluit op wat de mensen nodig hebben. Daarbij gaat het om goede basiszorg die dichtbij verleend kan worden en adequate verwijzing als het gaat om specialismen die niet in Helmond beschikbaar zijn.

Het Elkerliek ziekenhuis werkt daartoe samen met onder meer het Catharina Ziekenhuis in Eindhoven, het UMC in Maastricht en het Radboud Ziekenhuis in Nijmegen.

Om dat goed te kunnen doen is de positie van de Cliëntenraad en zijn adviesrechten richting Raad van Bestuur uitvoerig vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Met name in de gevallen dat het patiëntbelang direct in het geding is, heeft de Raad een verzwaaard adviesrecht. Daarmee is de medezeggenschap goed geregeld. In de nabije toekomst zal de wetgeving op dit punt mogelijk nog verder worden aangescherpt.

De Cliëntenraad: de praktijk

In de verslagperiode heeft de Cliëntenraad zijn werk grotendeels moeten doen met zes leden. Pas in oktober was hij weer voltallig. Het bleek niet zo eenvoudig om weer een goede versterking te vinden. Aan het lidmaatschap van de Raad worden dan ook pittige eisen gesteld. Beschikbaarheid, betrokkenheid en deskundigheid zijn uiteraard belangrijk. De Raad en zijn leden moeten een serieuze gesprekspartner kunnen zijn voor zowel de Raad van Bestuur als de diverse overige vertegenwoordigers van het ziekenhuis, waaronder managers, maatschappen en andere medezeggenschapsorganen.

De Cliëntenraad vergadert maandelijks. De onderwerpen zijn legio: het gaat over beleidsplanning, financiële verantwoording, veranderplannen, ontwikkelingen op organisatorisch terrein,

samenwerkingsvoornemens, veiligheidskwesties. Teveel om op te noemen. Het is gebruikelijk dat er in de vergadering vertegenwoordigers van het ziekenhuis te gast zijn om toelichting te geven op plannen en resultaten. Vrijwel altijd sluit ook de voorzitter van de Raad van Bestuur aan of haar collega-bestuurder. Zij informeert over actualiteiten en (beleids)ontwikkelingen en beantwoordt eventuele vragen van de Cliëntenraad. Twee keer per jaar is ook een delegatie van de Raad van Toezicht bij een deel van de vergadering aanwezig.

De Cliëntenraad ruimt verder twee dagdelen per jaar in voor verdieping, scholing en/ of het evalueren van het eigen functioneren. De leden bezoeken daarnaast zoveel mogelijk informatieve bijeenkomsten en nemen actief deel aan projecten, werkgroepen en veiligheidsrondes.

De Cliëntenraad vindt het belangrijk om betrokkenheid en belangstelling te tonen en wil zichtbaar zijn. Twee à drie keer per jaar wordt overlegd met vertegenwoordigers van de OR (Ondernemingsraad) en het VSB (Verpleegkundig Stafbestuur).

De resultaten van patiëntenervarings- en patiëntentevredenheidsonderzoeken worden met de Cliëntenraad gedeeld. Indien mogelijk is de Cliëntenraad actief betrokken bij dergelijk onderzoek, bijvoorbeeld bij spiegelgesprekken. Dat zijn groepsinterviews met (oud)patiënten, waarbij het behandelend personeel als toehoorder aanwezig is.

Wanneer en waar hij dit nodig vindt, brengt de Cliëntenraad zijn mening in. Soms wordt daarvoor de weg van het formele advies aan de Raad van Bestuur gevolgd.

Wat was van belang in 2016?

De leden van de Cliëntenraad namen deel aan diverse commissies en werkgroepen:

- Het project Integrale Geboortezorg. Dit project werd in de verslagperiode succesvol afgerond. De samenwerking bij de begeleiding van zwangere vrouwen tussen verloskundigen, huisartsen en ziekenhuis is daarmee optimaal geregeld.
- De Commissie Kwaliteit en Veiligheid. Dit betreft een van de belangrijkste taakvelden van de Cliëntenraad. In het afgelopen jaar zijn stappen gezet om tot een volwaardiger participatie te komen.
- De Stuurgroep Seniorvriendelijk Ziekenhuis. Natuurlijk moet het Elkerliek ziekenhuis dit predicaat verwerven en houden. De Cliëntenraad wil daaraan een stimulerende bijdrage leveren.
- De Veiligheidsrondes. Als vanouds een activiteit waaraan de leden van de Raad actief deelnemen, ook om zo in direct contact te komen met de medewerkers.
- Klankbordgroep meerjarenbeleidsplan. Twee leden van de Raad gaven input op het te formuleren nieuwe beleidsplan voor de komende jaren.
- Klant Contact Centrum: de Raad had intensieve bemoeienis met de haperende start van het nieuwe callcenter.

- Transmurale Zorgbrug: Verbetering van de samenwerking en overdracht tussen ziekenhuis en thuiszorg. Twee leden van de Raad nemen deel aan dit project.
- Introductie nieuwe Klantbeloften. De Raad speelde hierbij een actieve rol en voegde het aspect wachttijden toe.
- Ethiek. De Raad hield zich in de verslagperiode ook bezig met het bepleiten van een voor ieder kenbaar ethiekbeleid. Het vordert gestaag.
- Project Gastvrijheid. Dit succesvolle project verwierf de Jaarprijs van de Cliëntenraad voor de meest patiëntvriendelijke activiteit. Het ging erom in de samenwerking tussen voedingsassistenten en verpleegkundigen een nog betere bediening van de patiënt tot stand te brengen. Door slim in te spelen op diens eetgewoontes, specifieke behoeftes, etc.

Een limitatieve opsomming van alle activiteiten en bemoeienissen is bijna onmogelijk. De Cliëntenraad heeft een nieuw werkplan gemaakt dat mogelijk meer inzicht biedt. Het is te vinden op de website van het Elkerliek ziekenhuis.

Samen met de Cliëntenraden van de andere ziekenhuizen in Zuid-Oost Brabant (Sint Anna Ziekenhuis in Geldrop, Máxima Medisch Centrum en Catharina Ziekenhuis in Eindhoven) werd een conferentie georganiseerd over de Wet kwaliteit en klachten en geschillen zorg (WKKGZ). De contacten met de andere cliëntenraden zijn verder vooral gericht op het delen van ervaringen en gemeenschappelijke belangen.

Adviezen

In 2016 heeft de Cliëntenraad formeel advies uitgebracht over de positionering van het Pathologisch Laboratorium en het nieuwe Klant Contact Centrum. Daarnaast werd positief geadviseerd over de gewijzigde klachtenregeling. Over het te voeren ethiekbeleid heeft de Raad een ongevraagd advies uitgebracht.

Ook over andere kwesties werd de Raad van Bestuur schriftelijk benaderd, c.q. geïnformeerd. Onder meer over het nieuwe werkplan van de Cliëntenraad, zijn visie op bezoektijden en -regelingen, de deelname aan de Commissie Kwaliteit en Veiligheid en de communicatiemogelijkheden van de Cliëntenraad met patiënten en cliënten.

Hopelijk geeft een en ander een goede indruk van de vele terreinen waarop de Cliëntenraad namens zijn achterban actief is.

De samenstelling van de Cliëntenraad



v.l.n.r.: dhr. Harry Hofmans, mw. Inge Mulders (ambtelijke secretaris), dhr. Fred van Keulen, mw. Maya Jonkers, dhr. Hans Groenen, dhr. Ton Witlox, mw. Corry Bombeeck en mw. Hermien Jalink.

Een woord van dank

Het goed en effectief functioneren van een Cliëntenraad is onder meer afhankelijk van de manier waarop de leiding van een ziekenhuis met de medezeggenschap omgaat. In het Elkerliek ziekenhuis is dat goed geregeld. De Raad van Bestuur biedt alle ruimte en is, ook bij soms stevige meningsverschillen, een constructieve gesprekspartner. De Cliëntenraad heeft grote waardering voor de deskundigheid, de inzet en het enthousiasme van alle medewerkers van het Elkerliek ziekenhuis. Keer op keer blijkt in de vele contactmomenten dat er een grote betrokkenheid is en de bereidheid om elke dag te werken aan een nog beter Elkerliek ziekenhuis.

