



Bijdragen aan
een nog beter
Elkerliek

Cliëntenraad
Elkerliek ziekenhuis

Jaarverslag 2017



Cliëntenraad: medezeggenschap namens patiënten

De Cliëntenraad behartigt de belangen van alle patiënten van het ziekenhuis. De Cliëntenraad ziet er op toe dat het Elkerliek ziekenhuis kwalitatief goede zorg biedt, die aansluit bij wat mensen nodig hebben. Daarbij gaat het om goede basiszorg en complexe zorg of behandeling die dichtbij verleend worden met een passende verwijzing als de behandeling in Helmond niet mogelijk is.

De Cliëntenraad adviseert de Raad van Bestuur van het Elkerliek. Er zijn twee soorten adviezen: gevraagd en ongevraagd. Soms geldt er een verzwaard adviesrecht. Het adviesrecht van de Cliëntenraad is gebaseerd op de Landelijke Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen, de statuten van het Elkerliek ziekenhuis en de Samenwerkingsovereenkomst tussen de Raad van Bestuur en de Cliëntenraad van het Elkerliek ziekenhuis.

De Cliëntenraad is onafhankelijk en hoeft geen verantwoording aan derden af te leggen.

Samenstelling

De Cliëntenraad bestaat uit 7 personen met toevoeging van een ambtelijk secretaris:

- Corry Bombeeck (voorzitter vanaf mei 2017);
- Hans Groenen (voorzitter tot mei 2017);
- Harry Hofmans;
- Hermien Jalink;
- Maya Jonkers – Migchels;

- Fred van Keulen;
- Henriëtte Verhoeven – van der Heijden (lid vanaf mei 2017);
- Ton Witlox;
- Inge Mulders (ambtelijk secretaris).

Hoe gaat de Cliëntenraad te werk?

- De Cliëntenraad vergadert elke maand, in totaal elf maal per jaar, uitgezonderd de maand augustus. Tijdens de vergaderingen komen onderwerpen aan de orde die van belang zijn voor de cliënten van het ziekenhuis. Tevens worden gastsprekers uitgenodigd om te vertellen over actuele zaken zoals bijvoorbeeld veiligheid, bewegwijzing en privacy.
- De voorzitter van de Raad van Bestuur sluit elke vergadering aan om de Cliëntenraad te informeren over zaken die van belang zijn. Ook is dat het moment voor het stellen van vragen die leven bij de Cliëntenraad.
- Twee maal per jaar zijn enkele leden van de Raad van Toezicht bij de Cliëntenraadvergadering aanwezig.
- Twee extra dagdelen per jaar besteedt de Cliëntenraad aan bijscholing en het bespreken van doelen en zaken die de komende tijd een rol spelen, bijvoorbeeld in het geval van nieuwe wetgeving.

- In 2017 heeft de Cliëntenraad een dag besteed aan gezamenlijke scholing. Onderwerpen waren samenwerking binnen de Cliëntenraad en communicatie met de achterban. De Cliëntenraad wil graag in contact komen met de achterban door actief te zijn op Facebook, Twitter en beter zichtbaar te zijn op de website van het ziekenhuis.
- Door van elkaars kwaliteiten gebruik te maken, worden de leden van de Cliëntenraad zo goed mogelijk ingezet in commissies en werkgroepen.

Een eigen werkplan

De Cliëntenraad stelt ieder jaar een werkplan vast. Dit werkplan is de basis voor de werkzaamheden van de Cliëntenraad voor het komende jaar of zelfs daarna. In het werkplan is aangegeven welke belangrijke zaken er spelen in het Elkerliek ziekenhuis. Elk van de leden van de Cliëntenraad is lid van werkgroepen en commissies, die alle tot doel hebben de zorg naar een (nog) hoger niveau te brengen en daar te houden. Het werkplan is te vinden op de website van het Elkerliek ziekenhuis. De Cliëntenraad houdt een vinger aan de pols door deelname aan diverse commissies en werkgroepen. De Cliëntenraad weet op deze manier wat er speelt in het Elkerliek ziekenhuis en kan direct meepraten en adviseren.

Betrokkenheid en belangstelling intern

De Cliëntenraad vindt het belangrijk om betrokkenheid en belangstelling te tonen. Graag wil de Cliëntenraad aan medewerkers van het ziekenhuis laten zien dat de Cliëntenraad er is. Daarom is er enkele keren per jaar overleg met de Ondernemingsraad en het Verpleegkundig Stafbestuur.

Resultaten onderzoek en toetsen bevindingen

De resultaten van patiëntenervarings- en patiëntentevredenheidsonderzoeken vormen een belangrijke input voor de Cliëntenraad. De Cliëntenraad neemt actief kennis van de uitkomsten. In 2017 heeft de Cliëntenraad tijdens de Open Dag van het Elkerliek ziekenhuis de bezoekers vragen gesteld over hun ervaringen met de telefonische bereikbaarheid van het Klant Contact Centrum en de nieuwe locatie voor de bloedafname (Vitaliek).

Samenwerking andere ziekenhuizen

De Cliëntenraad hecht aan samenwerking met de Cliëntenraden in de omgeving (St. Anna Ziekenhuis, Catharina Ziekenhuis en Maxima Medisch Centrum). De jaarlijkse bijeenkomst is in 2017 helaas niet doorgegaan.

Deelname aan commissies

Leden van de Cliëntenraad nemen deel aan commissies, klankbordgroepen en werkgroepen binnen het Elkerliek ziekenhuis. In 2017 werd deelgenomen aan:

- Samen beslissen: hoe samen met de patiënt te beslissen over de behandeling;
- Bewegwijzering in het ziekenhuis;
- Kwaliteit en veiligheid;
- Meerjarig Beleidsplan;
- Seniorvriendelijk ziekenhuis;
- Transmurale zorgbrug;
- Zorgportaal en e-Health.

Deelname aan bijeenkomsten

Verder hebben leden van de Cliëntenraad deelgenomen aan de volgende activiteiten, cursussen en bijeenkomsten binnen het ziekenhuis en daarbuiten. In 2017 werd deelgenomen aan:

- O.O.R. (oprecht, ondernemend en respectvol – voor medewerkers Elkerliek);
- Spiegelgesprek Seniorvriendelijk ziekenhuis;
- Managementbijeenkomst;
- Dag van de zorg (ervaringen patiënten met de klantbeloften);
- Taalloket (tijdens de week van de alfabetisering);
- Veiligheidsrondes in het ziekenhuis (enkele malen per jaar);
- NIAZ accreditatie;
- Allah's wil: themabijeenkomst;
- LSR cursus voor nieuwe Cliëntenraadleden;
- Ethiek.

Wat speelde er in 2017?

Voordracht voor lid Raad van Toezicht

Zo besloot de Cliëntenraad om weer gebruik te gaan maken van het wettelijke recht op een bindende voordracht voor een lid van de Raad van Toezicht. Gevolg was dat de statuten van het Elkerliek ziekenhuis moesten worden aangepast. Dit is uitgebreid aan de orde geweest in het overleg met de Raad van Bestuur.

Cliëntenjaarprijs 2017 naar Palliatieve zorg bij oncologie

Ook heeft de Cliëntenraad in 2017 weer de Cliëntenjaarprijs uitgereikt. Er waren vijftien aanmeldingen. Winnaar was het project Time-out. In dit project gaat het om gesprekken tussen palliatieve oncologie patiënten en hun huisarts waarbij de patiënt tijd en ruimte krijgt om het best passende vervolgtraject te kiezen met betrokkenheid van de specialist.



Andere zaken

- Wisseling voorzitter Raad van Bestuur
- Klachten en incidenten (procedure en overzichten)
- De (toekomstige) verdeling tussen HBO- en MBO-verpleegkundigen
- Wachttijden (telefonisch en in de wachtruimten bij de poliklinieken)
- Transmurale zorgbrug (goede overdracht kwetsbare ouderen bij ontslag uit ziekenhuis naar wijkverpleging)
- Pilot kort-cyclisch meten (wat vindt de patiënt van de geboden zorg)
- Kwaliteitskeurmerk seniorvriendelijk ziekenhuis
- De samenwerking rond de geboortekliniek JIJ/WIJ
- Gastvrijheid
- De regeling vacatiegeld
- Kwaliteit en veiligheid: besmetting met de VRE-bacterie, veiligheidsronde nieuwe stijl, infectiepreventie
- Ethiek
- NIAZ-accreditatie
- Privacy
- De ziekenhuisjaarverslagen (financieel en inhoudelijk) 2016, de plannen voor 2018 en het meerjarenbeleidsplan

Formele adviezen

De Cliëntenraad heeft formele adviezen uitgebracht over:

- Klachtenregeling naar aanleiding van de invoering van de Wkkgz;
- Voordracht voorzitter Raad van Bestuur.

Een woord van dank

Binnen het Elkerliek ziekenhuis is het belangrijk dat de Cliëntenraad ruimte krijgt om onafhankelijk zijn werk te kunnen doen. Hier krijgt de Cliëntenraad alle ruimte voor, in goede samenwerking met de Raad van Bestuur, ook als de Cliëntenraad een ander standpunt heeft ten aanzien van een bepaald onderwerp. Er is alle ruimte voor de onafhankelijke medezeggenschapsrechten van de Cliëntenraad. Hiervoor dankt de Cliëntenraad de Raad van Bestuur, de medewerkers van het Elkerliek en de patiënten. Deskundigheid, enthousiasme, inzet en het delen van ervaringen dragen bij aan een nog beter Elkerliek ziekenhuis.

