



Blijven bijdragen  
aan een nog beter  
**Elkerliek**

**Jaarverslag**  
Cliëntenraad Elkerliek  
ziekenhuis 2018



## **Cliëntenraad: medezeggenschap namens patiënten**

De Cliëntenraad behartigt de belangen van alle patiënten van het ziekenhuis. De Cliëntenraad ziet erop 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 wordt met een passende verwijzing als de behandeling in Helmond niet mogelijk is.

De Cliëntenraad adviseert de Raad van Bestuur van het Elkerliek ziekenhuis. Er zijn twee soorten adviezen: gevraagde en ongevraagde. Soms geldt er een verzwaaard 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.

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 Bombeek (voorzitter)
- Harry Hofmans (vice-voorzitter)
- Hermien Jalink
- Maya Jonkers – Migchels
- Fred van Keulen

- Henriëtte Verhoeven – van der Heijden
- Ton Witlox
- Ambtelijk secretaris: Inge Mulders

### 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.
- Steeds sluit de voorzitter van de Raad van Bestuur kort aan bij de vergadering 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 vergadering aanwezig.
- Twee extra dagdelen per jaar besteedt de Cliëntenraad aan gezamenlijke bijscholing.
- Ieder van de leden richt zich op een aantal inhoudelijke aandachtspunten. Deze aandachtspunten zijn vastgelegd in het Werkplan 2016 – 2018.
- Leden nemen deel aan trainingen en informatiebijeenkomsten voor zover deze betrekking hebben op hun aandachtsgebieden.

## **Een eigen werkplan**

De Cliëntenraad heeft een driejarig werkplan (Werkplan 2016 – 2018) vastgesteld. Dit wordt jaarlijks bijgesteld en is de basis voor de werkzaamheden voor dat jaar. In het werkplan is aangegeven welke belangrijke zaken er spelen in het Elkerliek ziekenhuis en welke zaken de Cliëntenraad wil oppakken. Elk van de leden is lid van werkgroepen en commissies, die alle tot doel hebben de zorg naar een (nog) hoger niveau te brengen en te houden. De Cliëntenraad weet op deze manier ook wat er speelt in het ziekenhuis en kan direct meepraten en adviseren. Het werkplan is te vinden op de website van het Elkerliek ziekenhuis.

## **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 drie keer per jaar overleg met de Ondernemingsraad en het Verpleegkundig Stafbestuur (VSB). De voorzitter van de Vereniging Medisch Specialisten sluit een maal per jaar aan bij een vergadering.

## **Resultaten onderzoek en toetsen bevindingen**

De resultaten van patiëntenervarings- en patiëntentevredenheidsonderzoeken vormen een belangrijke input. De Cliëntenraad neemt actief kennis van de uitkomsten.

## 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 2018 niet doorgegaan. De voorzitters hebben twee keer overleg gehad.

## Deelname aan commissies

Leden nemen deel aan commissies, klankbordgroepen en werkgroepen binnen het ziekenhuis. In 2018 werd deelgenomen aan:

- Samen Beslissen: hoe samen met de patiënt te beslissen over de behandeling. Een belangrijk onderwerp voor de Cliëntenraad. In september zijn diverse activiteiten (workshops, informatiebijeenkomsten) voor patiënten georganiseerd. De Cliëntenraad heeft aandacht gevraagd voor de voortgang van het traject.
- Bewegwijzering in het ziekenhuis. De huidige bewegwijzering is niet voor alle patiënten en bezoekers duidelijk. In de loop van 2018 zijn de plannen voor een aanpassing uitgesteld.
- Kwaliteit en veiligheid. De Cliëntenraad neemt deel aan de Commissie Kwaliteit en Veiligheid in de persoon van de voorzitter van de Cliëntenraad. Daarnaast loopt de Cliëntenraad mee met de veiligheidsrondes in het ziekenhuis.
- Focus 2020. De Cliëntenraad is naar de inloopbijeenkomsten geweest die als input dienden voor Contour 2019. Over dit ziekenhuiswerkplan voor 2019 en de begroting heeft de Cliëntenraad positief geadviseerd.
- Senior vriendelijk ziekenhuis. Het Elkerliek zal in ieder geval nog een jaar aan dit keurmerk meedoen.

- Transmurale zorgbrug. De plannen zijn gemaakt; aan de uitvoering wordt gewerkt.
- Zorgportaal en eHealth. In de loop van 2018 is het zorgportaal, waarmee patiënten direct digitaal hun dossier in kunnen zien, opgestart. De Cliëntenraad vindt het belangrijk dat patiënten goed voorgelicht worden over de nieuwe mogelijkheden van zorgportaal en eHealth.
- Rookvrij ziekenhuis. Het standpunt van de Cliëntenraad is dat roken voor patiënten die hier behoefte aan hebben op tenminste een plek op het ziekenhuisterrein mogelijk moet zijn. In september is over dit onderwerp een poll geweest. Zeventig procent was voor een rookvrij ziekenhuis en rookvrij ziekenhuisterrein. De beslissing hieromtrent wordt in de loop van 2019 verwacht.

### **Deelname aan bijeenkomsten**

Leden hebben deelgenomen aan de volgende activiteiten, cursussen en bijeenkomsten binnen het ziekenhuis en daarbuiten:

- Positieve gezondheid (Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR))
- Samen Beslissen (Zorgbelang Zuid Nederland)
- Shared governance (VSB)
- Nederlands Hartnetwerk
- Verbouwing kinderafdeling
- Geestelijke verzorging en ethiek
- Quick scan ICT

## **Wat speelde er in 2018?**

In 2018 heeft de Cliëntenraad voor de volgende zaken aandacht gehad.

### **Bestuurlijke omslag**

De voltallige Raad van Toezicht is begin 2018 afgetreden. De situatie die toen ontstond heeft veel aandacht, inzet en tijd van de leden van de Cliëntenraad gevraagd. Er is overlegd met de gremia in het ziekenhuis, maar ook met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en zorgverzekeraar CZ.

De Cliëntenraad had in 2017 besloten weer gebruik te willen maken van het bindend voordrachtsrecht voor een lid van de Raad van Toezicht. In december 2018 is een lid door de Cliëntenraad voorgedragen.

### **Cliëntenjaarprijs**

De Cliëntenjaarprijs is uitgereikt aan de poli voor de conservatieve patiënt met eindstadium nierfalen. Door een andere opzet van de poli is er meer tijd voor spreekuren en kan er meer aandacht besteed worden aan psycho-sociale aspecten, kwaliteit van leven, mantelzorg en de eigen regie van de patiënt. Er waren negen aanmeldingen.

### **Communicatie met de achterban**

De Cliëntenraad plaatst maandelijks berichten op Facebook. Er is een banner met informatie over de Cliëntenraad die periodiek in de centrale hal van het ziekenhuis wordt geplaatst.



## Totstandkoming Werkplan 2019 – 2021

Het extra dagdeel dat de leden bij elkaar zijn gekomen in het najaar, is besteed aan input voor het Werkplan 2019 – 2021. De prioritering van een aantal aandachtsgebieden is in het nieuwe plan gewijzigd ten opzichte van het oude. Kwaliteit van zorg en veiligheid en de samenwerking met de medisch specialisten worden de belangrijkste speerpunten.

## Andere zaken

- Resultaten patiëntenraadplegingen
- Project goed en aardig: oncologische zorg als speerpunt van het Elkerliek ziekenhuis
- Risicomanagement in relatie tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en privacy
- Jaarverslagen (financieel en inhoudelijk) 2017 en de plannen voor 2018 en 2019
- Klachten
- Operational Excellence: verspilling verminderen, verantwoordelijkheid nemen, waarde toevoegen voor de klant
- Verbouwingen (waaronder het verbeteren van de veiligheid na verplaatsing van de dienstapotheek naar de politheek, het verbeteren van de privacy voor patiënten die in het ziekenhuis via het zorgportaal hun gegevens willen inzien, de verbouwing op de kinderafdeling en op de afdelingen op bouwlaag 3).
- Gevolgen van de griep epidemie en VRE-bacterie

- Sluiting ziekenhuisbedden als gevolg van personeelstekort
- (Landelijk) Hoofdlijnenakkoord en ontregelde zorg en mogelijke gevolgen daarvan voor het Elkerliek ziekenhuis
- Peel Duurzaam Gezond: over vernieuwing van de acute zorgketen in de regio.
- Klant en Markt
- Strategisch vastgoedplan Elkerliek ziekenhuis
- Kinderraad in oprichting
- Tijdelijke nachtsluiting van de dienstapotheek in de zomerperiode

### **Formele adviezen**

De Cliëntenraad heeft positieve adviezen uitgebracht over de onderstaande verzoeken.

- Overname dienstapotheek door het Elkerliek ziekenhuis
- Jaarplan en begroting 2018
- Bouwplan ontvangstbalie afdelingen op bouwlaag 3
- Benoeming lid Raad van Bestuur
- Benoeming lid Raad van Toezicht op bindende voordracht van de Cliëntenraad

Er is niet negatief geadviseerd.

## 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 er een ander standpunt is 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 ziekenhuis en de patiënten. Deskundigheid, enthousiasme, inzet en het delen van ervaringen dragen bij aan een nog beter Elkerliek ziekenhuis.

