



Blijven bijdragen  
aan een nog beter  
**Elkerliek!**

**Jaarverslag**  
Cliëntenraad Elkerliek  
ziekenhuis 2021



Het jaar 2021 was een bijzonder jaar. In de eerste en laatste maanden kreeg ook het Elkerliek ziekenhuis weer te maken met veel coronapatiënten. De werkdruk voor de medewerkers was opnieuw groot. Hoewel in de zomermaanden een inhaalslag gemaakt kon worden, zijn door besmettingsgevaar en werkdruk niet alle behandelingen en bezoeken aan poliklinieken door kunnen gaan. Consulten werden digitaal, per beeldscherm of telefonisch gedaan, bezoekregelingen werden aangepast en aan mensen werd gevraagd alleen naar de polikliniek te komen. De Cliëntenraad ziet dat dit voor problemen gezorgd kan hebben, maar vond de genomen maatregelen noodzakelijk.

### **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 kan worden en 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. Voor een aantal zaken heeft de Cliëntenraad instemmingsrecht. Het advies- en instemmingsrecht is gebaseerd op de WMCZ 2018 (Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018), de statuten van het Elkerliek ziekenhuis en de Samenwerkingsovereenkomst van 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 zeven personen en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

- Corry Bombeeck (voorzitter)
- Harry Hofmans
- Hermien Jalink
- Angelie van Alphen
- Lonneke Houx – Buisman
- FransJozef van Poppel
- Henk Peters
- Inge Mulders (ambtelijk secretaris)

## Hoe gaat de Cliëntenraad te werk?

De Cliëntenraad vergadert elke maand, uitgezonderd de maand augustus. Tijdens de vergaderingen komen allerlei onderwerpen aan de orde die van belang zijn voor de cliënten van het ziekenhuis. Tevens worden er gastsprekers vanuit het ziekenhuis uitgenodigd om te vertellen over zaken die actueel zijn. Door de beperkingen vanwege corona is zes keer digitaal vergaderd. Een aantal maal is fysiek vergaderd waarbij een deel van de leden telefonisch aansloot. In elke vergadering sluit een lid van de Raad van Bestuur aan bij de vergadering om de leden te informeren over actuele onderwerpen en andere zaken die van belang zijn. Ook is dat het moment voor het stellen van vragen. In 2021 waren de corona-update en de stand van zaken van de reguliere zorg vaste onderwerpen. Twee maal per jaar zijn leden van de Raad van Toezicht bij een deel van de vergadering aanwezig. Daarnaast overlegt de Cliëntenraad twee maal per jaar in een informele setting met het lid van de Raad van Toezicht dat door de Cliëntenraad is voorgedragen.

Twee extra dagdelen per jaar besteedt de Cliëntenraad aan gezamenlijke bijscholing. In 2021 heeft mede vanwege de coronasituatie slechts één bijeenkomst plaatsgevonden. Onderwerpen waren het werkplan 2021 - 2023 en het scholingsplan. Elk lid van de Cliëntenraad richt zich op een aantal inhoudelijke aandachtsgebieden. Deze aandachtsgebieden zijn vastgelegd in het Werkplan 2021 – 2023. De leden nemen deel aan trainingen en informatiebijeenkomsten, zowel binnen als buiten het Elkerliek ziekenhuis, voor zover deze betrekking hebben op hun aandachtsgebieden.

### **Een eigen werkplan**

De Cliëntenraad heeft een driejarig werkplan vastgesteld. Dit wordt jaarlijks bijgesteld en is de basis voor de werkzaamheden voor dat jaar. Het werkplan sluit aan bij de ontwikkelingen in het ziekenhuis, waarbij de Cliëntenraad een eigen prioritering heeft aangebracht. Elk lid heeft zitting in werkgroepen en commissies, die alle tot doel hebben de zorg naar een (nog) hoger niveau te brengen en daar 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. Binnen de beperkingen van de coronamaatregelen hebben de leden zich in het ziekenhuis laten zien. In 2021 is drie keer overleg geweest met de Ondernemingsraad en het Verpleegkundig Stafbestuur. De stafvoorzitter is één keer aangesloten bij een vergadering. Door de coronasituatie zijn de maatschapsbezoeken van de Cliëntenraad in 2021 niet doorgegaan.

## Resultaten onderzoek en toetsen bevindingen

De resultaten van patiëntenervarings- en tevredenheidsonderzoeken vormen een belangrijke input voor de Cliëntenraad. De leden nemen 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 voorzitters van de vier Cliëntenraden hebben in 2021 drie keer overleg gehad.

## Communicatie

Maandelijks plaatst de Cliëntenraad een nieuwsbericht op zijn Facebookpagina.

## Deelname aan commissies

Leden van de Cliëntenraad nemen deel aan commissies, klankbordgroepen en werkgroepen binnen het ziekenhuis. In 2021 betrof het de volgende thema's:

- **Samen beslissen/ patiëntenparticipatie**

Een van de speerpunten van de Cliëntenraad is Samen beslissen. De Cliëntenraad denkt mee over processen rond patiëntgerichtheid en eigen regie nemen. Ook de uitkomsten van de werkgroep behandelafspraken/ advanced care planning zullen bijdragen aan de mogelijkheid tot het nemen van eigen regie door patiënten. De Cliëntenraad is betrokken bij het opstellen van plannen om patiëntenparticipatie te verankeren in alle geledingen van het Elkerliek ziekenhuis.

- **Kwaliteit en veiligheid**

De Cliëntenraad neemt deel aan de Commissie Kwaliteit en Veiligheid.

- **Zorgportaal en E-Health**

Twee leden van de Cliëntenraad hadden zitting in de werkgroep E-Health. Aandachtspunt voor de Cliëntenraad blijft de toegankelijkheid van de zorg voor patiënten met beperkte digitale vaardigheden. Mede door corona is de toepassing van E-Health in het ziekenhuis in een stroomversnelling geraakt. In de loop van 2021 is het zorgportaal, waardoor patiënten direct digitaal hun dossier in kunnen zien, verder ontwikkeld. Er zijn diverse functionaliteiten toegevoegd. De Cliëntenraad vindt het belangrijk dat patiënten goed voorgelicht worden over deze nieuwe mogelijkheden.

- **Nederlands Hartnetwerk**

De Cliëntenraad is vertegenwoordigd in de Patiëntenadviesraad van het Nederlands Hartnetwerk, een samenwerking van eerste- en tweedelijnszorg rond hart- en vaatziekten.

- **Horeca en voeding**

Leden van de Cliëntenraad hebben deelgenomen aan brainstormbijeenkomsten over gewenste ontwikkelingen rond horecavoorzieningen en voeding in het Elkerliek ziekenhuis voor patiënten, bezoekers en medewerkers. Voor de Cliëntenraad zijn keuzemogelijkheden voor patiënten en gezonde en duurzame voeding belangrijke uitgangspunten.

## Deelname aan bijeenkomsten

Leden van de Cliëntenraad hebben deelgenomen aan de volgende activiteiten, cursussen en bijeenkomsten binnen het ziekenhuis en daarbuiten.

- Diverse themabijeenkomsten over zorgvernieuwing: toekomstbestendig spoedzorgnetwerk Helmond en de Peel, zorg op afstand, digitale consultatie, patiëntenparticipatie, patiënten met chronische pijn en slimmer glucose meten.
- Nederlands Hartnetwerk: digitaal congres
- Lessen uit de coronacrisis: digitaal congres
- LSR-cursus voor nieuwe leden van de Cliëntenraad
- Toekomst eerstelijnsdiagnostiek
- Opening van de medicatie-uitgifte-automaat van de politheek
- Raadplegen achterban/ cliëntenpanels
- Vrijwilligersbeleid in het Elkerliek ziekenhuis
- Ruimte om te leven/ bestaanszekerheid Helmond: Webinar

## Wat speelde er in 2021

In 2021 heeft de Cliëntenraad voor de volgende zaken aandacht gehad.

- **Corona**  
Gevolgen van corona voor patiënten en medewerkers van het Elkerliek ziekenhuis, afschaling en opstart van de reguliere zorg, maatregelen rond consulten, bezoek, begeleiding, behandeling en inzet van digitale middelen.
- **Cliëntenjaarprijs 2021**  
In november is de Cliëntenjaarprijs uitgereikt. Dit jaar waren er acht aanmeldingen. Winnaar was het project: gezamenlijke triage en anderhalvelijns behandelprogramma voor CVA patiënten in de regio.



## En verder:

- Jaarverslag 2020 van de Cliëntenraad
- Draaiboek triage bij fase 3
- Huishoudelijk reglement van de Cliëntenraad
- Werkplan 2021 – 2023 van de Cliëntenraad
- Jaarverslag 2020 van de Klachtencommissie
- Samenwerkingsovereenkomst Elkerliek ziekenhuis en de Cliëntenraad
- Verpleegoproepsysteem
- Patiëntenraadpleging
- De ziekenhuisjaarverslagen (financieel en inhoudelijk) 2020 en de plannen voor 2022
- Verbouwingen in het ziekenhuis (aanpassingen op vierde etage)
- Herijking vastgoed en huisvestingsbeleid
- Doorontwikkeling vrijwilligersbeleid
- Ontwikkelingen rond pathologie en medische microbiologie (PAMM)
- Procedures rond klachten, claims en calamiteiten
- Communicatie met de achterban via Facebook
- Communicatiebeleid Elkerliek ziekenhuis
- Medicatieverificatie/ politheek
- Evaluatie deelname Cliëntenraad aan de Patiëntenadviesraad van het Nederlands Hartnetwerk
- Horecavoorzieningen en voeding
- Poliwijzer/ patiëntenreis van huisarts naar polikliniek
- Ruimte om te leven Helmond
- Patiëntenregistratie en -identificatie
- (Toekomstige) betaalbare zorg met behoud van kwaliteit
- Werkzaamheden afdeling kwaliteit en veiligheid

### **De CR heeft formele adviezen uitgebracht over:**

- Financieel jaarverslag 2020 (positief)
- Jaarplan en begroting 2022 (positief)
- Voorgenomen benoeming lid Raad van Bestuur (positief)
- Verbouwing/ aanpassingen vierde etage (positief)

### **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.



**elkerliek** 