

# J A A R V E R S L A G

**Clïëntenraad**  
**maasziekenhuis**  
**Pantein**



# 2017

## VOORWOORD

Het behartigen van de belangen van de patiënten/cliënten van het ziekenhuis had in 2017 de volle aandacht van de Cliëntenraad (CR).

Vaak was dit lastig vanwege de opdracht van de Raad van Bestuur (RvB) aan de medewerkers van het ziekenhuis, om na de bestuurlijke en organisatorische veranderingen in 2016, in 2017 te focussen op "het huis op orde".

De CR heeft bij zijn advisering aan de RvB, bij noodzakelijke veranderingsprocessen en het maken van keuzen, consequent het patiënten-perspectief onder de aandacht gebracht.

Samen met de Cliëntenraden van Thuiszorg en Zorgcentra van Pantein zijn we het project "Merkbare kwaliteit" gestart om op praktische en structurele wijze inzicht te krijgen in de ervaringen en verwachtingen van de patiënt/cliënt in de regio en het zorggebied van Pantein. Merkbare Kwaliteit is het door de patiënt/cliënt ervaren van verleende zorg en kwaliteit van zorg.

Ook in 2017 heeft de CR periodiek een nieuwsbrief uitgebracht met informatie over het werk van de CR, bestemd voor onze doelgroep: de patiënt/cliënt van het ziekenhuis. De nieuwsbrieven zijn terug te vinden op de website van het Maasziekenhuis Pantein, onder de kop Cliëntenraad.

Het functioneren van de CR wordt mede bepaald door correcte en tijdige informatie vanuit de bestuursorganen en door een open communicatie en samenwerking met de interne gremia.

De CR is onverminderd te spreken over de openheid en bereidheid tot het verstrekken van informatie door alle interne gremia van het ziekenhuis en de Stichting Pantein.

De CR dankt iedereen voor de prettige samenwerking en vertrouwt wederom op een constructieve voortzetting hiervan in de komende jaren.

Het jaar 2018 zal worden gekenmerkt door het versterken van de onderlinge verbondenheid, Pantein breed, met als doel een krachtig gezondheidscentrum in de regio te bouwen.

In dit kader zijn we volop bezig om samen met de Cliëntenraden van Thuiszorg en Zorgcentra Pantein een nauwe samenwerking op te zetten. Ook in 2018 zal de CR weer geconfronteerd worden met allerlei maatschappelijke, bestuurlijke, organisatorische en zorgvraagstukken, die een gedegen reflectie, beoordeling en advisering vragen. Speciale aandacht zal de CR besteden aan de speerpunten patiëntveiligheid, geriatrie en patiënten participatie. Bij dit laatste speerpunt wil de CR, meer dan de laatste jaren is gerealiseerd, de samenwerking zoeken met patiëntenverenigingen. In dit kader zal in het najaar van 2018 een symposium worden georganiseerd.

Na een maximale zittingsperiode van tweemaal vier jaar, waarvan zes jaar als voorzitter, zal ik per 1 juni 2018 afscheid nemen van de CR. De heer Jo Jansen zal dan het voorzitterschap overnemen.

Het zijn acht mooie en zinvolle jaren geweest, waarin we samen veel hebben bereikt. Ik heb er alle vertrouwen in dat de CR zich in de komende jaren verder zal ontwikkelen.

Boxmeer, januari 2018

Jacques Cuppes  
Voorzitter Cliëntenraad Maasziekenhuis  
Pantein



**INHOUD**

	<b>PAGINA</b>
Voorwoord voorzitter	
<b>Terugblik op 2017</b>	
1 Algemene informatie	2
<b>Taakgebieden</b>	
1.-Patiënten en cliënten	
1.1. Patiëntenparticipatie en Digipanel	4
1.2. Merkbare kwaliteit	
1.3. Patiëntveiligheid	
1.4. Patiënttevredenheidsonderzoek	
1.5. Patiëntenverenigingen	
1.6. Geriatrie	
1.7. Klachtenbemiddeling	
<b>Interne en externe samenwerking</b>	
2.- Interne samenwerking	
2.1. Afdeling communicatie en PR	5
2.2. Unit Facilitair	
2.3. Patiënten maaltijden	
2.4. Medische staf	
2.5. Samenwerking SEH en HAP	
2.6. Samenwerking MZHP, SMK en Radboudumc	
2.7. RvB - financieel	
3.-Externe samenwerking	
3.1. Huisartsencoöperatie en Syntein	5
3.2. Zorgverzekeraars en zorginkoop	
3.3. Regio overleg CR	
3.4. NIAZ accreditatie	
3.5. Contacten LSR	
4.-Organisatie	
4.1. Werving en selectie RvB en Klachtencommissie	6
4.2. Centrale Cliëntenraad Pantein	
5.-Deskundigheidsbevordering	6
5.1. VIPP patiëntenportaal	
5.2. Tracermethodiek	
6.-CR en overleg Raad van Bestuur	
7.-CR en overleg Raad van Toezicht	
8.-Maasdag	
9.-Uitgebrachte adviezen	7
10.-Samenstelling CR	7
11.-In 2018 aandacht voor	7

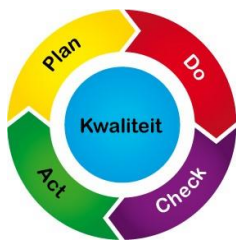
## TERUGBLIK OP 2017

**1. Algemene informatie**

Ook het jaar 2017 stond voor een groot deel nog in het teken van de reorganisatie met als doel:

*'het huis op orde!'*

Tijdens het overleg tussen CR en RvB zijn heel veel zaken rond dit onderwerp in alle openheid besproken. Voor de CR stond KWALITEIT met hoofdletters geschreven steeds centraal.



De CR is, na twee jaren die volledig in het teken van de diverse veranderingen binnen de organisatie stonden, voor de toekomst hoopvol gestemd om samen met de RvB en anderen binnen en buiten de organisatie Pantein te komen tot kwalitatief hoogwaardige zorg in onze regio.

Voor missie, visie en werkwijze, contactgegevens en de *Nieuwsbrieven* verwijzen wij u graag naar de website van het MZHP:

[www.maasziekenhuispantein.nl](http://www.maasziekenhuispantein.nl)

**Taakgebieden 2017****1. Patiënten en Cliënten**

**1.1. Patiëntenparticipatie en Digipanel**  
Deze onderdelen blijven de aandacht van de CR houden. Digipanel heeft in 2017 niet gefunctioneerd, maar er is mogelijk in 2018 een herstart.

**1.2. Merkbare kwaliteit**

Een werkgroep bestaande uit leden van de drie cliëntenraden binnen Pantein hebben op verzoek van de RvB het onderdeel *'Merkbare kwaliteit'* verder inhoud gegeven.

De uitwerking is voorgelegd aan de RvB en in januari 2018 wordt hier een definitieve invulling aan gegeven.

**1.3. Patiëntveiligheid**

De CR participeert in de Veiligheidsronden in het MZHP. Wij ervaren het meelopen bij deze Veiligheidsronden als zeer positief en zinvol.

**1.4. Patiënttevredenheidsonderzoek**

Ook in 2017 zijn patiënt tevredenheidsonderzoeken uitgevoerd door vrijwilligers op poliklinieken, functieafdelingen en verpleegafdelingen. Aandachtspunt: zijn er voldoende vrijwilligers (werving)?

**1.5. Patiëntenverenigingen**

De contacten met de diverse patiëntenverenigingen zullen in 2018 weer opgepakt worden. Zie *het voorwoord* van de voorzitter.

**1.6. Geriatrie**

Naast het overleg met de afdeling Geriatrie hebben twee leden van de CR geparticipeerd in een werkgroep voor de aanvraag van het keurmerk Senior Vriendelijk Ziekenhuis. Dit keurmerk is helaas nog niet verkregen. In 2018 zal een nieuwe actie ingezet worden.

**1.7. Klachtenbemiddeling**

In het overleg met de Klachtencommissie van Pantein zijn o.a. de jaarverslagen 2016 van de Klachtencommissie en de CR besproken. Ook dit jaar is er weer vier keer overleg geweest met de klachtenfunctionaris en zijn de gegevens per kwartaal uitgewisseld en besproken.



## Interne en externe samenwerking

### 2. Interne samenwerking

De CR heeft ook in 2017 weer met diverse interne en externe instanties overleg gehad. De CR is door de RvB ook bijgepraat over het verloop van de samenwerking. Ook hier heeft de CR steeds het belang van de cliënt en/of patiënt centraal gesteld. Hieronder kort een opsomming m.b.t. interne en externe samenwerking:

2.1. *Afdeling communicatie en PR*  
O.a. overleg over Nieuwsbrief CR, persberichten en andere PR zaken.

2.2. *Unit Facilitair*  
Dit jaar m.n. veel aandacht voor aanpak parkeerbeleid, rookbeleid en de daarbij behorende facilitaire maatregelen.

2.3. *Patiënten maaltijden*  
De CR heeft deze maaltijden ook dit jaar weer mogen beoordelen. Smaak, verzorging en presentatie van maaltijden waren prima.

2.4. *Medische staf*  
Zinvol overleg waar CR, naast zaken rond reorganisatie, ook het belang van de 'drie goede vragen' onder de aandacht heeft gebracht.



2.5. *Samenwerking Spoedeisende hulp (SEH) en de Huisartsenpost (HAP)*  
Er is dit jaar geen overleg geweest met SEH en HAP.

2.6. *Samenwerking tussen MZHP en Radboudumc en Sint Maartenskliniek*  
De CR wordt in het werkoverleg met de RvB steeds goed geïnformeerd over de stand van zaken.



2.7. *RvB / financieel*  
De CR wordt in het kwartaaloverleg met de financiële commissie goed geïnformeerd. De CR is verheugd dat er weer 'zwarte' cijfers geschreven worden.

### 3. Externe samenwerking

3.1. *Huisartsencoöperatie en Syntein*  
Wij worden in ons overleg met de RvB bijgepraat over de samenwerking met de huisartsencoöperatie en Syntein

3.2. *Zorgverzekeraars*  
In plaats van het jaarlijkse overleg met de vertegenwoordigers van de Zorgverzekeraars VGZ en CZ participeert de CR bij de zorgverkoop.

3.3. *Regio-overleg CR*  
Onderwerpen rond patiëntenparticipatie en uitwisseling ervaringen staan steeds op de agenda.



3.4. *NIAZ accreditatietraject*  
Twee leden van de CR waren betrokken bij het NIAZ accreditatietraject. Inmiddels weten wij dat het kwaliteitscertificaat, door de geweldige inzet van alle hierbij betrokken professionals, behaald is.

3.5. *LSR*  
Naast telefonisch consult en/of mail consult, heeft de CR ook eenmaal per jaar overleg over nieuwe ontwikkelingen en vragen m.b.t. het functioneren als CR.

#### 4. Organisatie

##### 4.1. *Werving en selectie lid RvB en klachtencommissie*

Een lid van de CR heeft namens de drie cliëntenraden zitting genomen in de commissie werving nieuw lid RvB en twee nieuwe leden voor de Klachtencommissie.

Informatie over een groot aantal van de hierboven genoemde onderwerpen is terug te vinden in de uitgebrachte nieuwsbrieven van de CR die op de website van de CR staan:

[www.maasziekenhuispantein.nl](http://www.maasziekenhuispantein.nl)

Onder kopje *Patiënten* staat alles van de Cliëntenraad

##### 4.2. *Centrale Cliëntenraad Pantein*

De cliëntenraden van Ouderenzorg, Thuiszorg en Maasziekenhuis werken aan een centrale cliëntenraad maar met behoud van de rechten die in de wet op de medezeggenschap aan de afzonderlijke cliëntenraden wordt toegekend.



#### 5. Deskundigheidsbevordering

##### 5.1. *VIPP*

Twee leden van de CR hebben deelgenomen aan een symposium over hoe ziekenhuizen hun patiëntportaal kunnen inrichten. Per juli 2018 moeten ziekenhuizen digitale toegang kunnen bieden aan patiënten over hun EPD.

##### 5.2. *Tracermethodiek*

In 2017 is door twee leden van de CR een training gevolgd die het NIAZ heeft georganiseerd in het kader van NIAZ accreditatie voor het ziekenhuis.

#### 6. De CR en Raad van Bestuur.

De CR is gedurende het hele reorganisatieproces door de RvB steeds goed op de hoogte gesteld van het verdere verloop. Wij hebben een en ander steeds kritisch gevolgd en hopen dat zaken die door de reorganisatie mogelijk zijn blijven liggen in 2018 weer opgepakt kunnen worden.



#### 7. De CR en Raad van Toezicht

De CR heeft op 10-04-2017 overleg gehad met mevrouw A. van Lanen (lid RvT met cliëntenbelangen). Op 26-10-2017 is er een overleg geweest tussen voorzitters CR en de voorzitter RvT en mevrouw A. van Lanen (*merkbare kwaliteit*).

Eén lid van de CR Maasziekenhuis heeft de drie CR vertegenwoordigd in de sollicitatiecommissie voor nieuwe leden RvT.

#### 8. Maasdag

Elk jaar sluit de CR af met een Maasdag. Hier evalueren wij het afgelopen jaar en tevens wordt er een eerste aanzet gegeven tot het opstellen van een werkplan voor het nieuwe jaar. Verder worden speerpunten aangegeven en wordt er een nieuwe taakverdeling gemaakt.

Onze speerpunten zijn:

- Veiligheidsronden
- Geriatrie / senior vriendelijk ziekenhuis
- Drie goede vragen en Digipanel
- Merkbare kwaliteit

Belangrijke aandachtspunten:

- Laaggeletterdheid
- Ethiek

**9. Uitgebrachte adviezen CR 2017**

1. 20/01 Positief advies inzake opgestelde risicofactoren. Met aangepast Advies van CR (kanttekening).
2. 28/03 Begroting 2017 en nieuwe werkwijze P&C cyclus - geen advies.
3. 04/04 Positief advies: Voorgenomen benoeming Lid RvB.
4. 09/05 Positief advies: Jaarrekening 2016.
5. 30/05 Positief advies: Benoeming de heer T. Hazekamp, lid RvB.
6. 15/06 Ongevraagd advies CR inzake meetinstrumenten t.b.v. patiënten participatie (besproken met RvB in Overleg vergadering). voorstel CR.
7. 21/06 Positief advies inzet meetinstrumenten t.b.v. patiënten participatie.
8. 11/07 Positief advies: Definitieve jaarrekening en maatschappelijk jaarverslag 2016.
9. 21/07 Advies werkgroep Merkbare kwaliteit aan RvB is overgenomen.
10. 07/08 Positief advies: Vaststellen aangepaste klachtenregeling Pantein (verzwaard advies)
11. 15/08 Positief advies: Benoeming van twee leden Klachtencommissie (verzwaard advies)
12. 17/11 Ter info: interne juridische fusie
13. December: Positief advies: concept begroting 2018 MZHP.

**10. Samenstelling CR MZHPantein**

Voorzitter:  
De heer J.A.H.M. Cuppes  
Ottersum

Vicevoorzitter:  
De heer B.Y.L.M. Wils  
Rijkevoort

Leden:  
Mevrouw H.M.A. Frederix-Peters  
Wanroy

Mevrouw A. de Jonge-Simmelink  
Boxmeer

Mevrouw G.A.M. Yocarini-Jansen  
Boxmeer

Mevrouw W.J.M. de Jong  
Beugen

De heer J. Jansen  
Boxmeer

Mevrouw A. Hubers – secretaresse

**11. In 2018 zal er ook aandacht zijn voor.**

- Geriatrie en ouderenzorg
- Merkbare kwaliteit
- Drie goede vragen
- Overleg medische staf
- Veiligheidsronden
- Patiëntportaal (VIPP)
- Contacten met patiëntenverenigingen
- Inrichten CCP
- Laaggeletterdheid
- Ethiek en geestelijke verzorging
- Overleg Syntein en huisartsencoöperatie
- Samenwerking SMK en Radboudumc