

# Jaarbericht Cliëntenraad

# 2023



Met veel plezier presenteert de Cliëntenraad van MC Zuyderland Cure/MSB haar jaaroverzicht. In 2023 is er weer veel werk verzet om de belangen van alle patiënten en hun naasten uit de hele regio te behartigen en de kwaliteit van zorg te verbeteren. In dit jaarbericht vindt u een overzicht van de belangrijkste activiteiten en prestaties van de Cliëntenraad in 2023.

Zo is er feedback verzameld van patiënten middels het digitale klantenpanel, patiënttevredenheidsonderzoeken, panels, spiegelgesprekken etc. en konden we daarmee knelpunten bespreekbaar maken en samen met medewerkers zoeken naar oplossingen en verbeteringen. Er is nauw samengewerkt met de Bestuursraad en andere professionals om patiëntervaringen te verbeteren en hebben we aandacht gehad voor specifieke thema's als patiëntveiligheid, digitale zorgtransformatie, de kwaliteit en toegankelijkheid van zorg.

Het najaar van 2023 stond verder vooral in het teken van de herprofilering van Zuyderland: wat komt waar, op welke locatie? De eerste berichten hierover zorgden voor veel maatschappelijke onrust. De Cliëntenraad was en is voortdurend in gesprek met de bestuursraad over dit onderwerp. Leden van de Cliëntenraad sloten en sluiten aan bij de praat-mee tafels; houden contact met de cliëntenraden van diverse (zorg)instellingen en laten zich voorlichten door diverse experts; dit alles levert de nodige input op voor onze adviesrol en de gesprekken met de bestuursraad.

In al onze contacten met de medewerkers van Zuyderland zijn we onder de indruk van hun enthousiasme, betrokken- en bevlogenheid en hun harde werken met maar een doel voor ogen: de beste zorg voor elke patiënt. Heel veel dank daarvoor. Ik heb dan ook het volste vertrouwen dat we met zijn allen goed toegerust zijn om de grote uitdaging "Hoe houden we de zorg in onze regio met de oplopende personeelstekorten en de toenemende zorgvraag voor elke patiënt toegankelijk" aan te kunnen. Ik kijk dan ook uit naar een nieuw jaar waarin we blijven streven naar de beste zorg voor iedere patiënt in onze regio.

*Loes Sieben-Van Wunnik*  
Voorzitter Cliëntenraad Zuyderland MC/MSB



Heeft u vragen of opmerkingen over het jaarbericht, stuur dan een mail naar [cliëntenraad@zuyderland.nl](mailto:cliëntenraad@zuyderland.nl)

# De Cliëntenraad



komt op voor de gemeenschappelijke belangen van de patiënten van Zuyderland MC en hun wettelijke vertegenwoordigers.



denkt mee over ontwikkelingen in de organisatie die de patiënt aangaan en brengt gevraagd en ongevraagd advies uit aan de Bestuursraad.



richt zich daarbij vooral op strategische en tactische aspecten en in beginsel niet op zaken van uitvoerend niveau.



is actief, laagdrempelig en zichtbaar betrokken bij alle zaken in het ziekenhuis die patiënten aangaan. In dat kader werkt de Cliëntenraad aan haar bekendheid door in contact te treden met diverse patiëntengroepen om zo daadwerkelijk als vertegenwoordiger van hen te kunnen optreden.

# Samenstelling Cliëntenraad

per 31 december 2023

-  mw. L. Sieben, voorzitter
-  dhr. J. Crijns, lid (aangetreden per 1 jan. 2023)
-  dhr. J. Derhaag, lid
-  dhr. M. Huntjens, lid (aangetreden per 1 jan. 2023)
-  mw. P. Jansen, vicevoorzitter/lid (afgetreden per 1 april 2023)
-  dhr. K. Möllenbeck, vicevoorzitter
-  mw. J. Piters lid
-  dhr. W. Schmitz, lid (aangetreden per 1 jan. 2023, afgetreden per 1 nov. 2023)
  
-  mw. A. Driessen, ondersteuning
-  mw. W. Lemans, ondersteuning/secretariaat

De Cliëntenraad Zuyderland Medisch Centrum is tevens  
Cliëntenraad voor het Medisch Specialistisch Bedrijf (MSB).

# Overleggen

- **Ondernemingsraad (OR)**

De Cliëntenraad heeft ieder kwartaal overleg met de OR over thema's die in beide raden spelen. In 2023 is er 3x met de OR gesproken over thema's als binden & boeien van medewerkers, verzuim en agressie & geweld in de zorg.

- **MProve**

Zuyderland is lid van mProve, een innovatief netwerk van zeven ambitieuze topklinische ziekenhuizen in Nederland. Samen werken zij dagelijks aan merkbaar betere zorg.

Ook de Cliëntenraden van deze ziekenhuizen hebben onderling contact en wisselen ervaringen uit over relevante onderwerpen. In 2023 is Zuyderland Medisch Centrum 1x aangesloten bij een bijeenkomst. Onderwerpen die ter sprake kwamen zijn digitale zorg, personeelsgebrek en de rol van de Cliëntenraad in de organisatie

- **Commissie Persoonsgerichte zorg**

Twee leden van de Cliëntenraad maken deel uit van de Commissie Persoonsgerichte zorg. In 2023 is de commissie 5x bij elkaar gekomen waarbij verdieping en uitwisseling heeft plaatsgevonden over activiteiten o.a. vanuit het team Persoonsgerichte zorg zoals de uitvragen die plaatsvinden naar het digitaal klantenpanel, de opzet van een Academie voor Patiënt en Mantelzorger en de ontwikkelingen die plaatsvinden binnen het programma Digitale Zorg Transformatie. Belangrijk aandachtspunt is hoe de zorg van de toekomst persoonsgericht blijft met een toenemende mate van digitalisering.

- **Patiëntenpanels**

Cliëntenraadleden schuiven zo veel mogelijk aan bij de overleggen van het ouderen- en oncologiepanel. Door de input die daar gegeven wordt kan de Cliëntenraad een constructieve bijdrage leveren aan het verbeteren van de zorg binnen Zuyderland Medisch Centrum. In 2023 is er een panel gestart met taalambassadeurs, zij worden vooral geconsulteerd voor het aanbrengen van verbeteringen in patiëntcommunicatie m.b.t. het thema laaggeletterdheid. En eind 2023 is er een jongerenraad binnen Zuyderland MC gestart, ook daar zal de Cliëntenraad input ophalen.

- **Digitale zorg**

De zorg van morgen wordt steeds digitaler. De Cliëntenraad denkt mee en is in 2023 betrokken geweest bij de keuze voor het nieuwe Elektronisch Patiënten Dossier (Chipsoft/Hix), bij vraagstukken over uitwisseling van privacygevoelige informatie ontwikkelingen m.b.t. EHealth, de Aanmeldzuilen, de Persoonlijke Gezondheidszorg Omgeving en het Versnellingsprogramma voor Informatie-uitwisseling tussen Patiënt en Professional.

# Bijeenkomsten

**11x** plenair overleg Cliëntenraad

**11x** plenair overleg Raad van Bestuur  
(overlegpartner/bestuurder: mw. W. Nijdam)

**3x** overleg Medisch Specialistisch Bedrijf  
(overlegpartner/bestuurder: mw. L. Prompers)

**2x** overleg Verpleegkundig Stafbureau

**3x** overleg Kwaliteit & Veiligheid

**2x** overleg Finance & Control

**1x** overleg Raad van Toezicht

# Gevraagd advies

- **Elektronisch Patiënten Dossier (EPD)**

Dit betrof het voorgenomen besluit over de keuze voor een leverancier van het nieuwe EPD. De Cliëntenraad heeft positief geadviseerd m.b.t. dit voorgenomen besluit. Bijkomend heeft de Cliëntenraad verzocht om aandacht te hebben voor 'het vaardig maken' van patiënten en hun naasten. Voldoende ondersteuning hierin is belangrijk en zij zouden met vragen over het EPD terecht moeten kunnen bij bijvoorbeeld een helpdesk (telefonisch of inloop).

- **Parkinson Punt Zuyd**

De Cliëntenraad heeft een positief advies afgegeven over het verplaatsen van de poliklinische spreekuren voor Parkinson patiënten. De Cliëntenraad verwacht dat met de komst van Parkinson Punt Zuyd een positieve impuls wordt gegeven aan de zorg en begeleiding voor Parkinsonpatiënten in de regio.

# Gegeven advies/signaal

- **Elektronisch Patiënten Dossier (EPD)**

Telefonische consulten: reeds in 2021 werd de Cliëntenraad om advies gevraagd over de implementatie van telefonische consulten en meer specifiek het tijdsbestek (tijdsinterval van 2 uur) waarbinnen het telefonisch consult zou moeten plaatsvinden.

Vóór die adviesaanvraag had de Cliëntenraad er al op aangedrongen om ervoor zorg te dragen dat een telefonische afspraak met een patiënt binnen het afgesproken tijdsbestek zou moeten plaatsvinden. In 2023 heeft de Cliëntenraad zowel bij de Bestuursraad als het MSB er nogmaals op aangedrongen om de gemaakte afspraken hierover na te komen.

# Klantenpanel

Het digitaal klantenpanel van Zuyderland MC is voor de Cliëntenraad een belangrijke schakel naar de achterban. Om die reden hebben zij actief op beide hoofdlocaties in Heerlen en Sittard flyers uitgedeeld aan bezoekers om hieraan deel te nemen. Eind 2023 is het digitaal klantenpanel gegroeid naar ruim 550 leden.

In 2023 heeft de Cliëntenraad in samenwerking met de commissie Persoonsgerichte zorg de mening van patiënten, mantelzorgers en betrokkenen bij Zuyderland MC over de volgende thema's gepeild:

- Digitalisering & EHealth
- Mantelzorg

# Activiteiten 2023

- Deelname aan Veiligheidscultuur rondes
- Jurylid Cees Sterk Prijs
- Deelname aan spiegelgesprekken als toehoorder of gespreksleider
- Deelname aan kerngroep Dialoog met de Samenleving (2x)
- Jurylid Zuyderland speld
- What matters to you dag, bezoeken van afdelingen en teams
- Deelname aan infomarkt in Zuyderland MC

# Cliëntenraad MSB

Sinds twee jaar is de Cliëntenraad Zuyderland MC, in een personele unie, ook de Cliëntenraad voor het Medisch Specialistisch Bedrijf (MSB).

In 2023 heeft de Cliëntenraad MSB drie keer een overleg gehad met bestuurders van het MSB. De gesprekken concentreerden zich vooral op de jaarrekening 2022, budget 2023 een toelichting over de inrichting van het MSB en een uitwisseling over telefonische consulten met patiënten.

## Gevraagd advies

### Profielschets bestuurder MSB

De Cliëntenraad heeft een positief advies afgegeven over de profielschets.

## Contact

 [clienraad@zuyderland.nl](mailto:clienraad@zuyderland.nl)

 [zuyderland.nl/cliëntenraad](https://zuyderland.nl/cliëntenraad)