

# 2024

## Jaarbericht Cliëntenraad

### Voorwoord

Met veel plezier presenteert de cliëntenraad Zuyderland Medisch Centrum/MSB haar jaarverslag.

Een hectisch jaar ligt achter ons; een jaar waarin Zuyderland MC geconfronteerd werd met veel regionale onrust. De herprofilering zorgde en zorgt nog voor veel maatschappelijke onrust. Onrust die vooral ontstaan is door framing die niet klopt met de feiten: Het ziekenhuis in Heerlen gaat niet "dicht" en de meeste zorg wordt ook na 2030 in Heerlen verstrekt. Alleen als er sprake is van complexe (acute) zorg zullen de patiënten op Sittard-Geleen zijn aangewezen; dit betreft slechts een klein percentage van de patiënten. De cliëntenraad (CR) heeft oog en oor voor het vervoersprobleem dat voor een aantal patiënten mogelijk een probleem is. In een werkgroep waarin de CR zal participeren wordt hiervoor naar een oplossing gezocht. Met het oog op de beschikbaarheid van zorg en de wens voor een hoge kwaliteit van zorg is concentratie van acute complexe zorg gezien de nu al toenemende personeelstekorten de enig mogelijke oplossing.

De CR heeft zich alvorens een positief advies af te geven goed geïnformeerd en met de verschillende gremia en belangengroepen gesproken. In het belang van rust in de regio roept de CR dan ook nogmaals op om de rust te bewaren en constructief samen te werken met de verschillende partners teneinde voor iedereen in onze mooie regio de zorg op een hoogkwalitatief niveau te houden. Ook afgelopen jaar werkten we op een constructieve manier samen met de bestuursraad en andere professionals.

Ons belangrijkste doel was: de patiënten de best mogelijk zorg te bieden in een zo prettig mogelijke (thuis)omgeving.

Afgelopen jaar heeft een versnelling plaatsgevonden van de digitale zorgtransformatie. De CR vindt dat een goede ontwikkeling. Dit mag echter niet ten koste gaan van de persoonlijke aandacht voor de patiënt.

In al onze contacten met medewerkers van Zuyderland zijn we onder de indruk van hun enthousiasme, betrokken- en bevlogenheid. Het afgelopen jaar is er weer hard gewerkt om de belangen van onze patiënten te behartigen en hun de beste zorg te leveren. Heel veel dank daarvoor. Ik heb het volste vertrouwen dat we met zijn allen goed zijn toegerust om de grote uitdagingen van de komende jaren aan te kunnen.

Helaas is vanwege het verstrijken van de termijnen dit mijn laatste voorwoord. Ik wens mijn opvolger veel succes en Zuyderland wens ik alle goeds voor de toekomst.

Mochten er vragen of opmerkingen zijn over dit jaarbericht, dan kunt u contact opnemen met [clienraad@zuyderland.nl](mailto:clienraad@zuyderland.nl)

**Loes Sieben**  
Voorzitter Cliëntenraden Zuyderland MC & MSB



**Medisch Centrum**  
zuyderland





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



Mevrouw L. Sieben, voorzitter



De heer J. Crijns, lid



De heer J. Derhaag, lid



De heer M. Huntjens, lid



De heer K. Möllenbeck, vicevoorzitter



Mevrouw J. Piters lid



Mevrouw A. Driessen, ondersteuning



Mevrouw W. Lemans, ondersteuning/secretariaat (per 1-11-2022)

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

## Overleggen

**Ondernemingsraad (OR):** de cliëntenraad heeft overleg met de OR over thema's die in beide raden spelen. In 2024 is er 2x met de OR gesproken over thema's als de locatieprofielen, de aanmeldzuilen, de wachtlijsten en de digitale receptie in Brunssum.

**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 2024 is Zuyderland Medisch Centrum 1x aangesloten bij een bijeenkomst. Onderwerpen die ter sprake kwamen waren AI in de zorg, samenwerking cliëntenraden in Mprove verband en het mprove transformatieplan.

**Commissie Persoonsgerichte zorg:** de cliëntenraad neemt deel aan de commissie Persoonsgerichte zorg. In 2024 is de commissie 6x 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, een handleiding voor patiëntenparticipatie. Daarnaast hebben de commissie Persoonsgerichte zorg en de cliëntenraad aangestuurd op elementen van persoonsgerichte/passende zorg in het nog te ontwikkelen nieuwe patiëntendossier (HiX).

**Patiënten panels:** 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 2024 zijn onder andere dure geneesmiddelen aan bod gekomen en de impact daarvan op behandelingen, oncologische fysiotherapie en digitale zorgmogelijkheden.

**Digitale zorg:** de zorg van de toekomst wordt steeds digitaler. De cliëntenraad denkt mee en is in 2024 o.a. betrokken geweest bij de evaluatie van de aanmeldzuilen en een update m.b.t. de gebruikersvriendelijkheid. Verder is de cliëntenraad met regelmaat bijgepraat over de ontwikkelingen m.b.t. het nieuwe elektronische patiëntendossier (HiX).

11x

plenair overleg  
Cliëntenraad

11x

overleg met  
Bestuursraad

3x

overleg met Medisch  
Specialistisch bedrijf

2x

overleg met Verpleeg-  
kundig Staf Bureau

3x

kwartaaloverleg met  
Kwaliteit & Veiligheid

2x

overleg met Finance  
& Control

1x

overleg met Raad  
van Toezicht



## Gegeven advies/signaal

In 2024 heeft de cliëntenraad 1 ongevraagd signaal afgegeven aan de Bestuursraad. Dit betrof het signaal m.b.t:

**Persoonsgerichte zorg in HiX (elektronisch patiëntendossier):** binnen het Zuyderland zijn verschillende initiatieven om passende en daarmee betere zorg aan patiënten te kunnen bieden. Een centrale deler in deze initiatieven is het geven van handvaten aan patiënten om eigen regie te kunnen nemen. Om deze reden ziet de cliëntenraad het als essentieel dat dit component ook terugkomt in het nieuwe elektronisch patiëntendossier van Zuyderland MC.

**Bewegwijzering:** de cliëntenraad heeft erop aangedrongen de bewegwijzering op alle locaties verder te optimaliseren.

Daarnaast heeft de cliëntenraad een reactie gegeven op de nieuwe aansturing van het ziekenhuis, die haar ter kennisgeving was toegezonden.



## Gevraagd advies

De Bestuursraad heeft in 2024 3 adviezen aan de cliëntenraad voorgelegd:

**Herinrichting acute zorg:** de cliëntenraad adviseert positief over het voorgenomen besluit tot herinrichting van de acute zorg. Vanuit patiëntperspectief valt het te betreuren dat de SEH op de locatie Sittard-Geleen niet langer blijft bestaan. Echter de beweegredenen om dit te concentreren op de locatie Heerlen is voor de cliëntenraad navolgbaar. Wel worden er twee punten van zorg meegegeven waarvan de cliëntenraad verwacht dat deze actief worden opgepakt. Het eerste punt betreft de communicatie voor de inwoners van Zuid-Limburg. Laat aan de hand van concrete casuïstiek zien en horen wat deze verandering in de praktijk betekent. Het tweede punt is de samenwerking met MUMC in Maastricht. De cliëntenraad merkt op dat de samenwerking verder intensificeert en verzoekt om, in het kader van de patiëntveiligheid, maximaal in te zetten op het uitwisselen van patiëntgegevens (koppeling van de elektronische patiëntendossiers). Gezien de keuzes voor twee verschillende EPD-systemen in beide ziekenhuizen zal dit een extra uitdaging zijn.

**Locatieprofielen:** leden van de cliëntenraad zijn aangesloten bij de burgerdialogoog bijeenkomsten om uit eerste hand te vernemen hoe er wordt gedacht over de toekomstige zorg in de regio. Ook heeft de cliëntenraad met andere cliëntenraden van ketenpartners over dit thema gesproken. Samen met de stakeholders-bijeenkomsten, de verdiepende gesprekken met mw. L. Bouwmeester en de regelmatige gesprekken en updates vanuit de Bestuursraad heeft dit ervoor gezorgd dat de cliëntenraad zich voelt meegenomen in dit belangrijke dossier voor patiënten van Zuyderland MC.



Met extra interesse heeft de cliëntenraad kennisgenomen van de inhoud van de brede welvaart- analyse regio Parkstad en Westelijke Mijnstreek (PON & Telos) waarbij onderzocht is welke impact het verplaatsen van hoog complexe zorg zou kunnen hebben op de regio. De cliëntenraad staat voor kwalitatieve zorg en behandeling, toegankelijk en veilig voor patiënten. Dat daarin keuzes moeten worden gemaakt voor de toekomst vanwege het grote personeelstekort en aanscherping van kwaliteitsnormen heeft de raad al langer zien aankomen. Dit probleem speelt overigens ook in andere regio's van het land. De manier waarop door Zuyderland en CZ de maatschappelijke dialoog hierover is gevoerd heeft naar mening van de cliëntenraad zorgvuldig plaatsgevonden. Helaas moeten er concessies m.b.t. de zorg plaatsvinden, "zo dichtbij als mogelijk" krijgt een andere betekenis.

De cliëntenraad acht het, gezien de grote regionale uitdagingen (waaronder armoede), essentieel dat patiënten en hun eventuele naaste(n) zonder eigen vervoer gefaciliteerd worden om te reizen naar de ziekenhuislocatie waar ze hun afspraak hebben en/of op bezoek gaan. De aanpassingen in het toekomstscenario m.b.t. de kwetsbare oudere en het sociaal hospitaal zijn duidelijke verbeteringen die de cliëntenraad het vertrouwen geven dat aan de kwaliteit van zorg niet getornd wordt en dat deze zelfs op verschillende gebieden (nog) beter wordt. Het was en is belangrijk dat deze boodschap regionaal breed uitgedragen wordt. In de gesprekken hierover met het MSB is bij herhaling aangegeven dat de zorg op niveau en toegankelijk blijft. Dit alles heeft er mede voor gezorgd dat de cliëntenraad positief heeft geadviseerd over het koersbesluit met betrekking tot de locatieprofielen, ervan uitgaande dat alle ketenpartners constructief blijven samenwerken.

**Toekomst OK:** de cliëntenraad heeft laten weten dat ze positief adviseert met betrekking tot het voorliggende plan. Het is cruciaal om tijdens de implementatie van het plan een terugkoppeling te krijgen over de resultaten en de voortgang. Tevens wil de cliëntenraad dat bij evaluatiemomenten de feedback van patiënten mee wordt genomen. Tot slot nemen een aantal leden van de raad begin volgend jaar een kijkje op de OK om zo vanuit eerste hand met alle betrokkenen het gesprek te hebben.

Daarnaast zijn er nog twee instemmingsverzoeken bij de cliëntenraad ingediend:

**Aanscherping huisregels:** de cliëntenraad heeft ingestemd met de aangebrachte aanscherping. Er is nog een suggestie gedaan over een formulering in de huisregels.

**Reglement Klachtenadviescommissie Patiëntenzorg:** de cliëntenraad heeft ingestemd met de aangebrachte aanpassingen in het reglement.

## Activiteiten 2022

- Meegedacht over de toename van agressie en geweld ten opzichte van ziekenhuispersoneel.
- Deelname aan Veiligheidscultuur rondes;
- Jurylid bij de Cees Sterk Prijs;
- Deelname aan spiegelgesprekken als toehoorder of gespreksleider;
- Deelname aan STZ-visitatie;
- Deelname aan de Zuyderland Businessclub
- Beweegziekenhuis, deelname aan werkgroep
- COPD E-zorgpad
- Deelname aan COWD (Commissie Orgaan en Weefsel Donatie)
- Optimalisering van de websitepagina van de cliëntenraad

## Clëntenraad MSB

Sinds drie jaar is de cliëntenraad Zuyderland MC, in een personele unie, ook de cliëntenraad voor het Medisch Specialistisch Bedrijf (MSB). In 2024 heeft de cliëntenraad MSB drie keer een overleg gehad met bestuurders van het MSB. De gesprekken concentreerden zich vooral op de jaarrekening 2023, het budget 2024 en een uitwisseling over telefonische consulten met patiënten.

## Gevraagd advies

Jaarrekening 2023: de toelichting en de combinatie met het jaarverslag heeft ertoe geleid dat de cliëntenraad MSB van Zuyderland Medisch Centrum een positief advies heeft afgegeven. Daarbij brengt de cliëntenraad de complimenten over voor het goed leesbare verslag en spreekt zij haar waardering uit over de toenemende aandacht voor de kwaliteit van zorg (harde en zachte kant) in het verdeelmodel voor medisch specialisten.

## Contact:

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

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

