



## Jaarverslag Cliëntenraad 2008



## VOORWOORD

De Cliëntenraad van het St. Elisabeth Ziekenhuis wil in dit jaarverslag inzicht geven in zijn activiteiten van 2008.

Het jaar 2008 is wederom een druk jaar geweest voor de raad. De Cliëntenraad bestaat ruim negen jaar en het is goed merkbaar dat bij de leden van de raad ruime ervaring is opgebouwd. De visie die een aantal jaren geleden is vastgesteld biedt aan de raad een stevig houvast bij het uitvoeren van zijn taken. De Cliëntenraad heeft een routine opgebouwd in het bespreken van tal van onderwerpen met verschillende geledingen in het ziekenhuis. In dit verslag vindt u een opsomming van deze onderwerpen. De relatie tussen Cliëntenraad en de verschillende gesprekspartners van het ziekenhuis is over het algemeen bijzonder goed. De raad is uitgegroeid tot een serieuze gesprekspartner. De Cliëntenraad heeft in de negen jaren van zijn bestaan een duidelijke en stevige positie verworven in het St. Elisabeth Ziekenhuis. Dankzij de goede verstandhouding met o.a. de Raad van Bestuur, de zorggroepmanagers en het Bestuur van de Vereniging Medische Staf heeft de Cliëntenraad zijn werkzaamheden goed kunnen uitvoeren.

U kunt in dit jaarverslag lezen welke activiteiten de raad in 2008 heeft uitgevoerd. Te beginnen met de beleidsvoornemens voor 2008 en eindigend met voorgenomen activiteiten voor 2009.

De Cliëntenraad heeft begin van het jaar afscheid genomen van Rinus Buursink (onze filosoof) en Fons Cools (vice-voorzitter/penningmeester en pragmaticus). Rinus Buursink schrijft altijd de columns in de Monitor, ook nu hij de Cliëntenraad heeft verlaten. Beide heren hebben zes jaar in de Cliëntenraad gezeten.

Dat geldt ook voor Gerrit van Engelen (voorzitter en ras-bestuurder), die mij (na zijn officiële termijn) nog een half jaar als de nieuwe voorzitter heeft ingewerkt. Toine Struycken (de man met grote aandacht voor zorg) moest na een dikke vijf jaar afscheid nemen van de Cliëntenraad in verband met mogelijke belangenverstrengeling in verband met zijn werk. Dat overkwam ook Connie Schellekens die in januari lid werd van de Cliëntenraad maar helaas na enkele maanden de raad moest verlaten. Medio 2008 nam ook Nihan Iskenderkaptanoglu na twee jaar lidmaatschap afscheid wegens drukke bezigheden elders. Ik dank allen voor hun grote inzet.

In dit jaarverslag ziet u enkele teksten in kaders opgenomen. De Cliëntenraad wil hiermee evenals vorig jaar en in navolging van de column in de Monitor nog enkele statements plaatsen.

Mocht u bij het lezen van dit jaarverslag vragen of suggesties hebben, dan kunt u te allen tijde contact met ons opnemen. Aan het einde van dit jaarverslag en via de website van het ziekenhuis vindt u ons contactadres.

Met vriendelijke groet,  
namens de Cliëntenraad,

Corine Huijbregts-van Alphen  
voorzitter



## INHOUD JAARVERSLAG 2008

1. Inleiding
2. Voorgenomen aandachtspunten 2008
3. Behandelde onderwerpen in de Cliëntenraad
4. Overleg met Raad van Bestuur
5. Adviezen aan Raad van Bestuur
6. Contacten met andere geledingen in het ziekenhuis
7. Ziekenhuisaangelegenheden waar de Cliëntenraad bij betrokken is
8. Contacten met organisaties buiten het ziekenhuis
9. Column in Monitor
10. Voorgenomen aandachtspunten 2009
11. Samenstelling Cliëntenraad per 31 december 2008
12. Informatie over en contactadres van de Cliëntenraad



## 1. INLEIDING

### De Cliëntenraad zorgt ervoor dat de cliënt centraal staat

De Cliëntenraad heeft tot wettelijke taak, binnen het kader van de doelstelling van de instelling, de gemeenschappelijke belangen te behartigen van de cliënt. De Cliëntenraad maakt daartoe de instelling bewust van het cliëntenperspectief. Onder cliënten wordt verstaan: patiënten in behandeling, ex-patiënten, potentiële nieuwe patiënten, wettelijke vertegenwoordigers van patiënten, partners en directe familieleden van patiënten. Aan de wettelijke taak die is vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) ligt volgens de Cliëntenraad van het St. Elisabeth Ziekenhuis de visie ten grondslag dat:

- ***iedere patiënt belang heeft bij optimale zorg. De patiënt voert, waar mogelijk, zelf de regie en is, waar mogelijk, leidend onderwerp en niet lijdend voorwerp,***
- ***het de taak is van het ziekenhuis deze zorg op een kwalitatief hoog niveau te realiseren en daarbij al het nodige en mogelijke te doen om de eigen regievorming door de patiënt te kunnen laten realiseren,***
- ***de Cliëntenraad vanuit het patiëntenperspectief de Raad van Bestuur adviseert en stimuleert bij de uitvoering van de zorg en de regievorming, die de patiënt geboden wordt.***

De Cliëntenraad streeft er naar dat deze visie bekend is bij elke werknemer van het St. Elisabeth Ziekenhuis.

De Cliëntenraad is echter ook van mening dat de patiënt/cliënt de eigen verantwoordelijkheid moet (kunnen) praktiseren (recht op zelfbeschikking, zelfstandigheid en zelfredzaamheid).

De Raad van Bestuur stelt de Cliëntenraad in de gelegenheid advies uit te brengen over voorgenomen besluiten betreffende:

1. een wijziging van de doelstelling of grondslag;
2. het overdragen van de zeggenschap of fusie;
3. het aangaan of verbreken van een duurzame samenwerking met een andere instelling;
4. de gehele of gedeeltelijke opheffing van de instelling, verhuizing of ingrijpende verbouwing, vervangende nieuwbouw;
5. een belangrijke wijziging in de organisatie;
6. een belangrijke inkrimping, uitbreiding of andere wijziging van werkzaamheden;
7. het benoemen van personen die rechtstreeks de hoogste zeggenschap zullen uitoefenen bij de leiding van arbeid binnen de instelling; in die zin dat de Cliëntenraad de gelegenheid heeft haar mening kenbaar te maken aan de Raad van Toezicht over de beoogd te benoemen persoon op grond van een kennismakingsgesprek met betrokkene;
8. de begroting en de jaarrekening;
9. het algemeen beleid inzake de toelating van cliënten en de beëindiging van de zorgverlening aan cliënten.



De Raad van Bestuur stelt de Cliëntenraad tevens in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen over elk door hem voorgenomen besluit betreffende:

1. voedingsaangelegenheden van algemene aard;
2. het algemeen beleid op het gebied van veiligheid, gezondheid en hygiëne;
3. het algemeen beleid op het gebied van de geestelijke verzorging van en maatschappelijke bijstand aan cliënten;
4. het algemeen beleid op het gebied van recreatiemogelijkheden en ontspanningsactiviteiten voor cliënten;
5. de systematische bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van de aan de cliënten verleende zorg;
6. de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten van cliënten;
7. het aanwijzen van personen die worden belast met de opvang en/of behandeling van klachten van cliënten;
8. wijziging van het besluit tot instelling van de Cliëntenraad;
9. vaststelling of wijziging van voor cliënten geldende regelingen;
10. toekenning van bovenwettelijke bevoegdheden aan de cliëntenraad of de intrekking daarvan;
11. patiëntenvoorlichtingsbeleid.

**In Menslievende Zorg ....**

**is de cliënt de hoofdrolspeler  
in het zorgproces**

## 2. VOORGENOMEN AANDACHTSPUNTEN 2008

De Cliëntenraad had zich voor 2008 een aantal doelen gesteld, waarvan hieronder de resultaten worden beschreven.

- *Uitgaande van het feit dat een goed voedingsbeleid de kwaliteit van de zorg verhoogt, wil de Cliëntenraad zich hierover breed laten informeren en zo nodig gevraagd en ongevraagd advies geven.*

De Cliëntenraad heeft twee keer overleg gevoerd met het Hoofd Facilitair Bedrijf Productgroep Hotelservices over het algemeen voedingsbeleid, waarvan een keer in aanwezigheid van de medewerker diëtetiek. Het eerste overleg vond plaats tijdens de vergadering van de Cliëntenraad, het tweede tijdens het overleg met de Raad van Bestuur naar aanleiding van een ongevraagd advies dat de Cliëntenraad heeft



gegeven over het voedingsbeleid. Het advies wordt meegenomen met de renovatie van de verpleegafdelingen.

- *Het ziekenhuis bouwt, verbouwt en renoveert voortdurend. Omdat deze activiteiten niet los zijn te zien van de visie op zorg wil de Cliëntenraad zich daarover laten informeren.*

Twee leden van de Cliëntenraad hebben over dit onderwerp gesproken met de manager Facilitair Bedrijf. De visie op bouwkundige activiteiten als een belangrijke voorwaarde voor goede zorg gaf aanleiding dit onderwerp in de voltallige Cliëntenraad te bespreken. Een lid van de raad heeft de snelkookpansessie "renovatie verpleegafdelingen" bezocht, waar ook duidelijk werd dat facilitaire voorzieningen van essentieel belang zijn voor de zorg en het zich welbevinden van de cliënt.

- *De Zorgadviesraad (ZAR) wordt omgezet in de Verpleegkundige Adviesraad (VAR). Omdat de verpleegkundige een zeer belangrijke plaats heeft in het zorgproces wil de Cliëntenraad het proces van omzetting volgen en ook met deze raad contact hebben.*

De Cliëntenraad heeft een kennismakingsgesprek met de VAR gehad. Voornamelijk is gesproken over de rol en positie van de VAR binnen ons ziekenhuis. Afsproken is elkaar 1 á 2 keer per jaar te ontmoeten en agenda's uit te wisselen.

**In Menslievende Zorg ....**

**voelt de cliënt zich thuis  
en wordt gehoord**



### 3. BEHANDELDE ONDERWERPEN IN DE CLIËNTENRAAD

De Cliëntenraad heeft het afgelopen jaar 12 keer vergaderd. Hieronder vindt u een overzicht van de onderwerpen die in de Cliëntenraad aan de orde zijn geweest. Verscheidene onderwerpen zijn ook besproken met de interne geledingen als Raad van Bestuur, Bestuur van de Vereniging Medische Staf en de Zorggroep-managers.

Buiten de onderwerpen, die het functioneren van de Cliëntenraad betreffen zoals het jaarverslag Cliëntenraad 2007, voorgenomen aandachtspunten 2008, studiedag, jaaragenda, aftreedschema en werving van en sollicitatiegesprekken met drie nieuwe leden zijn de volgende onderwerpen besproken:

- Jaardocument 2007 van het St. Elisabeth ziekenhuis
- Begroting 2008 van het St. Elisabeth ziekenhuis
- Jaarverslag 2007 Patiëntenservicebureau
- Kaderbrief 2009
- Gastvrijheidszorg met sterren
- Beleidsnotitie veiligheid
- Informed Consent
- Contact met de zorgverzekeraar
- Kwaliteitscriteria enquête "Hoe zit het bij ons in het ziekenhuis" van de NCPF
- Verslagen Q-raad
- Evaluatie Samenwerkingsoverkomst tussen de Raad van Bestuur en de Cliëntenraad
- Evaluatie Huishoudelijk Reglement van de Cliëntenraad
- Vertrouwelijk Beraad ten aanzien van lid van de Raad van Toezicht
- Identiteit van het ziekenhuis
- Deelname Tilburgse Zorgdebatten
- Elektronisch Patiënten Dossier
- Website van het ziekenhuis
- Jaarevaluatie patiëntenparticipatie
- Contact met achterban
- Jaarverslag weefsel- en orgaandonatie
- Positie Cliëntenraad ten aanzien van de Berglandkliniek
- Beleid ten aanzien van allochtonen
- Snelkookpansessie ten aanzien van de renovatie verpleegafdelingen
- Advies "Wijziging klachtenreglement"
- Ongevraagd advies ten aanzien van klachtenafhandeling
- Advies conceptdocument "Veiligheid...keuzes maken"
- Advies identificatiebadges
- Advies Informed Consent
- Advies conceptbeleid Interne EPD autorisatie EZ
- Strategisch management 2008-2011
- Corporate Identity
- Beperkte rolstoelruimte in het DE-café
- Gebrek aan stoelen met armlenningen in de hal



- Digitaal afspraken maken
- Huisartsenpost
- Voedingsbeleid en ongevraagd advies ten aanzien daarvan
- Palliatieve zorg
- Evaluatie functioneren van Cliëntenraad
- Menslievende zorg
- Dwang en drang in het kader van de wet BOPZ
- Renovatie verpleegafdelingen

Het secretariaat van de Cliëntenraad kreeg vier klachten binnen op zijn mailadres. Zoals bekend doet de raad niets met individuele klachten van patiënten. De klachten zijn dan ook doorverwezen naar de klachtenbemiddelaars.

**In Menslievende Zorg ....**  
**is de uniciteit van ieder mens**  
**uitgangspunt in onze organisatie**

#### **4. OVERLEG MET DE RAAD VAN BESTUUR**

De voltallige raad heeft vier keer met de Raad van Bestuur overleg gevoerd.

In de formele vergadering met de Raad van Bestuur zijn op een prettige, openhartige en constructieve wijze de volgende onderwerpen aan de orde geweest:

- Presentatie Elektronische leerweg
- Spoedeisende hulp
- Liesbreukcentrum
- Toekomstige parkeergelegenheid
- (Pilot) Informed Consent
- Stand van zaken van de Berglandkliniek
- Menslievende zorg
- PC voor patiënten
- Huisstijl EZ
- Tekort aan allergologen
- Werving lid van Raad van Toezicht
- Samenwerking Zorgcentrum Tilburg Zuid (geriatriesch centrum en Spinnewiel)
- Ongevraagd advies Cliëntenraad t.a.v. klachtenafhandeling
- Tilburgse Zorgdebatten
- Rampenoefening EZ



- Notitie van Cliëntenraad over identiteit van ons ziekenhuis
- Reactie Inspectie voor Volksgezondheid op 1<sup>ste</sup> concept Patiëntveiligheid
- Tekort aan AXI's (rolstoelen op medische boulevard)
- Tekort aan stoelen met armleuningen op medische Boulevard
- Positie Verpleegkundige Adviesraad
- Herziening samenwerkingsovereenkomst tussen Cliëntenraad en Raad van Bestuur
- Kaderbrief 2009
- Begroting 2009
- Plannen ten aanzien van de Hilverhoeve
- Huisartsenpost
- Digitaal afspraken maken
- Stand van zaken tussen Bernard Verbeeten Instituut en St. Elisabeth Ziekenhuis ten aanzien van het GammaKnife
- Verbouwing Stiltecentrum
- Onderzoek Inspectie voor Volksgezondheid naar risico's voor patiënten ten aanzien van het operatief proces
- Wijziging klachtenreglement
- Stand van zaken Elektronisch Patiënten Dossier en Elektronisch Medicatiesysteem
- Evaluatie Patiëntenparticipatie

**In Menslievende Zorg ....**

**ontmoeten cliënten aardige mensen**

## **5. ADVIEZEN AAN DE RAAD VAN BESTUUR**

Over de volgende onderwerpen heeft de Cliëntenraad advies uit gebracht aan de Raad van Bestuur:

- In november 2007 heeft de Cliëntenraad voorlopig nog geen positief advies gegeven ten aanzien van de richtlijnen "Informed Consent". De Cliëntenraad juicht het toe dat het ziekenhuis op deze wijze aan de in de WGBO vastgelegde informatieplicht invulling wil geven. Het partnerschap tussen hulpvrager en hulpverlener krijgt hierdoor een nadere invulling. De Cliëntenraad beschouwt dit partnerschap niet in evenwicht. De hulpverlener is hierin te dominant en de hulpvrager krijgt te weinig mogelijkheid zijn regierol te nemen. In januari 2008 heeft de Cliëntenraad een gesprek met het bestuur van de Vereniging Medische Staf over dit onderwerp gevoerd. Duidelijk was dat het volledig uitvoeren van Informed Consent de medici teveel tijd zou kosten. Op grond daarvan heeft de Cliëntenraad de Raad van Bestuur gevraagd opnieuw advies te mogen uitbrengen als de oorspronkelijke beleidsnotitie wezenlijke veranderingen zou ondergaan. De Raad van Bestuur heeft de Cliëntenraad



aan het eind van het jaar laten weten dat niet opnieuw advies zal worden gevraagd omdat Informed Consent gestoeld is op de wet.

- De Cliëntenraad heeft een positief verzwaard advies gegeven ten aanzien van het conceptdocument "Veiligheid...keuzes maken". De Cliëntenraad ziet graag een passage toegevoegd over de rol van de cliënt en diens plicht mede de veiligheid te verhogen. Zij acht middelen als de patiëntenveiligheidskaart en het exitgesprek als uitstekende middelen daartoe. De patiëntenveiligheidskaart is inmiddels toegevoegd aan het conceptdocument
- De Cliëntenraad heeft een ongevraagd advies gegeven ten aanzien van de klachtenafhandeling. Omdat naar het oordeel van de Cliëntenraad het aantal klachten klein is ten opzichte van het aantal patiëntcontacten heeft hij geadviseerd op de afdelingen een eenvoudig klachten/ideeënregistratiesysteem aan te leggen. Daarnaast vindt de Cliëntenraad dat klagers de mogelijkheid geboden moet worden een schriftelijk verslag te krijgen over de klachtenafhandeling. Ook vindt hij dat de cliënten meer geactiveerd moeten worden ideeën en klachten in te dienen.
- De Raad van Bestuur werd in een ongevraagd advies gevraagd aandacht te besteden aan de beperkte rijruimte voor rolstoelen in het DE-café, aan het tekort aan rolstoelen op de medische boulevard en aan het gebrek aan stoelen met armleuningen op deze plaats. En wie het kleine niet eert....! Binnen enkele weken waren de stoelen geplaatst.
- In het kader van het voedingsbeleid heeft de Cliëntenraad de Raad van Bestuur ongevraagd advies gegeven onder andere over de tijd van het nuttigen van de warme maaltijd, de mogelijkheid om niet op de kamer/zaal te eten en de mogelijkheid 's avonds nog iets te eten in verband met de lange tijd tussen de avondmaaltijd en de lunch. Bij de renovatie van de verpleegafdelingen wordt naar deze mogelijkheden gekeken.
- De Raad van Bestuur heeft de Cliëntenraad gevraagd advies uit te brengen over de wijziging van het klachtenreglement. De Cliëntenraad heeft hierover positief geadviseerd, mits rekening wordt gehouden met enkele bezwaren. Het voornaamste bezwaar was dat de Cliëntenraad een rol kreeg toebedeeld die niet conform de wettelijke positie van de Cliëntenraad is.
- De Cliëntenraad heeft een positief advies, conform het advies van de Privacycommissie, gegeven ten aanzien van het opschrift op de door medewerkers van het ziekenhuis gedragen badges. Een nieuw beleid was nodig omdat medewerkers soms bedreigd worden en het opschrift op de badge zodanig was dat zij "achterhaald" konden worden.
- Het laatste advies dit jaar werd gegeven over het conceptbeleid Interne EPD autorisatie EZ. De Cliëntenraad heeft positief geadviseerd met als toevoeging dat hij het Theriakstelsel toegevoegd wil zien, evenals de mogelijkheid voor cliënten toegang te krijgen tot hun geregistreerde gegevens.

De Cliëntenraad heeft aan de verschillende adviezen toegevoegd dat hij op de hoogte wil blijven van de uitvoering en resultaten van de plannen om op die manier de verbeterprocessen te kunnen volgen.



**In Menslievende Zorg ....  
zijn passie en drive voelbaar  
in de organisatie**

## **6. CONTACTEN MET ANDERE GELEDINGEN IN HET ZIEKENHUIS**

De Cliëntenraad heeft naast de formele vergaderingen met de Raad van Bestuur informeel overleg met diverse geledingen in het ziekenhuis. De diverse gremia bekijken vaak de zaken vanuit een ander standpunt, zodat de Cliëntenraad een goed oordeel kan vormen. De Cliëntenraad stelt deze contacten zeer op prijs.

### **Zorggroepmanagers**

Met de zorggroepmanagers heeft de Cliëntenraad drie keer vergaderd in een aparte vergadering met hen of als onderdeel van het overleg met de Raad van Bestuur.

De volgende onderwerpen zijn aan de orde geweest:

- Menslievende Zorg en het traject daartoe
- Enquête "Hoe zit het dan bij ons in het ziekenhuis?" van de NCPF
- Allochtonenbeleid
- "Veiligheid.. een kwestie van keuzes maken" en de planning van de veiligheidsprojecten
- Informed Consent
- Verpleegkundige Adviesraad

### **Vereniging Medische Staf**

In 2008 heeft de Cliëntenraad tweemaal overleg gevoerd met het bestuur van de Vereniging Medische Staf. Onderwerpen, die aan de orde kwamen zijn:

- Informed Consent
- Complementaire zorg
- Gevolgen van de vergrijzing
- Ketenzorg
- Procedure ten aanzien van reinigen scopes
- PowerPoint presentatie met betrekking tot kwaliteit van zorg en veiligheid
- Avondopening poli's
- Functioneringsgesprekken medici
- Workload medici



### **Patiëntenservicebureau**

De Cliëntenraad heeft de klachtenbemiddelaars van het Patiëntenservicebureau (PSB) uitgenodigd in haar vergadering. Besproken zijn het klachtenbeleid, het klachtendossier en de procedures. Centraal staat daarbij steeds de wijze waarop met klachten omgegaan wordt. In onze optiek moeten klachten meer als “gratis adviezen” beschouwd worden en leiden tot beleidsaanpassing. Het gesprek heeft geleid tot een ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur (zie bij adviezen) waarna drie leden van de Cliëntenraad overleg hebben gehad met de klachtenbemiddelaar. Eind van het jaar was dit onderwerp nog niet afgerond.

### **Verpleegkundige Adviesraad**

De Cliëntenraad heeft één keer overleg gevoerd met deze raad, die de belangen van verpleegkundigen behartigt. Het overleg was bedoeld als kennismaking en ging voornamelijk over de rol en positie van deze raad. Afgesproken is 1 á 2 keer per jaar bijeen te komen.

### **Facilitaire Dienst**

Twee leden van de Cliëntenraad hebben een gesprek gehad over de bewegwijzering in het ziekenhuis. Daarna heeft een lid met de projectgroep, die daarvoor was ingesteld, mogen meedenken over de keuze van de firma die de bewegwijzering gaat uitvoeren. Het eerste gesprek dat tevens ging over de facilitaire voorwaarden voor een goede zorg heeft er toe geleid dat de manager Facilitair Bedrijf daarover nog een toelichting heeft gegeven voor de voltallige Cliëntenraad, waarbij tevens de renovatie verpleegafdelingen aan de orde kwam.

### **Berglandkliniek**

De Cliëntenraad heeft een gesprek gehad met de directeur van de Berglandkliniek over de stand van zaken van deze kliniek. Op grond van de juridisch zelfstandige positie van de kliniek ten opzichte van het ziekenhuis heeft de Cliëntenraad de directeur bericht niet langer als cliëntenraad voor deze kliniek te kunnen fungeren.

**In Menslievende Zorg ....**  
**zijn sympathie en**  
**empathie basisvoorwaarden**



## 7. ZIEKENHUISAANGELEGENHEDEN WAAR DE CLIËNTENRAAD BIJ BETROKKEN IS GEWEEST

- De Cliëntenraad is geïnterviewd voor het landelijk project "Gastvrijheidszorg met sterren".
- Ook is acte de présence gegeven op de afscheidsreceptie van mevrouw D. van der Lee, secretaresse van de Raad van Bestuur. Zij is vanaf het begin van de Cliëntenraad een grote steun geweest.
- Een lid van de Cliëntenraad heeft deelgenomen aan de Snelkookpansessie "Renovatie verpleegafdelingen". Het was verheugend te constateren dat de cliënt zo centraal stond.
- De Cliëntenraad heeft deelgenomen aan de Tilburgse Zorgdebatten.
- Een lid van de Cliëntenraad heeft deelgenomen aan de Prudentia Conferentie "Menslievende zorg en management".

**In Menslievende Zorg ....**

**heeft bejegening een lading;  
een diepe betekenis**

## 8. CONTACTEN MET ORGANISATIES BUITEN HET ZIEKENHUIS

- Zoals in het vorig jaarverslag van 2007 vermeld heeft de Cliëntenraad in samenwerking met het TweeSteden Ziekenhuis, Zorgbelang Brabant, de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) en het secretariaat van de Raad van Bestuur getracht een bijeenkomst te organiseren van cliëntenraden van organisaties van verpleging en verzorging. Ondanks een goede voorbereiding was de animo niet groot, zodat besloten is de bijeenkomst te annuleren. In 2008 is door een lid in samenwerking met de LOC nog een poging gedaan om inzicht te krijgen in de wensen en ideeën die bij cliëntenraden en hun achterban leven. De cliëntenraden zijn nu beperkt tot die van verzorgings- en verpleeghuizen. De vier bezoeken aan de regiobijeenkomsten van cliëntenraden hebben geleid tot op- en aanmerkingen over en ideeën voor de ziekenhuizen. Deze hebben niet geleid tot directe actie van de Cliëntenraad. Het contact met deze achterban wordt in 2009 voortgezet, waarschijnlijk in een eenmalige afsluitende bijeenkomst.
- Door een CR-lid is een regiobijeenkomst van de Landelijke Stichting Cliëntenraden (LSR) bezocht met als onderwerp "Rol en positie van de Cliëntenraad in het algemeen en die bij fusies van ziekenhuizen in het bijzonder".



- De Cliëntenraad van het Jeroen Boschziekenhuis heeft een symposium “Cliëntbejegening en patiëntenparticipatie ” georganiseerd. Een lid heeft deze bijeenkomst bezocht, omdat dit onderwerp ook in het St. Elisabeth Ziekenhuis actueel is.
- Twee leden hebben de afsluitingsbijeenkomst van “Gastvrijheidszorg met sterren” bezocht.
- Enkele leden van de Cliëntenraad hebben een gesprek gehad met een zorgverzekeraar. Onderwerpen waren de werkwijze DBC’s, de zorgfinanciering en de positie van de zorgverzekeraar in het zorgproces.

## 9. COLUMN IN MONITOR

Een ex-lid van de Cliëntenraad schrijft al geruime tijd namens de Cliëntenraad een column in de Monitor van het ziekenhuis. Een column over ervaringen met als doel de medewerkers op een enigszins ludieke en prikkelende wijze een spiegel voor te houden. Ook in 2008 is weer een aantal van deze columns verschenen.

**In Menslievende Zorg ....  
is het liefste ziekenhuis  
een kernwaarde**

## 10. VOORGENOMEN AANDACHTSPUNTEN

De Cliëntenraad heeft zich voor het jaar 2009 de volgende aandachtspunten voorgenomen:

- Zoals het een cliëntenraad betaamt richten we ons op het welzijn en het zich welbevinden van cliënten in ons ziekenhuis. Deze doelstelling is ook te vertalen in “Menslievende Zorg”.
- In het bijzonder hebben bejegening, innovaties in het zorgproces en patiëntenparticipatie (met speciale aandacht voor het exitgesprek) de aandacht.



## 11. SAMENSTELLING CLIËNTENRAAD PER 31 DECEMBER 2008

De Cliëntenraad is als volgt samengesteld:

Corine Huijbregts-van Alphen	voorzitter
Beitske Feldbrugge-Okhuijsen	secretaris
Piet Verschure	vice-voorzitter/penningmeester
William van Aalst	lid
Arnold Louët Feisser	lid
Christien Reusken-Wijne	lid
Dick Schellings	lid
Remko Wildeboer	lid

## 12. INFORMATIE OVER EN CONTACTADRES VAN DE CLIËNTENRAAD

Informatie over de Cliëntenraad is te vinden op de website van het St. Elisabeth Ziekenhuis [www.elisabeth.nl](http://www.elisabeth.nl) en in de folder van de Cliëntenraad bij het Patiëntenservicebureau.

Contact over dit jaarverslag en andere zaken: secretariaat Dr. P.C. de Brouwerlaan 11, 5081 SJ Hilvarenbeek, 013-5052282 en e-mail [b.feldbrugge@planet.nl](mailto:b.feldbrugge@planet.nl).