

**JAARVERSLAG CLIËNTENRAAD  
2005**

## VOORWOORD

De Cliëntenraad van het St. Elisabeth Ziekenhuis wil middels dit jaarverslag terugkijken op 2005, een jaar waarin de Cliëntenraad zeer actief is geweest. U kunt hierin lezen welke contacten de raad zowel binnen als buiten het ziekenhuis heeft gehad. Eén van de beleidsvoornemens voor dit jaar was het contact leggen met de achterban. Daarom is er door de Cliëntenraad een interne PR-notitie geschreven. Tevens heeft de Cliëntenraad contact gelegd met het Regionaal Patiënten Consumenten Platform (RPCP) en met de Cliëntenraad van het TweeSteden ziekenhuis. In 2006 zullen deze contacten worden voortgezet en in januari willen we proberen gezamenlijk in gesprek te komen met cliëntenraden van andere zorgvoorzieningen uit de regio.

Door de Cliëntenraad is het initiatief genomen de samenwerkingsovereenkomst die bestaat tussen de Cliëntenraad en het ziekenhuis meer aan te passen aan vigerende wet- en regelgeving. Hierover zijn gesprekken gevoerd met de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht. In december is de nieuwe overeenkomst door beide partijen ondertekend.

Ook dit jaar was de Cliëntenraad aangesloten bij het Landelijke Steunpunt cliënten-Raden (LSR). Door de LSR worden we voortdurend geïnformeerd over ontwikkelingen op het terrein van cliëntenparticipatie.

In september vond een wisseling van het secretariaat plaats. Mevrouw De Monyé heeft op eigen verzoek deze functie overgedragen aan mevrouw Feldbrugge. Mevrouw De Monyé heeft de rol van secretaris vervuld vanaf het ontstaan van de Cliëntenraad van het St. Elisabeth Ziekenhuis in 2001. Zij heeft deze functie steeds vanuit een grote betrokkenheid en met een grote kennis van zaken vervuld. De Cliëntenraad is haar veel dank verschuldigd.

Ik wens u veel leesplezier. 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 groeten,

Gerrit van Engelen  
voorzitter Cliëntenraad

## INHOUD

	<u>blz.</u>
1. Inleiding	4
2. Beleidsvoornemens 2005	5
3. Vergaderingen	6
4. Behandelde onderwerpen	7
5. Adviezen	8
6. Contacten met andere geledingen in het ziekenhuis	8
7. Ziekenhuisaangelegenheden waar de Cliëntenraad bij betrokken is	10
8. Contacten met organisaties buiten het ziekenhuis	11
9. Beleidsvoornemens 2006	11
10. Samenstelling Cliëntenraad per 31 december 2005	12
11. Informatie over en contactadres van de Cliëntenraad	12

## 1. INLEIDING

### De Cliëntenraad zorgt 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 en onderhoudt contact met de achterban. Met de achterban wordt bedoeld: patiënten in behandeling, ex-patiënten, wettelijke vertegenwoordigers van patiënten, partners en directe familieleden van patiënten.

Aan de wettelijke taak 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 elke werknemer van het St. Elisabeth Ziekenhuis de visie onderschrijft en die met overtuiging en enthousiasme in praktijk brengt.

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

De Raad van Bestuur stelt de Cliëntenraad op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen in ieder geval in de gelegenheid advies uit te brengen over voorgenomen besluiten betreffende:

- een wijziging van de doelstelling of grondslag
- het overdragen van de zeggenschap of fusie
- het aangaan of verbreken van een duurzame samenwerking met een andere instelling
- de gehele of gedeeltelijke opheffing van de instelling, verhuizing of ingrijpende verbouwing, vervangende nieuwbouw
- een belangrijke wijziging in de organisatie
- een belangrijke inkrimping, uitbreiding of andere wijziging van werkzaamheden
- 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 zijn mening kenbaar te maken aan de Raad van Toezicht over de beoogd te benoemen persoon op grond van een kennismakingsgesprek met betrokkene
- de begroting en de jaarrekening
- 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:

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

## 2. BELEIDSVOORNEMENS 2005

De Cliëntenraad had zich voor 2005 de volgende onderwerpen ten doel gesteld. Hieronder volgt een resultaatbeschrijving.

- *Versterken c.q. uitbreiden van de externe contacten o.a. met de Cliëntenraad van het TweeSteden ziekenhuis, het RPCP en de zorgverzekeraars*  
Met de eerste twee organisaties is contact geweest over het organiseren van een bijeenkomst voor cliëntenraden van zorginstellingen in het zorggebied. Met de zorgverzekeraars is geen rechtstreeks contact geweest.
- *Overleg met de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht over de gevolgen van de kanteling*  
Dit onderwerp is verschillende malen besproken.
- *Heroriëntatie van de reglementen*  
De samenwerkingsovereenkomst is aangepast en bekrachtigd. Het huishoudelijk reglement is in concept gereed en zal begin 2006 zijn definitieve vorm krijgen.
- *Evaluatie klanttevredenheid*  
Een algemene evaluatie heeft niet plaatsgevonden.
- *Patiënten-enquêtes*  
De Cliëntenraad is een voorstander van meer uniforme patiënten-enquêtes. De Raad van Bestuur streeft naar meer uniformiteit in het ziekenhuis. Ook de patiënten-enquêtes zullen een meer uniform karakter krijgen. De Cliëntenraad heeft inbreng gehad in de vragen, gesteld in de enquête Patiëntentevredenheid ten aanzien van

de Spoedeisende Hulp, en heeft een advies gegeven over de uitkomst van deze enquête.

- *Allochtonenbeleid*  
Dit onderwerp heeft slechts zijdelings aandacht gekregen.
- *PR-plan opstellen en uitvoeren*  
De Cliëntenraad heeft een PR-plan opgesteld, waarin vooral het contact met de achterban aandacht krijgt. Met het vormgeven van dit contact is een begin gemaakt.

### 3. VERGADERINGEN

De Cliëntenraad heeft het afgelopen jaar 13 keer vergaderd.

Daarnaast heeft de voltallige raad vier keer met de Raad van Bestuur overleg gevoerd, waarvan één keer in aanwezigheid van de Raad van Toezicht. Op die bijeenkomst is de hernieuwde samenwerkingsovereenkomst besproken, die op 21 december door de Raad van Bestuur en de Cliëntenraad is ondertekend.

Omdat dit jaar een vacature is ontstaan in de Raad van Toezicht hebben twee leden van de Cliëntenraad deelgenomen aan het vertrouwelijk beraad.

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

- contracten met zorgverzekeraars
- prestatie-indicatoren
- patiënteninformatie en -beveiliging
- Q raad
- advies- en besluitvormingsprocedure
- zorginnovatie
- grenzen aan de zorg
- Brabant Medical School
- Diagnose Behandeling Combinaties (DBC's)
- traumawagen
- transmurale zorg
- Bergland Kliniek
- renovatie verpleegafdelingen
- kwaliteit Intensive Care
- managementcontracten
- communicatiebeleid en routing
- plan digitale communicatie
- bewaking fietsenstalling
- telefonische bereikbaarheid

#### 4. BEHANDELDE ONDERWERPEN

Hieronder vindt u een overzicht van de onderwerpen die in de Cliëntenraad aan de orde zijn geweest. Verscheidene onderwerpen zijn ook aan de orde geweest in de interne gremia zoals Raad van Bestuur, het bestuur van de Vereniging Medische Staf en de zorggroepmanagers.

Buiten de onderwerpen die het functioneren van de Cliëntenraad betreffen, zoals concept-samenwerkingsovereenkomst met de Raad van Bestuur, concept-huishoudelijk reglement, begroting, modelregeling financiering Cliëntenraden van het LSR, het lidmaatschap van het LSR, jaarverslag Cliëntenraad 2004, beleidsvoornemens 2005, heeft de Cliëntenraad de volgende onderwerpen besproken:

- begroting van het ziekenhuis
- jaarverslag van het ziekenhuis
- jaarrekening van het ziekenhuis
- parkeerproblematiek
- jaarverslag Patiëntenservicebureau
- wachttijden in het algemeen en in het bijzonder op de pijnpoli
- klachtenbehandeling
- aanpassing folder en website van de Cliëntenraad
- openstelling en beveiliging van de fietsenstalling
- Bergland Kliniek
- effecten van de kanteling in het ziekenhuis
- patiëntentevredenheidsenquête Spoedeisende Hulp
- Diagnose Behandeling Combinaties (DBC's)
- bejegening
- opnamebeleid Monitor
- flexibele bezoektijden
- project Sneller Beter pijler 3
- project Patiëntenparticipatie
- project Renovatie Verpleegafdelingen
- Taxipoint
- PR-notitie
- contacten achterban
- plan om met het RPCP en de Cliëntenraad van het TweeSteden ziekenhuis met cliëntenraden van zorginstellingen te overleggen
- proefschrift 'Kwaliteit van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen als medezeggenschapswet'
- Elektronisch Patiënten Dossier
- project Sprekend Elisabeth
- project Menu van de Chef

## 5. ADVIEZEN

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

- beleidsnotitie Interne Audit en bijbehorende planning
- format voorgenomen besluit inzake camerabewaking en videobewaking Intensive Care
- vervanging en uitbreiding camerabewakingssysteem
- richtlijnen voor de behandeling van ernstig gehandicapte pasgeborenen
- format hoogtechnologisch draagmoederschap
- format voorgenomen besluit babywatch Kindergeneeskunde
- meerjarenbeleidsbrief 2006-2008
- invulling vacature klachtenbemiddelaar
- kaderbrief 2006
- invoering camerabewaking bij gangen en ingangen Intensive Care
- instelling Q raad (kwaliteit)

De Cliëntenraad heeft aan de positieve adviezen toegevoegd dat hij op de hoogte wil blijven van de uitvoering en resultaten van de plannen.

## 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 Cliëntenraad stelt deze contacten zeer op prijs.

### Zorggroepmanagers

Met de zorggroepmanagers heeft de Cliëntenraad twee keer vergaderd. Onderwerpen die aan de orde kwamen:

- bezoektijden
- videobewaking Spoedeisende Hulp
- bordjes wachttijden
- flexibele bezoeken
- exitformulieren
- kaderbrief
- managementcontracten
- Elektronisch Medicatie Dossier
- Elektronisch Patiënten Dossier
- Bergland Kliniek
- interne audits
- Sneller Beter-project
- slechtnieuwsgesprekken
- functioneringsgesprek specialist

### **Vereniging Medische Staf**

In 2005 hebben twee gesprekken plaatsgevonden met het bestuur van de Vereniging Medische Staf. Onderwerpen die aan de orde kwamen zijn:

- evaluatie - en functioneringsgesprekken specialisten
- voor- en nadelen DBC's
- kaderbrief 2006
- Bergland Kliniek
- aanwezigheid hoofdbehandelaar
- wachttijden pijnpoli
- kwaliteit Intensive Care

### **Facilitair Bedrijf**

Ook dit jaar hebben leden van de Cliëntenraad overleg gevoerd met het Facilitair Bedrijf.

De ergste parkeerproblemen zijn gelukkig opgelost door het openstellen van een extra parkeergelegenheid voor het personeel.

Begin 2006 wordt begonnen met de verbouwing van de restauratieve voorzieningen voor personeel, patiënten en bezoekers. Van de gelegenheid wordt gebruik gemaakt omliggende ruimten te verbouwen en/of te herinrichten.

### **Patiëntenservicebureau**

De Cliëntenraad heeft de klachtenfunctionaris uitgenodigd in zijn vergadering.

Besproken zijn het jaarverslag van het Patiëntenservicebureau, 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.

In dit kader hebben enkele leden een gesprek gehad met een medewerker van het Patiëntenservicebureau, dat een belangrijke rol heeft in de voorlichting en informatievoorziening.

### **Raad van Toezicht**

In aanwezigheid van de Raad van Bestuur heeft de Cliëntenraad een gesprek gehad met enkele leden van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht heeft toegelicht hoe en waarop hij toezicht houdt. Tevens is de concept-samenwerkingsovereenkomst besproken, die tussen de Raad van Bestuur en de Cliëntenraad moet worden gesloten.

### **Bergland Kliniek**

Alhoewel de Bergland Kliniek een zelfstandige stichting is, heeft zij nauwe banden met het ziekenhuis.

De Cliëntenraad heeft twee keer overleg gevoerd met de managers van de Bergland Kliniek over de producten die worden aangeboden.

### **Transmurale zorg**

Twee managers van het project Transmurale Zorg hebben een toelichting gegeven op dit project, dat de lijnen tussen de eerste- en tweedelijnszorg zal verkorten en

verbeteren. De Cliëntenraad juicht deze ontwikkeling toe, omdat deze de toegang tot het ziekenhuis versnelt en de kwaliteit van de zorg aan de patiënt verbetert.

#### **Ondernemingsraad**

Omdat gebleken is dat er raakvlakken zijn met de Ondernemingsraad hebben twee leden van de Cliëntenraad een kennismakingsbezoek gebracht aan deze raad. Afsproken is dat één lid van de Cliëntenraad de agenda en notulen van de Ondernemingsraad ontvangt, opdat er, zonodig, actie kan worden ondernomen.

#### **Klachtencommissie**

De Klachtencommissie heeft een lid van de Cliëntenraad uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek. Zij heeft de werkwijze en procedures toegelicht.

#### **ZorgAdviesRaad**

Met deze (advies)raad is een niet gereguleerd informeel contact.

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

- De Cliëntenraad is vertegenwoordigd in het projectteam Patiëntenparticipatie van het project Sneller Beter. Dit projectteam moet doelen formuleren en middelen en instrumenten aanreiken in het kader van patiëntbetrokkenheid. Dit binnen de visie: de patiënt als regisseur van het eigen zorgproces.
- De Cliëntenraad is vertegenwoordigd bij het opstarten en ontwikkelen/uitvoeren van het project Sprekend Elisabeth. Dat project richt zich op de communicatie tussen medewerkers onderling en op die tussen een medewerker en cliënt/patiënt. Er is nu af en toe contact.
- De Cliëntenraad participeert in het projectteam Renovatie Verpleegafdelingen.
- Leden van de Cliëntenraad hebben de lezing 'Kwaliteit van Leven' in het ziekenhuis bezocht.
- Eén lid van de Cliëntenraad heeft de opening van het Taxipoint bijgewoond.
- Enkele leden hebben de vernieuwde Intensive Care bezocht.
- De Cliëntenraad volgt via een vertegenwoordiger de ontwikkelingen van het Elektronisch Patiënten Dossier.
- De Cliëntenraad was aanwezig bij de besprekingen van het 'Menu van de Chef', een vernieuwing van de catering op de verpleegafdelingen.
- De Cliëntenraad is ook aanwezig bij de besprekingen over bouwplannen. De verbouwing van de poliklinieken in 2005 heeft tot onze tevredenheid plaatsgevonden. De Cliëntenraad is ook betrokken bij de plannen voor de verbouwing van de verpleegafdelingen.

## 8. CONTACTEN MET ORGANISATIES BUITEN HET ZIEKENHUIS

- Twee leden hebben in het kader van het achterbanbeleid een gesprek gevoerd met het bestuur van het Overlegorgaan Ouderen Tilburg (OTO), de belangenorganisatie van ouderen in Tilburg. De Cliëntenraad was geïnteresseerd in de wensen van ouderen ten aanzien van het ziekenhuis. Omdat het OTO de Cliëntenraad doorverwees naar het RPCP heeft dit contact niet het beoogde rechtstreekse effect gehad.
- De voorzitter en een lid van de Cliëntenraad hebben contact gezocht met het RPCP om kennis te maken en om met de Cliëntenraad van het TweeSteden ziekenhuis te komen tot een bijeenkomst voor cliëntenraden van zorginstellingen in het verzorgingsgebied.
- De voorzitter heeft contact opgenomen met de voorzitter van de Cliëntenraad van het TweeSteden ziekenhuis om kennis te maken en om bovengenoemd initiatief te bespreken. De Cliëntenraad van het TweeSteden ziekenhuis juicht het initiatief toe. De bijeenkomst zal volgend jaar plaatsvinden
- Twee leden hebben de studiemiddag 'Keuzen in de zorg' bezocht, georganiseerd door het Jeroen Bosch Ziekenhuis.
- Door enkele leden zijn bijeenkomsten van het LSR bezocht met als onderwerpen: zorgverzekeraars en achterbanbeleid.

## 9. BELEIDSVOORNEMENS 2006

De Cliëntenraad heeft zich voor 2006 de volgende onderwerpen ten doel gesteld.

- Het kritisch blijven volgen van de algemene gang van zaken in het ziekenhuis vanuit het patiëntenperspectief.
- Het vergaren van meer kennis van en inzicht in de veranderde financieringsstructuur (DBC's) in relatie tot de positie van de cliënt/patiënt.
- Het vergaren van meer kennis van en inzicht in de productieafspraken in relatie tot de positie van de cliënt/patiënt.
- Het versterken van het contact met de achterban o.a. met het RPCP en de Cliëntenraad van het TweeSteden ziekenhuis.
- Aandacht hebben voor de allochtone patiënt/cliënt.
- Patiëntenparticipatie in kader van het project Sneller Beter pijler 3.

## 10. SAMENSTELLING CLIËNTENRAAD PER 31 DECEMBER 2005

De Cliëntenraad is als volgt samengesteld:

De heer G.A.C.M. van Engelen	voorzitter
Mevrouw M.J. de Monyè-van der Zwan	secretaris tot 1 september vanaf 1 september lid
Mevrouw drs. B.H. Feldbrugge-Okhuijsen	lid tot 1 september vanaf 1 september secretaris
De heer A.A.A.M. Cools	vice-voorzitter
De heer Th.C. van den Broek	lid
De heer R. Buursink	lid
De heer H.S. Freen	lid
De heer T. Struycken	lid
De heer P. Verschure	lid

## 11. 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 tel. 013-5052282 en e-mail [b.feldbrugge@planet.nl](mailto:b.feldbrugge@planet.nl).