

# maasziekenhuis Pantein

**JAARVERSLAG 2022**

**CLIËNTENRAAD Maasziekenhuis Pantein**



**Clëntenraad  
Maasziekenhuis Pantein**

Postbus 55  
5830AB Boxmeer

E: [clintenraad@pantein.nl](mailto:clintenraad@pantein.nl)  
[www.maasziekenhuispantein.nl](http://www.maasziekenhuispantein.nl)

# Jaarverslag 2022

---

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	1
1. Inleiding .....	2
2. Maasziekenhuis Pantein .....	2
3. Cliëntenraad Maasziekenhuis .....	2
4. Missie en visie Cliëntenraad .....	3
4.1 Inhoudelijk kompas van de CR .....	3
4.2 Positionering van de CR .....	4
4.3 De CR onderschrijft de kernwaarden van (MZH) Pantein .....	4
4.4 Hoe de Cliëntenraad te werk gaat .....	5
4.5 De CR is zichtbaar, toegankelijk, laagdrempelig .....	5
4.6 De CR werkt aan professionalisering van de eigen werkzaamheden .....	5
5. Activiteiten Cliëntenraad 2022 .....	6
5.1 Kwaliteitsrondes .....	6
5.2 Spiegelgesprekken .....	6
5.3 Symposia .....	6
5.4 Advies en instemming .....	7
5.5 Overleg .....	7
5.6 Professionalisering .....	8
5.7 Werkgroepen .....	8
6. Aandachtsgebieden en speerpunten voor 2023 .....	8/9

# Jaarverslag 2022

---

## 1. Inleiding

In dit jaarverslag staat beknopt weergegeven wat de activiteiten zijn geweest van de Cliëntenraad van het Maasziekenhuis in het jaar 2022.

Vanuit de wettelijke adviespositie, maar meer nog gedreven vanuit het patiënten perspectief, bevordert de Cliëntenraad de kwaliteit van de dienstverlening van het Maasziekenhuis Pantein.

Naast structurele onderwerpen let de Cliëntenraad in het bijzonder op de kwaliteit die voor de patiëntbeleving en het patiëntwelzijn belangrijk is.

Een jaar waarin Corona, met name in het eerste kwartaal, wederom een belangrijke stempel heeft gedrukt op de activiteiten van de Cliëntenraad. Door het afschalen van diverse veiligheidsmaatregelen en de afname van het virus konden gedurende het jaar gelukkig weer veel onderdelen worden opgepakt.

## 2. Maasziekenhuis Pantein

Het Maasziekenhuis is een algemeen ziekenhuis dat zich richt op de bewoners van de regio Land van Cuijk en Noord-Limburg.

Het biedt algemene ziekenhuiszorg dichtbij huis en toegang tot academische en specialistische zorg dankzij de intensieve samenwerking met het RadboudUMC en de Sint Maartenskliniek.

Het Maasziekenhuis is onderdeel van Pantein die in een grotere regio ook thuiszorg, en ouderenzorg. aanbiedt.

## 3. Cliëntenraad Maasziekenhuis

De Cliëntenraad bestaat uit 7 leden woonachtig in het werkgebied van het ziekenhuis en geselecteerd op kennis van en affiniteit met de ziekenhuiszorg en met een aantoonbare betrokkenheid bij de CR doelen. Diversiteit in deskundigheid en achtergrond wordt nagestreefd. In 2022 zijn drie leden afgetreden, waaronder de voorzitter. Ter vervanging van hen heeft een selectieprocedure plaatsgevonden en vroeg in dit kalenderjaar zijn deze leden ingevoegd bij de zittende leden.

Hieronder een overzicht van de leden van de cliëntenraad met bijbehorende data.

Leden	Benoemd	Herbenoeming	Aftredend	Functie
Ans de Jonge-Simmelink	1-6-2015	1-6-2019	1-6-2023	Lid
Mayke Smits-Driessen	1-8-2018	1-8-2022	1-8-2026	Lid
Jan van Dongen	1-7-2019		1-7-2023	Voorzitter
Peter van Asten	1-11-2019	1-11-2023	1-11-2027	Lid
Henri Akkersdijk	1-6-2022	1-6-2026	1-6-2030	Vicevoorzitter
Mariet Rutte	1-6-2022	1-6-2026	1-6-2030	Lid
Marc Smulders	1-6-2022	1-6-2026	1-6-2030	Lid
Jo Janssen	1-6-2015	1-6-2019	1-6-2023	Voorzitter

Door het vroegtijdig aftreden van de voorzitter Jo Janssen heeft Jan van Dongen per 17 mei 2022 de voorzittersrol tijdelijk overgenomen en is Henri Akkersdijk vanaf zijn benoeming vicevoorzitter geworden.



De ondersteuning van de Cliëntenraad vindt plaats door een ambtelijk secretaris. Tot begin mei is dit uitgevoerd door Gunilla van Zandvoort-Musolf en daarna door Nelly Kremers.

#### 4. Missie en visie Cliëntenraad

De Cliëntenraad zet zich zodanig in dat de cliënt van het Maasziekenhuis in de eerste plaats als mens met individuele vragen, wensen en behoeften wordt gezien en benaderd.

De Cliëntenraad bevordert hierbij mede dat in de richting van de zorg voor cliënten en hun omgeving, nu en in de nabije toekomst, het collectieve belang van de cliënten merkbaar een belangrijke invalshoek is en bevordert een positieve beleving van de zorg. Onder cliënten wordt verstaan patiënten hun mantelzorgers en bezoekers.

Uitgangspunten bij de missie en visie

##### 4.1 Inhoudelijk kompas van de Cliëntenraad

De Cliëntenraad vindt het belangrijk dat voor de cliënten-doelgroepen de basisrechten voldoende gewaarborgd zijn. Zoals het recht op adequate informatie, het recht op medezeggenschap, op keuze, op veiligheid en gezondheid. De Cliëntenraad ziet daarnaast als zijn taak om actief en positief kritisch te volgen hoe de cliëntgroepen de zorg (in brede zin) beleven. De werkbezoeken aan de afdelingen door middel van de “kwaliteitsrondes” zien we hierbij als een belangrijk instrument om goed inzicht te krijgen en voeling te houden hoe de kwaliteit van zorg en bejegening beleefd wordt.

## 4.2 Positionering van de Cliëntenraad

De Cliëntenraad is een op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen ingesteld advies- en medezeggenschapsorgaan van het bestuur van het Maasziekenhuis Pantein.

De Cliëntenraad behartigt de collectieve belangen van cliënten en hun omgeving. Hij bewaakt de rechten van cliënten en bevordert de cliëntenparticipatie, proactief en vanuit een onafhankelijke positie.

Gezien het gegeven dat ziekenhuiszorg van patiënten vaak gerelateerd kan zijn aan verpleeghuiszorg en wijkzorg, is samenwerking en afstemming vanzelfsprekend met de cliëntenbelangenbehartiging in thuiszorg, ouderenzorg en verpleeghuiszorg, binnen de koepel van Pantein .

De Cliëntenraad heeft een wakende, signalerende en adviserende taak.

De Cliëntenraad geeft, gevraagd en ongevraagd, advies aan het bestuur over zaken die direct, of indirect van invloed zijn op de kwaliteit van de zorg, de privacy, de patiëntveiligheid en -gezondheid, de positie van de cliënt en zijn omgeving in de behandel- en zorgrelatie, en de verzorging en ontvangst van de patiënt en zijn directe omgeving.

Verder vraagt het Maasziekenhuis de Cliëntenraad om instemming voor elk te nemen besluit over zaken die cliënten betreffen alsook voor het algemene beleid over kwaliteit, veiligheid en hygiëne.

De Cliëntenraad is op deze wijze voor de Raad van Bestuur een van de vanzelfsprekende samenwerkingspartners.

Voor een nadere uitwerking van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ 2018) verwijzen we naar deze regeling <https://wetten.overheid.nl/BWBR0042294/2021-07-01>

## 4.3 De Cliëntenraad onderschrijft de kernwaarden van Maasziekenhuis Pantein

De Cliëntenraad onderschrijft de drie kernwaarden van Pantein en hanteert ze binnen het eigen denken en handelen. Deze kernwaarden zijn:

### **Vanuit kracht**

We denken vanuit kansen en mogelijkheden van mensen in plaats van beperkingen. We laten mensen zelf keuzes maken en hebben oog voor hoe iemand in het leven staat, voor individuele vragen, wensen en behoeften.

### **Verbinding**

We investeren actief in samenwerking met anderen, met partners binnen en buiten de zorg. Samen kunnen we meer betekenen op het gebied van gezondheid.

### **Vakmanschap**

Goede zorg bieden vraagt dat we onszelf blijven ontwikkelen en dat we zorgen voor een goed samenspel tussen cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers en professionals.



## 4.4 Hoe de Cliëntenraad te werk gaat

De Cliëntenraad verzamelt informatie door zich op de hoogte te stellen van uitkomsten van bevestigingen vanuit de organisatie van cliënten, en van communicatie van cliënten naar de organisatie (zoals klachten- en complimentenregistraties) binnen Maasziekenhuis Pantein. Om het werk naar behoren te kunnen verrichten is een open en tijdige uitwisseling van informatie noodzakelijk met het bestuur, medewerkers op sleutelposities, en ondersteunende diensten en wordt met hen regelmatig overleg gevoerd.

De Cliëntenraad treedt zelf in direct contact met de doelgroepen om over hun ervaringen en tevredenheid, wensen en behoeften te horen, via de zogenaamde kwaliteitsronden.

Tevens volgt de Cliëntenraad, intern en extern voor cliënten mogelijk relevante ontwikkelingen en trends.

Voor zijn adviezen volgt de Cliëntenraad het volgende pad: informatie verzamelen – informatie verwerken – conclusies trekken – bij onduidelijkheden navraag doen – advies geven – volgen en evalueren van de adviezen.

De Cliëntenraad maakt de balans op en volgt kritisch in hoeverre cliëntenuitingen, waar nodig of gewenst, leiden tot verbeteracties. En in hoeverre deze structureel uitgevoerd en gemonitord worden en tot (nieuw) beleid leiden.

De Cliëntenraad vergadert minstens 6 keer per jaar. Dit vergaderschema sluit qua planning en inhoud zoveel mogelijk aan bij de Governance kalender van het Maasziekenhuis zodat de besluitvorming zo efficiënt mogelijk kan plaatsvinden.

Bij elk verslag wordt een actiepuntenlijst geformuleerd. Over ieder kalenderjaar legt de Cliëntenraad verantwoording af in een openbaar jaarverslag dat op de website van het Maasziekenhuis zichtbaar is. De Cliëntenraad kiest voor een aantal jaren een aantal thema's en per jaar speerpunten waarvoor extra aandacht is.

## 4.5 De Cliëntenraad is zichtbaar, toegankelijk, laagdrempelig

De Cliëntenraad wil een actief en duidelijk zichtbaar betrokken, laagdrempelig en (h)erkend (door cliënten en medewerkers) orgaan binnen het ziekenhuis zijn, dat proactief bezig is met alle zaken binnen het ziekenhuis die patiënten aangaan. In dat kader werkt de raad aan bekendheid onder en contact met de doelgroepen om zo daadwerkelijk als vertegenwoordiger van hen te kunnen optreden. Ook nemen leden deel aan sessies zoals ambassadeursbijeenkomsten, spiegelgesprekken en hebben ze direct contact tijdens open dagen of patiëntbijeenkomsten.

## 4.6 De Cliëntenraad werkt aan professionalisering van de eigen werkzaamheden

De raad zal zich, indien nodig of gewenst, terzijde laten staan door interne of externe deskundigen voor advies en /of scholing. Om goed op de hoogte blijven van ontwikkelingen, die belangrijk zijn voor onze achterban nemen we ook deel aan externe Cliëntenraad bijeenkomsten van omliggende ziekenhuizen en klinieken.

## 5. Activiteiten Cliëntenraad 2022

In dit verslagjaar heeft het Covid-19 virus wederom voor een belangrijk deel onze activiteiten bepaald. Door het afschalen van diverse maatregelen en de afname van het virus konden de kwaliteitsrondes na de zomervakantie weer volop worden hervat en kon er ook worden deelgenomen aan andere activiteiten op het gebied van merkbare kwaliteit.

Tevens konden de overlegmomenten weer worden opgepakt.

Hieronder een overzicht van de activiteiten.

### 5.1 Kwaliteitsrondes

Er zijn vanaf september 2022 kwaliteitsrondes gelopen op de volgende afdelingen;

- \* Chirurgie
- \* Spoedeisende Hulp / Eerste Hart Hulp
- \* Grand Café
- \* Apotheek Maasheggen
- \* Polikliniek chirurgie / gipskamer
- \* Polikliniek keel-neus-oorheelkunde
- \* Registratiebali
- \* Polikliniek radiologie
- \* Polikliniek kaakchirurgie
- \* Behandelkamers
- \* Polikliniek bloedafname

Van deze kwaliteitsrondes zijn verslagen gemaakt die met de teamleiders van de afdeling zijn besproken en aan de Raad van Bestuur, directeur ziekenhuis en voorzitter medische staf zijn voorgelegd.

### 5.2 Spiegelgesprekken

Een drietal leden van de Cliëntenraad hebben deelgenomen aan een spiegelgesprek met betrokkenen van de afdeling geriatrische zorg.

Helaas is het spiegelgesprek met betrokkenen van de patiëntengroep 'mamma oncologie' niet doorgegaan.

### 5.3 Symposia

Een aantal leden van de Cliëntenraad hebben deelgenomen aan een van de 4 themabijeenkomsten medische ethiek.

Aan het symposium "De veerkrachtige zorgprofessional" georganiseerd door de VVAR<sup>1</sup> hebben 2 leden van de Cliëntenraad hun bijdrage geleverd door met een aantal leden van Cliëntenraden van Thuiszorg en Ouderenzorg binnen Pantein een stand met informatie aangaande de Cliëntenraden te bemensen. Tijdens dit symposium konden zorgprofessionals van Pantein kennis opdoen over o.a. positieve gezondheid, leiderschap en werkgeluk.

---

<sup>1</sup> VVAR = Verpleegkundige en Verzorgende Advies Raad

## 5.4 Advies en instemming

Vijfmaal heeft de Raad van Bestuur de Cliëntenraad om advies gevraagd. Deze adviesaanvraag had betrekking op;

- \* jaarrekening 2021 Maasziekenhuis Pantein BV
- \* participatie Maasziekenhuis in Apotheek Maasheggen BV
- \* wijziging aansturing afdeling Acute zorg
- \* de begroting voor 2023
- \* ziekenhuis brede invoering functie teamleider en vervallen rol van senior verpleegkundige.

In alle bovenstaande gevallen heeft de Cliëntenraad een positief advies uitgebracht met daaraan toegevoegd een enkele ondersteunende dan wel kritische opmerking vanuit cliëntenperspectief.

In het verslagjaar heeft de Cliëntenraad geen ongevraagd advies gegeven.

Om een instemmingsaanvraag in 2022 betrof het ;

- \* een voorgenomen benoeming ambtelijk secretaris cliëntenraden Pantein.
- \* invoering nieuwe voedingsvisie

In beide gevallen heeft de Cliëntenraad positief ingestemd.

## 5.5 Overleg

In het verslagjaar heeft de Cliëntenraad of een afvaardiging daarvan overleg gevoerd met;

<u>Deelnemers</u>	<u>frequentie per jaar</u>
Raad van Toezicht	1 maal
Raad van bestuur Maasziekenhuis	6 maal
Cliëntenraden Pantein	6 maal
Werkgroep Merkbare kwaliteit	1 maal
Werkgroep bedrijfsontwikkelingen	4 maal
Werkgroep VIPP <sup>2</sup>	8 maal
Werkgroep kwetsbare ouderen	1 maal
Werkgroep Maasmedia	1 maal
Voorzitter Bestuur Medische staf	2 maal
Ondernemingsraad	1 maal
PAR <sup>3</sup> SMK <sup>4</sup> , PAR Radboudumc	2 maal
Cliëntenraad CWZ <sup>5</sup> , JBZ <sup>6</sup> , Bernhoven ZH	2 maal
Inspecteur Gezondheidszorg en Jeugd	1 maal

---

<sup>2</sup> VIPP = Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt en Professional

<sup>3</sup> PAR = Patiënten Advies Raad

<sup>4</sup> SMK = Sint Maartens Kliniek

<sup>5</sup> CWZ = Canisius Wilhelmina Ziekenhuis

<sup>6</sup> JBZ = Jeroen Bosch Ziekenhuis



De Cliëntenraad of een afvaardiging daarvan heeft in 2022 met de volgende functionarissen kennisgemaakt en uitgebreid informatie uitgewisseld.

Lid Raad van Toezicht  
Staffunctionaris Kwaliteit en Veiligheid  
Hoofd bureau communicatie  
Klachtenbemiddelaars  
Geestelijk verzorger  
Directeur ziekenhuis  
Ziekenhuisapotheker  
Medisch Specialistisch bedrijf  
Voorzitter medische staf

## 5.6 Professionalisering

Eenmaal per jaar komt de gehele Cliëntenraad bijeen voor de zogenaamde Maasdag. Op deze dag wordt er teruggeblikt op de bereikte resultaten van het afgelopen jaar en er wordt een werkplan gemaakt voor het aanstaande jaar. Deze Maasdag is een vorm van scholing en onderlinge afstemming.

## 5.7 Werkgroepen

In het verslagjaar is deelgenomen aan een werkgroep voeding die een format heeft gemaakt op basis waarvan een nieuwe voedingsleverancier is gekozen.

Deelname aan andere werkgroepen staan in het overlegschem (5.5) vermeld .

Het afgelopen jaar is er in diverse gremia gevraagd om de Cliëntenraad zo vroeg mogelijk te betrekken bij de besluitvorming in werkgroepen.

## 6. Aandachtsgebieden en speerpunten voor 2023

Voor 2023 heeft de Cliëntenraad aangegeven vanuit cliëntperspectief het belangrijk te vinden dat er aandacht is voor de volgende drie onderwerpen;

### Verspilling

Door vergrijzing stijgen de zorgkosten. Aandacht voor verspilling die op veel verschillende manieren kan voorkomen blijft nodig.

### Preventief beleid

De zorgkosten in Nederland stijgen. Een adequate inzet van preventie zal zorgkosten kunnen doen dalen.

Duurzame (zinnige/passende) zorg door gebruik van bestaande en nieuwe innovatieve technologieën en stimulering van gebruik door cliënten

De toenemende zorgbehoefte, de hogere zorgkosten en de krapte op de arbeidsmarkt vragen om anders te kijken naar de huidige manier van (financiering) van de zorgverlening. Door inzet van innovatieve technologieën (Beterdichtbij-app, mijnPantein en beeldbellen, PGO) kan de zorg

## Jaarverslag 2022

---

efficiënter worden ingericht. Daarbij is het belangrijk dat de organisatie cliënten stimuleert om gebruik te maken van deze technologieën. Dit vereist ook dat nog meer de nadruk komt te liggen op de wijze waarop professional en cliënt gezamenlijk komen tot het besluit wat voor de individuele patiënt de best passende zorg is en welke interventies wel of niet ingezet worden.

Naast bovenstaande top drie wil de Cliëntenraad van Maasziekenhuis in 2023 aandacht besteed worden aan de volgende items:

- Betrokken en vitale medewerkers: gewenste gedragsverandering die nodig is om medewerkers betrokken en vitaal te houden in het licht van de toekomstige zorgverlening (zie Integraal Zorgakkoord).
- Zichtbaarheid Cliëntenraden Pantein in de organisatie.
- Komen tot één overkoepelende Cliëntenraad van Pantein.
- Effecten van stijgende energie en personele (CAO) kosten op de realisatie van de begroting 2022, het herstelplan en concept begroting 2023.
- Innovatie
- Meer implementeren van digitale zorg; Wat heeft dit o.a. te betekenen voor het contact c.q. in beeld hebben van de cliënt voor de Cliëntenraad (denk aan merkbare kwaliteit).
- Versterken contacten met medewerkers in de gehele 1e lijn (niet alleen met huisartsen maar bijv. ook met thuiszorgorganisaties, paramedici, e.d.).
- Terugdringen van bureaucratische, vaak tijdrovende en onnodige handelingen (o.a. administratief).