

Clëntenraad | 2022

# Jaarverslag

Laurentius Ziekenhuis

laurentius 



## VISIE

De cliëntenraad:

- adviseert over en/of stemt in met beleidsvoorstellen;
- is gespreks- en onderhandelingspartner voor de Raad van Bestuur;
- levert een bijdrage aan een ziekenhuisorganisatie die kwalitatief hoge zorg verleent;
- geeft gevraagd en ongevraagd advies over mogelijke verbeteringen én behartigt daarbij continu het cliëntbelang;
- geeft gevraagd en ongevraagd haar mening over voorgenomen besluiten en anticipeert op ontwikkelingen die de cliënt kunnen raken;
  - heeft oog voor ketenzorg en samenwerkingspartners zoals huisartsen, apotheken, enzovoort;
- neemt deel aan activiteiten in en rondom het Laurentius Ziekenhuis om voeling te houden met de cliënt en de organisatie, en zo de achterban zo goed mogelijk te vertegenwoordigen.

*We doen het samen, nu en morgen*



## MISSIE

De cliëntenraad is de wettelijke vertegenwoordiging van cliënten (patiënten en hun naasten) in het Laurentius Ziekenhuis. De Cliëntenraad geeft de cliënten een stem (en daardoor invloed) bij het bevorderen van de kwaliteit van zorg die het Laurentius Ziekenhuis biedt. Het welzijn en welbevinden van de cliënten op lichamelijk, psychisch en sociaal vlak staat altijd voorop, zowel voor, tijdens als na de opname/behandeling.

## CLIËNTENRAAD SAMENSTELLING

### VOORZITTER

Arno Verhoeven

### VICEVOORZITTER

Karin Nijskens (tot 1 april)  
Peter Adriaans (vanaf 1 april)

### LEDEN

Theo Breukers  
Han Hensen  
Tieny Housmans- Ohlenforst  
Trudy Oele- Ebskamp (vanaf 1 april)  
José de Ponti - Mooren (vanaf 1 april)

## BIJEEENKOMSTEN

7x

Vooroverleg  
cliëntenraad

8x

Overleg met Raad  
van Bestuur

1x

Overleg met Raad van  
Toezicht

3x

Overleg over  
trimesterrapportage met  
Financiën & Control

3x

Overleg over  
trimesterrapportage  
Kwaliteit & Veiligheid

6x

Themabijeenkomst  
cliëntenraad

3x

Heidag

5x

Werving en benoeming  
nieuwe  
cliëntenraadsleden

2x

Overleg Medisch  
Specialistisch Bedrijf

1x

Overleg PAAZ

2x

Overleg verpleegkundig  
stafbestuur

2x

Overleg  
ondernemingsraad

3x

Overleg Bouw

6x

Overleg afdeling  
Communicatie

2x

Regionaal overleg

1x

Publieksavond

17x

Overige bijeenkomsten  
portefeuillehouders

Het jaar 2022 stond voor de cliëntenraad in het teken van het mee uitwerken van de nieuwe strategische koers die het Laurentius ontwikkelde tegen de achtergrond van de huidige landelijke ontwikkelingen in de zorg en de demografische ontwikkelingen in de regio. De landelijke ontwikkelingen die ook van invloed zijn op het LZR kenmerken zich door de toenemende druk op de zorg. De cliëntenraad was actief betrokken bij de ontwikkeling van de strategie "Op weg naar een gezonde toekomst" en de visie "Grenzen verleggen door betere zorg" en heeft de bijeenkomsten bijgewoond die werden georganiseerd om opnieuw vanuit een gedeelde missie en visie de ziekenhuiszorg van Laurentius af te stemmen op de behoeften van de mensen in de regio.

## VOOROVERLEG CLIËNTENRAAD

Voorafgaand aan een overleg met de Raad van Bestuur worden adviezen voorbereid en eigen agendapunten van de cliëntenraad besproken.

## OVERLEG MET RAAD VAN BESTUUR

De cliëntenraad bespreekt bovenstaande punten met de Raad van Bestuur. Waar nodig volgt een definitief advies of besluit.

## RAAD VAN TOEZICHT

Jaarlijks vindt er een bijeenkomst plaats met de cliëntenraad en de Raad van Toezicht. Over en weer worden ervaringen uitgewisseld, resultaten besproken, knelpunten benoemd, vragen beantwoord en gekozen speerpunten in het werkplan toegelicht. Door deze bijeenkomst is er afstemming, herkenning en begrip voor elkaars visie op zaken die het LZR betreffen.

## KWARTAALOVERLEG MET FINANCIËN & CONTROL

Een delegatie van de cliëntenraad laat zich informeren of het Laurentius in financieel opzicht gezond is en haar inkomsten en uitgaven op de afgesproken wijze verwerft en uitvoert. De financiële risico's en uitdagingen in de zorg nemen toe door landelijke ontwikkelingen, prijsstijgingen en de contracten met zorgverzekeraars. Door het kritisch volgen van de rapportages, heeft de cliëntenraad geconstateerd dat de cijfers voor 2021 en 2022, voor zover toetsbaar, op orde waren.

## KWARTAALOVERLEG

### KWALITEIT & VEILIGHEID

De resultaten van de trimesterrapportages met kwaliteit en veiligheid als onderwerp worden 3 keer per jaar besproken met de cliëntenraad. Actiepunten worden benoemd en de cliëntenraad blijft de uitwerking ervan kritisch volgen. Een aantal actiepunten geven snelle en gewenste resultaten. Andere zijn hardnekkiger wat oplossing betreft omdat ze samenhangen met gegeven situaties die minder goed te beïnvloeden zijn. (Bijvoorbeeld langere wachttijden dan gewenst bij sommige poliklinieken). De cliëntenraad is hiervan op de hoogte gebracht en volgt het plan van aanpak kritisch.

### THEMABIJEEKOMST EN HEIDAGEN CR

Om haar eigen deskundigheid op peil te houden en de blik niet alleen op Roermond en omgeving te richten, organiseert de cliëntenraad regelmatig themabijeenkomsten om de eigen deskundigheid te vergroten. Zo droeg een rondleiding over de afdelingen in de kelder van het ziekenhuis sterk bij aan de 'onzichtbare organisatie van de ziekenhuiszorg', die deze keer in het kader van gezonde voeding stond.

Daarnaast kwam de cliëntenraad bij elkaar op zogenaamde heidagen. Op deze dagen wordt de cliëntenraad geïnformeerd over relevante ontwikkelingen in het ziekenhuis die (in)direct zijn weerslag hebben op patiënten.



Ook wordt tijdens heidagen het werkplan van de cliëntenraad opgesteld en evalueren we het behaalde resultaat en het eigen functioneren.

De bijeenkomsten worden regelmatig begeleid door een externe deskundige die ook cliëntenraden van andere ziekenhuizen ondersteunt. Hierdoor krijgen we ook zicht op de speerpunten van andere ziekenhuizen.

### WERVING EN BENOEMING NIEUWE CLIËNTENRAADSLEDEN

Het afgelopen jaar heeft de cliëntenraad gesprekken gevoerd met potentieel nieuwe raadsleden. Door uitbreiding van taken hebben we gekozen voor een cliëntenraad bestaande uit 7 leden.

De ambitie om meer diversiteit en inclusie binnen de cliëntenraad te kunnen realiseren is helaas niet gelukt.

## **OVERLEG MSB (MEDISCH SPECIALISTISCH BEDRIJF)**

Sinds de invoering van de Wmcz 2018 (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen) hebben Medisch Specialistisch Bedrijven (MSB's) de taak om medezeggenschap voor de patiënten van het MSB te organiseren. Het MSB heeft zich in 2022 gebogen over de invulling van deze medezeggenschap en hiertoe overleg gevoerd met de cliëntenraad van LZR. De precieze besluitvorming in dezen was in 2022 in voorbereiding. De cliëntenraad heeft zich bereid verklaard de medezeggenschap voor patiënten van het MSB op zich te nemen.



## **OVERLEG PAAZ**

Jaarlijks bespreken de verantwoordelijke zorgverleners van de PAAZ met de cliëntenraad de analyse van de toegepaste verplichte en vrijwillige zorg die ze leveren. Uit de besproken analyse bleek dat het gevoerde beleid om de verplichte zorg terug te dringen effectief was. Het voortbestaan van de PAAZ als aparte locatie naast het ziekenhuis blijft onderwerp van gesprek met de Raad van Bestuur. De cliëntenraad maakt zich sterk om de voorziening te behouden.

## **OVERLEG VERPLEEGKUNDIGE STAFBESTUUR (VSB)**

Het VSB en de cliëntenraad informeren elkaar halfjaarlijks over beider activiteiten en doelen. Waar nodig versterken zij elkaar in de onderwerpen die onder de aandacht moeten worden gebracht van de Raad van Bestuur met als doel de kwaliteit van zorg van Laurentius te verbeteren. Belangrijk bespreekpunt was de bezetting en daardoor het voortbestaan van het VSB in de huidige vorm. De krapte op de arbeidsmarkt en de behoefte aan de handen aan het bed heeft zijn weerslag op de bezetting gehad. De cliëntenraad volgt vanuit het belang van de patiënt deze ontwikkelingen.



## **OVERLEG ONDERNEMINGSRAAD (OR)**

De cliëntenraad voert structureel overleg met de OR vanuit het belang van de patiënt over de thema's die in beide raden spelen. De bevindingen worden, waar nodig, gedeeld met de Raad van Bestuur en in werkoverleggen met medewerkers. Voor 2022 waren de impact van het Covid-19 beleid, de werkdruk, het werkplezier van de medewerkers, en hun reacties op de nieuwe strategieontwikkeling die Laurentius initieert, onderwerp van gesprek en punt van aandacht.

## **OVERLEG BOUW**

Het volgen van de bouw en verbouw van Laurentius is een vast agendapunt. De ontwikkelingen, de voortgang en noodzakelijke aanpassingen gedurende de (ver)bouw in en om het ziekenhuis waren onderwerp van gesprek. Het thema duurzaamheid wordt in dit overleg door de cliëntenraad meegenomen.

## **OVERLEG AFDELING COMMUNICATIE**

De cliëntenraad streeft ernaar de cliëntenpopulatie van LZR wat betreft belangen en verwachtingen van ziekenhuiszorg te vertegenwoordigen en te behartigen. In 2022 is één van de onderwerpen geweest: Hoe benaderen/ bereiken we als cliëntenraad de gehele cliëntenpopulatie? Om input te genereren raadpleegt de cliëntenraad door middel van het cliëntenpanel en de publieksavonden haar achterban.

Om de informatie op de juiste manier te verwerven en deze op de juiste plek terug in de ziekenhuisorganisatie te brengen werkt de cliëntenraad nauw samen met de afdeling communicatie. Dit heeft geresulteerd in een publieksavond en 2 uitvragen van het cliëntenpanel.

Ook nemen we deel aan de voorbereidingen die Laurentius in gang gezet heeft om ook de mensen die laaggeletterd zijn zo goed mogelijk te voorzien van alle informatie die ze haar cliënten wil geven opdat cliënten, waar mogelijk, zelf de regie kunnen behouden over hun gezondheid.

### **REGIONAAL OVERLEG CLIËNTENRADEN**

Laurentius werkt constructief samen met andere zorgorganisaties in de regio om gezamenlijk te realiseren dat de juiste zorg op het juiste moment op de juiste plek kan worden gegeven.

In 2022 is het beeld- en regioplan de opdracht van het overleg. Vanuit het integraal zorgakkoord is die opdracht gegeven. Een eerste aanzet hiertoe is gemaakt.

### **PUBLIEKSAVOND**

De publieksavond is bedoeld voor inwoners uit de regio die geïnteresseerd zijn in de actuele zorg die Laurentius biedt. Sprekers zijn medewerkers van het ziekenhuis. Ze zoomen in op nieuwe ontwikkelingen.

Dit kunnen beleidsmakers zijn maar ook artsen of verpleegkundigen. Tijdens de publieksavond is de nieuwe strategie van Laurentius om toekomstbestendig te zijn, toegelicht. Ook heeft de voorzitter van de cliëntenraad Arno Verhoeven de resultaten van de uitvraag aan het cliëntenpanel over de visie van de cliënt op duurzaamheid in het ziekenhuis toegelicht. Daarnaast zijn de thema's besproken: Toekomst op de zorg, met name de rol van de huisarts en de rol van het ziekenhuis hierin, de digitalisering van de zorg en consequenties voor de cliënt die geacht wordt de regie te nemen in zijn eigen gezondheid.

### **AUDIT KWALITEIT VAN ZORG**

Laurentius maakt gebruik van het auditprogramma van Qualicor Europe, om ziekenhuis breed kwaliteit en patiëntveiligheid te laten toetsen. Het auditteam heeft onder andere bestuurders, artsen, verpleegkundigen en andere medewerkers bevraagd op vastgestelde kwaliteitscriteria. Tevens heeft het auditteam gesproken met cliënten en diens naasten. De cliëntenraad leverde eveneens een bijdrage aan de audit. In de rapportage werden naast veel complimenten ook aandachtspunten benoemd. De cliëntenraad is hierover geïnformeerd en volgt de ontwikkelingen voor zover deze betrekking hebben op de zorg die de cliënt krijgt.

### **TERUGKOPPELING KLACHTENCOMMISSIE**

Jaarlijks bespreekt de cliëntenraad met de

klachtencommissie de klachten die daar gemeld zijn en de afhandeling daarvan. Door de bespreking van deze rapportage werd aan cliëntenraad inzichtelijk gemaakt waar de pijnpunten zitten als cliënten niet tevreden zijn over de geleverde zorg. Veel klachten blijken het gevolg te zijn van problemen in de communicatie.

### **TERUGKOPPELING CALAMITEITENCOMMISSIE**

De cliëntenraad is op de hoogte gebracht van de calamiteiten en incidenten die in 2022 in het zorgverleningsproces hebben plaatsgevonden. De meldingen hiervan, meestal door het zorgpersoneel zelf, zijn aanleiding tot nader onderzoek, met als doel de oorzaken en leerpunten te achterhalen en de nodige verbeteracties te formuleren en implementeren. De calamiteitencommissie verantwoordt jaarlijks de wijze waarop gereageerd is op calamiteiten en klachten.

### **VOorzitters cliëntenraden Limburgse ziekenhuizen**

De voorzitters van de cliëntenraden van de Limburgse ziekenhuizen overleggen over relevante ontwikkelingen en wisselen gemeenschappelijke zorg- en aandachtspunten uit. In dit overleg zijn de ervaringen met betrekking tot de geleverde zorg tijdens de Covid-19 pandemie besproken. De uitgestelde zorg, het regiobeeld en de groei van het aantal arbeidsmigranten in Limburg en de zorg die ze vragen, zijn aan de orde gekomen.

# CLIËNTENPANEL

De cliëntenraad wil graag input van mensen uit de regio op zaken die het ziekenhuis aangaan en effect hebben op de zorg die geleverd wordt. Per uitvraag worden zo'n 500 mensen aangeschreven. De uitkomsten neemt de cliëntenraad mee in de plannen en de besprekingen m.b.t. goede ziekenhuiszorg. Resultaten worden besproken met Raad van Bestuur en de toegezegde verbeteracties probeert de cliëntenraad kritisch te volgen.

**De thema's die we in 2022 aan het panel hebben voorgelegd betroffen:**



## DUURZAAMHEID

Duurzaamheid is een van de thema's waar de cliëntenraad over meedenkt. De cliëntenraad wilde graag weten in welke mate dit thema onder de panelleden leeft en welke mogelijkheden zij zien om meer duurzaamheid binnen het ziekenhuis gestalte te geven.

*Voor specifieke uitkomsten van deze uitvraag verwijzen wij naar [www.lzr.nl/cliëntenpanel](http://www.lzr.nl/cliëntenpanel)*



## SAMEN BESLISSEN (Shared Decision Making)

De ervaringen van patiënten wat betreft de wijze waarop de besluitvorming bij hun ziekenhuisbehandeling tot stand gekomen is, hebben we geïnventariseerd. De cliëntenraad hecht belang aan scholing van medewerkers over dit thema. Doordat zij het gesprek hierover voeren met kennis van zaken, kan de gezamenlijke besluitvorming leiden tot de beste zorg voor een cliënt.

*Voor specifieke uitkomsten van deze uitvraag verwijzen wij naar [www.lzr.nl/cliëntenpanel](http://www.lzr.nl/cliëntenpanel)*

# ADVIEZEN 2022 AAN RVB



## Adviesaanvraag jaarplan 2023 en begroting: positief advies

De cliëntenraad is hierover geïnformeerd. Heeft deze besproken en geanalyseerd. De cliëntenraad gaf hierbij aan begrip te hebben voor de onzekerheden met betrekking tot de begroting 2023, de lopende onderhandelingen met de zorgverzekeraars, de nog af te sluiten CAO, de oplopende energiekosten en alle andere kostenontwikkelingen. De raad heeft gevraagd -en dit werd ook toegezegd door de Raad van Bestuur- om op de hoogte gehouden te worden over de impact hiervan op de financiële resultaten.



## Adviesaanvraag jaarrekening 2021: positief advies



## Adviesaanvraag voorgenomen besluit besturingsfilosofie & organisatie: positief advies

De cliëntenraad heeft in 2022 diverse bijeenkomsten bijgewoond waarin de besturingsfilosofie werd uitgewerkt en toegelicht. De samenwerking tussen de diverse gremia en de cliëntenraad is als heel prettig ervaren. De inbreng van het cliëntenperspectief is serieus opgepakt en meegewogen in de ontwikkeling van de filosofie. Hoe de uitwerking van de filosofie verder gestalte krijgt en uitgewerkt wordt tot kwalitatief goede zorg die aan het bed en op de poli 'het verschil maakt' blijft ons belangrijkste criterium bij de beoordeling ervan. Wij hebben kanttekeningen geplaatst en besproken en gevraagd om geïnformeerd te worden bij de verdere uitwerking. Nadat deze punten formeel erkend en bekrachtigd werden, hebben wij ingestemd met het voorgenomen besluit.



## Adviesaanvraag statutenwijziging: positief advies

De cliëntenraad kon zich vinden in de wijzigingen die voortvloeiden uit wijzigingen in de Wet toelating zorginstellingen en de nieuwe Zorgbrede Governance-code.





### **Adviesaanvraag integratie Spoedeisende Hulp- vakgroepen (SEH) VieCuri-Laurentius: positief advies**

Door een constructief samenwerkingsverband met VieCuri Venlo kan de SEH voorziening in Roermond behouden blijven. Dit was een van onze speerpunten in 2022. De cliëntenraad kan zich vinden in de afspraken die daartoe gemaakt zijn en is blij met de gerealiseerde samenwerking



### **Adviesaanvraag reglement privacy commissie: positief advies**

De cliëntenraad is akkoord gegaan met het reglement van de privacy commissie. De cliëntenraad onderschrijft het belang van het samenstellen van een adviescommissie, die zich ten doel stelt om de persoonlijke leefsfeer van medewerkers, specialisten, patiënten en bezoekers zo goed mogelijk te beschermen.



### **Ongevraagd advies**

Wat de impact zal zijn van de nieuwe strategie op de cliënt en zijn ervaringen met LZR, is belangrijk voor de cliëntenraad. Vandaar dat wij de Raad van Bestuur verzocht hebben aan iedere beleidsverandering een cliëntenparagraaf toe te voegen waarin de verwachte effecten ook specifiek vanuit het cliëntenperspectief belicht worden. Over deze paragraaf zal de cliëntenraad zich nadrukkelijk buigen.

# Van een meer reactieve naar een meer pro-actieve cliëntenraad

Naast de terugkerende werkzaamheden die voortkomen uit de jaarcyclus van het Laurentius maakt de cliëntenraad ook eigen keuzes om zich op een aantal thema's te focussen. De volgende speerpunten zijn benoemd in het jaarplan 2023.

1

## Facilitair

- Bereikbaarheid van het ziekenhuis voor patiënten en bezoekers, zowel per fiets, auto, te voet als telefonisch.
- Gezonde voeding voor patiënten en in het restaurant, met het oog op positieve gezondheid.

2

## Kwaliteit & Veiligheid

- Patiëntjourneys: de ervaringen van 3 verschillende cliënten gedurende hun zorgtraject worden in kaart gebracht. De informatiebronnen en de verleende zorg worden belicht om er aandachtspunten en verbeteracties uit te halen die ten goede kunnen komen aan andere patiënten.

4

4

## Digitalisering

- Elektronisch patiëntendossier: de toegankelijkheid en bruikbaarheid versterken. De veiligheid vergroten.
- Thuismonitoring. De mogelijkheden, de haalbaarheid en de alternatieven mee volgen en beïnvloeden.
- Zelf plannen van zorg. De mogelijkheden ervan wegen en bevorderen. De haalbaarheid voor alle patiënten bewaken.
- E-consulten. De mogelijkheden ervan wegen en bevorderen. De haalbaarheid voor alle patiënten bewaken.

3

## Communicatie

- De toegankelijkheid van informatie verstrekt door LZR, met name voor mensen die laaggeletterd zijn, verbeteren.
- Bekendheid en bereikbaarheid van de cliëntenraad vergroten.
- Cliëntenpanelen uitbreiden en de diversiteit van de panelleden vergroten.

*De cliëntenraad dankt de Raad van Bestuur en alle medewerkers van LZR voor hun bijdrage aan de kwaliteit van zorg die patiënten vragen en LZR geboden heeft, en ook voor de constructieve en prettige samenwerking.*

