

Jaarverslag 2023

Cliëntenraad VieCuri

Datum: 03-04-2024



Visie

De Cliëntenraad wil vanuit cliëntenperspectief een bijdrage leveren aan het organiseren van hoogwaardige en bereikbare zorg, die door VieCuri Medisch Centrum wordt nagestreefd.

Werkwijze

- De Cliëntenraad adviseert gevraagd en ongevraagd over voorgenomen besluiten die te maken hebben met cliëntenbelangen.
- Gespreks- en onderhandelingspartner van de Raad van Bestuur.
- Gesprekspartner van de Raad van Toezicht.
- Gesprekspartner van het Medisch Specialistisch Bedrijf.
- Neemt deel aan diverse overleggen van gremia binnen VieCuri.
- Neemt deel aan regionale overleggen die samenwerking tussen zorgpartners vraagt.
- Verzorgt een maandelijkse update van haar werkzaamheden/besluiten op Startpunt, de VieCuri-interne informatie-site.
- Bewaakt continue het cliëntenbelang.
- Volgt ontwikkelingen in de zorgwereld nauwlettend en speelt daarop in.

Doelstelling

- De zorg geleverd door VieCuri blijvend te verbeteren en hiervoor steeds aandacht te vragen, zodat de patiënt die een beroep doet op zorg zich prettig voelt en graag naar VieCuri komt.
- Met de organisatie hierover in gesprek blijven en samen de verbeteringen de juiste richting te geven.

Samenstelling Cliëntenraad 2023

Huub Selen	voorzitter
Marie-Christine Hulsbeck	bestuurlijk secretaris
Huug Lennaerts	lid (tot 01-07-2023)
Jenny Jeucken	lid
Liesbeth Peeters	lid
Thea Vastbinder	lid
Gerry Hectors	lid (vanaf 01-06 tot 15-08-2023)
Evelyne Lensen	lid (vanaf 01-12-2023)

Besproken onderwerpen waarvan enkele extra belicht:

Financiën

In 2023 is de Cliëntenraad tweemaal per maand geïnformeerd door de Raad van Bestuur over de financiële situatie van VieCuri, onder andere ontstaan door de hoge inflatie, hoge energiekosten en de landelijk bedongen salarisverhoging voor het personeel.

De gesprekken met banken en de zorgverzekeraars waren dan ook een terugkerend thema.

Met extra aandacht volgde de CR de opgestelde actieplannen die moeten leiden tot bezuinigingen. De reactie betreffende de gevolgen van de genomen maatregelen voor de patiënten, verwachten wij in 2024.

Real time uitslagen zichtbaar

Het zoveel mogelijk direct plaatsen van een onderzoeksuitkomst in MijnVieCuri was een lang gekoesterde wens van de CR. Hiertoe is in 2023 besloten. Vooral de chronische patiënt, die het prettig vindt de uitkomst snel te zien, is hiermee gebaat.

Maar ook uitslagen van scans zijn real time zichtbaar voor de patiënt die het wil weten voorafgaande aan het gesprek met de behandelaar. Immers als je de uitkomst weet, zelfs in geval van slecht nieuws, kun je je beter voorbereiden op het gesprek met de arts.

Van een aantal onderzoeken is bekend dat deze langer duren.

Verpleegafdeling Ouderengeneeskunde

Op de afdeling Interne Geneeskunde is in overleg met de geriaters een aantal kamers ingericht voor oudere patiënten.

Hier kan passende zorg worden verleend aan ouderen die een planbare ingreep of behandeling krijgen en na een paar dagen weer terug naar (verpleeg-)huis mogen. Soms heeft een oudere patiënt extra of andere aandacht nodig en is het dus fijn dat ze door een toegewijd team verzorgd worden.

Onderstaand vindt u thema's die verder zijn besproken tijdens de overleggen met de Raad van Bestuur.

- Programma Balans
- Strategische heroriëntatie VieCuri
- "Samen voor Gezondheid"
- Jaarlijkse onderhandelingen contractering Zorgverzekeraars
- Regioprogramma
- Patiënten-panel
- Klankbordgroep Patiënten-participatie

- Landelijk project "Samen Beslissen"
- Begrijpelijke Zorg
- Opzet en inrichting OK-Lounge
- Sluiting bezoekersrestaurant LaVie Venray
- Jaarplan en begroting 2023
- Kwartaalrapportages Kwaliteit en Veiligheid
- Ontwikkelingen VieCuri Venray
- Reorganisatie thuisdialyse
- Gezonde regio ZON
- Integraal Zorgakkoord
- Zorgtransformatie
- Persoonlijke Gezondheidsomgeving
- Samenwerking VieCuri en Laurentius Ziekenhuis Roermond
- Samenwerking overige ziekenhuizen
- (patiënten-) Privacy in VieCuri
- Aanpassing gespreksruimte klachtenfunctionarissen en patiënten/familieleden
- Inrichting van een fysieke helpdesk voor patiënten en bezoekers
- Bezoek IGJ
- Digitalisering van de zorg
- Ontwikkelingen SEH-AOA
- (toekomstig) gebruik van Kunstmatige Intelligentie in de zorg/VieCuri
- No-shows op poliklinieken

Besproken onderwerpen betreffende de organisatie of Cliëntenraad:

- Vacaturestelling lid Cliëntenraad i.v.m. afloop zittingsperiode van CR-lid
- Procedure werving en selectie (aspirant-)leden
- De vorming van een Cliëntenraad voor het MSB, Medisch Specialistisch Bedrijf, conform WMZC 2018
- Gezamenlijke Heiday met RvB

Overzicht instemmingsaanvragen RvB 2023

- Instemming Begrijpelijke Zorg–Begrijpelijke zorg voor iedereen.

Overzicht adviesaanvragen RvB 2023

- Advies Pilot OK-Lounge
- Advies Jaarplan en Begroting 2023
- Advies Jaarrekening Stichting VieCuri Medisch Centrum voor Noord-Limburg 2022.

Overzicht adviesaanvragen MSB 2023

- Advies Profielschets lid Bestuur Stafmaatschap MSB.

Bovenstaande instemmings- en adviesaanvragen zijn positief beoordeeld door de Cliëntenraad.

Vergaderingen en overleggen

Intern

De Cliëntenraad heeft in 2023 twaalf reguliere vergaderingen belegd in aanwezigheid van een lid van de Raad van Bestuur. Tweemaal heeft een regulier overleg plaatsgevonden tussen de Cliëntenraad, Raad van Toezicht en Raad van Bestuur.

Daarnaast hebben er structurele overleggen plaatsgevonden met diverse gremia zoals Kwaliteit en Veiligheid, klachtenfunctionarissen, ZOBC, CMS, VSB, Communicatie, OR, PxZorg en de werkgroep Begrijpelijke Zorg/ Patiënten-participatie, Smaakcommissie en VieAmi.

Extern

De Cliëntenraad heeft ook in 2023 deelgenomen aan Voorzitters Overleg van de cliëntenraden van de Limburgse ziekenhuizen, Regionaal Overleg Cliëntenraden en PxZorg en Burgerkracht.

De Cliëntenraad aan het woord



Huub Selen, Reuver, voorzitter sinds januari 2018, lid sinds september 2017

Het belangrijkste aandachtgebied voor mij is kwaliteit en veiligheid van de zorg en het bereikbaar houden van de zorg voor iedereen in ons verzorgingsgebied.

Door verbinding te zoeken met onze achterban en te overleggen met alle partijen in de zorgketen willen we als Cliëntenraad onze doelen bereiken. Daarom vragen we de inwoners uit het verzorgingsgebied van VieCuri om actief deel te nemen aan ons digitaal panel. Hiermee kunnen ze invloed uitoefenen op het beleid van VieCuri. De komende jaren zal ook veel aandacht uitgaan naar digitalisering van de zorgverlening en het inzetten van E-Health toepassingen, om zo aan de als maar groeiende zorgvraag te kunnen blijven voldoen.

Een ander speerpunt is vitaliteit en gezonde leefstijl, dit zal zeker de komende jaren veel aandacht vragen en krijgen ook vanuit de cliëntenraad.



Marie-Christine Hulsbeck, Venlo, bestuurlijk secretaris sinds januari 2018, lid sinds augustus 2016

Aandachtsgebieden; in- en externe communicatie, de oudere patiënt, klachtenafhandeling, patiëntenparticipatie en e-Health.

Er is 2023 veel aandacht gegaan naar de financiële situatie van VieCuri. Problematiek ontstaan door de algehele inflatie, minder operaties, hogere energiekosten en loonsverhoging personeel .

De Cliëntenraad beoordeelt plannen van het bestuur vanuit de patiënt: de patiënt die de polikliniek bezoekt, opgenomen wordt of onderzoek ondergaat in het centrum voor diagnostiek. Alle patiënten in de regio krijgen te maken met veranderingen in de zorg en daarom praat de Cliëntenraad over de gevolgen daarvan met de Raad van Bestuur. Van belang is dat de patiënt zelf gezonder zou moeten gaan leven om ziekte te voorkomen en om bijvoorbeeld sneller na een operatie te herstellen.

Het patiëntenportaal "mijnVieCuri" is van groot belang. Daarin staan de eigen medische gegevens. In de nabije toekomst gaat "alles" digitaal, zoals nu al het maken van een afspraak voor bloedprikken en wellicht in de toekomst via mijn VieCuri een afspraak met de dokter. Bovenal moet de patiënt zich ondanks zijn ziekte prettig en gezien voelen in VieCuri.

Gastvrijheid en vriendelijkheid zijn voor ons toverwoorden. De Cliëntenraad is erg blij dat er een aanvang is gemaakt met begrijpelijk zorg zodat patiënten medische informatie beter begrijpen. Wilt u meedenken, dan nodig ik u uit om lid te worden van ons panel !

<https://www.viecuri.nl/over-viecuri/viecuri-patientenpanel/>



Huug Lennaerts, Beesel, lid van mei 2014 – juli 2023

2023 is het jaar dat ik stop na drie termijnen van elk drie jaar met mijn lidmaatschap van de Cliëntenraad conform het reglement. Over " stoppen" gesproken...dit is echt niet van toepassing voor de "uitdagingen voor de ziekenhuiszorg van morgen" welke VieCuri als ziekenhuisorganisatie kan en mag verwachten.

Mijn huidige én toekomstige collega's van de Cliëntenraad zullen VieCuri de komende jaren dan ook graag van een passend advies voorzien.

De toekomstige regionale medisch-specialistische zorg gaat immers ons allen als mogelijke cliënten/patiënten aan...

Terugkijkend op de voorbije negen jaren durf ik te stellen dat VieCuri en alle zeer betrokken medewerkers een enorme veerkracht in hun genen dragen. Ultieme voorbeelden zijn dan enerzijds de vreselijk intense Corona periode en anderzijds de evacuatie in juli 2021 voor het hoge water van de Maas. De impact hiervan voor patiënten, hun naasten en de medewerkers is en was groot.

Als lid van de Cliëntenraad zie ik, dat VieCuri de blik op toekomst BLIJFT richten! Optimale medisch-specialistische zorg, met een open blik, en een goede samenwerking met andere zorgorganisaties.

Goede zorg leveren binnen de kliniek én waar het moet/kan ook bij u/ons thuis: de juiste zorg op de juiste plaats. Als dit alles ook nog met een "menselijke maat" lukt dan kijk ik nog meer tevreden terug op mijn bijdrage als lid van VieCuri's Cliëntenraad.



Jenny Jeucken, Sevenum, lid sinds augustus 2016.

Ik werk 24 uur per week in een huisartsenpraktijk in de omgeving van Sevenum, waar ik met mijn man en drie dochters, pubers, woon. Door werken in de gezondheidszorg weet ik hoe belangrijk het is dat de patiënt gezien en gehoord wordt. Hier wil ik, waar dat nodig is, de patiënt graag ondersteunen. Al snel kwam ik er achter dat wij een volwaardige gesprekspartner zijn voor de Raad van Bestuur. Ik stel me voor dat wij als Cliëntenraad er voor zorgen dat u ons weet te vinden en verwijzen graag naar www.viecuri.nl. We nodigen u uit om mee te denken en ons te voorzien van tips en adviezen door lid te worden van ons panel.. Want u bent onze oren en ogen en zorgen voor de juiste voeding in onze gesprekken met de Raad van Bestuur.

Dat VieCuri Samen Beslissen omarmt is heel belangrijk. Het is belangrijk dat als de patiënt er behoefte aan heeft ruimte krijgt om mee te denken over de behandeling.

Mijn aandachtsgebieden zijn; patiëntenparticipatie, patiënten bejegening en communicatie. Graag zet ik mij in op het gebied van patiëntvriendelijkheid, toegankelijkheid en de afhandeling van klachten.



Liesbeth Peeters, Blerick, lid sinds september 2017

Ik zit nu in mijn derde termijn van de CR. Het bestaat uit 3 keer 3 jaar. Na elk jaar kun je herbenoemd worden door de Raad van Bestuur.

Mijn aandachtspunten zijn: Patiënten-participatie / begrijpelijke taal voor iedereen.

Vier keer per jaar overleggen we over de samenstelling van de menu's voor patiënten, met de Smaakcommissie.

Regio overleg over gezonde leefstijl en vitaliteit, hierdoor weet men van elkaar wat de projecten zijn en waar men elkaar kan helpen of aanvullen.

We overleggen 4 maal per jaar met de Ondernemingsraad en 2 maal met het Verpleegkundig Stafbestuur.

Als afgevaardigde van de CR neem ik deel aan de Commissie Medische Ethiek.

Lid zijn van de CR is veelomvattend en boeiend. Goed dat je via deze weg wat kunt betekenen voor de patiënt.

Heldere communicatie is zeer belangrijk zowel voor patiënt als voor de medewerker.



Thea Vastbinder, Venlo, lid sinds mei 2021

Na een bijzondere start bij de cliëntenraad (Coronatijd), ben ik nu begonnen aan mijn tweede termijn. In de eerste termijnen heb ik kennis gemaakt met een ziekenhuis met veel

potentie en ambities. Ik heb gemerkt dat het Viecuri open staat voor feedback, met betrekking tot het patiëntenbelang, dat de cliëntenraad voortdurend benadrukt. Momenteel ben ik met pensioen en was werkzaam in de thuiszorg en verpleeghuiszorg. Dit maakt dat ik met name de zorg voor ouderen goed in het vizier heb. Ook de verplaatsing van zorg van het ziekenhuis naar huis of tijdelijke opvang heeft daar bij mijn extra aandacht.



Evelyne Lensen, Venlo, lid sinds december 2023

Doordat ik in mijn directe omgeving steeds meer te maken krijgt met mensen, die zorg nodig hebben en ik zelf ook ouder word, wil ik graag een bijdrage leveren aan de bevordering van goede zorg voor de gehele bevolking in de regio. Als lid van de Cliëntenraad kan ik meedenken over het feit dat de zorg zoveel mogelijk wordt geleverd vanuit de wensen en de behoeften van de patiënt.

Actuele thema's in de zorg zoals toegankelijk zorg, het spanningsveld tussen de zorgvraag en de zorgcapaciteit, optimaliseren van de samenwerking met andere zorgorganisaties en digitalisering van zorgprocessen zijn onderwerpen die aandacht krijgen vanuit de Cliëntenraad, met als doel het belang van de patiënt centraal te stellen. Op frequente basis bespreken we samen met de Raad van Bestuur wat de impact is van deze thema's voor de patiënt. Samen gaan we voor de beste zorg voor de patiënt!

telefoon

077-3206911

e-mail

cliëntenraad@viecuri.nl

website

www.viecuri.nl/over-viecuri/bestuur-en-advies-raden/clientenraad/