



Jaarverslag Cliëntenraad 2021

Participatieve medezeggenschap

Een terugblik op het jaar 2021 is wederom bijzonder te noemen vanwege het tweede Coronajaar. Een periode met moeilijke, verdrietige maar soms ook mooie momenten. Het was een jaar vol uitdagingen dat van ons allen optimisme, veerkracht en standvastigheid heeft gevraagd. Dat heeft ons er echter niet van weerhouden om een aantal projecten op te pakken. We proberen in 2022 vooruit te kijken en hopen op betere tijden.

Terugblik op jaarplan 2021

De Cliëntenraad (CR) werkt met een jaarplan waarin acht thema's zijn vastgesteld die in het afgelopen jaar aandacht hebben gehad en waar de leden van de CR in kleine groepen aan hebben gewerkt. Dit waren onder andere Patiëntenparticipatie, Patiëntgerichte zorg/nazorg, Externe contacten en Meedenken Strategie. De bijeenkomsten van de CR, de projectgroepen en met onze overlegpartners waren veelal online. Dit heeft ons beperkt in het aantal en de intensiteit van de besprekingen. De CR heeft achtmaal regulier vergaderd en eenmaal gebrainstormd over de kerntaken, inhoud en werkwijze.

De Raad van Bestuur heeft ons schriftelijk en mondeling op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen van Maastrou. Er zijn vier overlegvergaderingen geweest en een bijeenkomst over beleid en begroting.

Intensief contact was er over het 'Aansturingsmodel patiëntenzorg'. Hierover heeft de CR positief geadviseerd met de kanttekening dat duidelijk moet zijn waar de bevoegdheden en verantwoordelijkheden liggen. Wij zullen de consequenties voor de patiënten nauwlettend volgen en wensen een evaluatie van het nieuwe model na 6 tot 12 maanden na invoering. Ook is er positief geadviseerd over het KPMG-rapport over de innovatie en aansturing van de IT-functie. De CR vindt het belangrijk dat de IT van Maastrou goed op orde is, niet alleen voor de organisatie maar ook voor de patiëntenzorg, het patiëntenplatform/VIPP en patiëntenparticipatie.

Strategienota 2022-2027

Om samen met de Raad van Toezicht (RvT), Raad van Bestuur (RvB) en andere medezeggenschapsorganen het strategieproces voor de komende jaren te bepalen, hebben er twee strategiesessies plaatsgevonden. Het doel was input ophalen en het bepalen van het strategieproces voor de komende jaren. Wij constateren dat de CR in een aantal gevallen al via medewerkers van Maastrou verbonden is aan speerpunten en projecten van de organisatie. Concreet te noemen is 'Digitalisering Gezondheidszorg'. In het kader van de coronapandemie is versneld onderzoek gedaan naar digitalisering van patiëntencontacten zoals videoconsulten. De aanbevelingen vanuit de organisatie om geen videoconsulten tijdens de intake te doen maar wel mogelijk tussen de behandelingen en voor tussentijdse controles, heeft de CR overgenomen. Wij vinden het belangrijk dat patiënten die minder digitaal vaardig zijn, ondersteuning kunnen krijgen.

Ontwikkelingen patiëntenparticipatie

Zowel bij de CR als de RvB en RvT staat in het kader van Topspecialistische Zorg patiëntenparticipatie hoog in het vaandel. Een CR-vertegenwoordiger neemt deel in de projectgroep Patiëntenparticipatie. Er wordt steeds meer geacteerd vanuit de Patiëntenparticipatiecirkel van de Patiëntenfederatie Nederland.

Een belangrijk onderdeel van Patiëntenparticipatie is de verbetering van de voorlichting aan patiënten over hun behandeling. Het afgelopen jaar is er aandacht geweest voor het ENGAGE project waarbij patiënten voorafgaande aan de behandeling voorbereid worden met filmpjes die ze vooraf thuis kunnen bekijken. Voor extreem angstige patiënten heeft Maastrou VR-brillen ter beschikking die ter plekke onder begeleiding worden gebruikt.



Dit om angst en stress voor patiënten te verminderen. In de loop van 2022 worden deze voorlichtingsmaterialen ingezet, waarbij begonnen wordt met een pilot.

Contact met de achterban is niet alleen een wettelijke verplichting maar ook essentieel om de gemeenschappelijke belangen van de cliënten en hun direct betrokkenen goed te kunnen behartigen. Contact met patiënten die in het behandeltraject zitten, is niet makkelijk omdat voor hen in deze fase bestrijding van hun ziekte prioriteit één is. Ook mantelzorgers staan in deze fase minder open voor contact. De CR beraadt zich over de wijze waarop na afronding van het behandeltraject contacten kunnen worden gelegd met patiënten en hun mantelzorgers. Wij denken bijvoorbeeld aan een enquête en/of een patiëntenpanel.

Samenwerking met klachtenfunctionarissen Maastrou

De CR heeft met de klachtenfunctionarissen van Maastrou kennis gemaakt. Samen met hen is geconcludeerd dat patiëntenparticipatie in de zorg beter kan. De CR vindt het gehanteerde kaartsysteem met groene/gele/rode kaarten nog steeds niet het optimale systeem om cliënttevredenheid te meten. Met de klachtenfunctionarissen wordt in 2022 gezocht naar een alternatief voor dit kaartsysteem.

Externe contacten

De CR probeert via patiëntenverenigingen, Toon Hermanshuizen en cliëntenraden van andere zorginstellingen de dialoog aan te gaan om beter te kunnen inspelen op wensen en behoeften van patiënten. Afgelopen jaar is er gestart met een overleg met vertegenwoordigers van de Prostaatkankerstichting Limburg. Tijdens het eerste overleg heeft kennismaking over en weer plaatsgevonden en is onder andere gesproken over de behandeling die Maastrou biedt aan prostaatkankerpatiënten. Ook zijn er nauwere contacten opgebouwd met professionals van Maastrou. Met de directeur van het Toon Hermans Huis Parkstad heeft tijdens een CR-bijeenkomst een verkenning plaatsgevonden over de mogelijkheden van samenwerking met de zes Toon Hermans Huizen in Limburg. Een vervolgoverleg vindt plaats in 2022.

De contacten met de voorzitters van de cliëntenraden Limburgse ziekenhuizen waren in 2021 vooral informeel en praktisch van aard. Afgesproken is dat Maastrou in 2022 alle cliëntenraden zal ontvangen. Ook tijdens het online-overleg van de Cliëntenraden van de zelfstandige Radiotherapeutische Centra was men enthousiast over het voorstel om elkaar fysiek te ontmoeten bij een van de centra en daaraan een rondleiding te koppelen.

Samenstelling Cliëntenraad

De Cliëntenraad telt zeven leden, sommigen zijn ex-patiënt, anderen zijn als familielid of mantelzorger betrokken bij Maastrou en allen hebben aantoonbare affiniteit met Maastrou.

In verband met beëindiging van het lidmaatschap van enige leden zijn er eind 2021 drie vacatures gesteld die per 1 januari 2022 zijn ingevuld.

De Cliëntenraad over 2021 was als volgt samengesteld. Zie van links naar rechts op de foto.

Karin Sutherland, ambtelijk secretaris

Marlène van Kempen-Vliexs

Jan van Hees

Anne Mertens

Connie Wintjens

Wiel Eggen, voorzitter

Rose-Marie Aerts, vice-voorzitter/secretaris

Niet op de foto: Gerard van der Velde (beëindiging lidmaatschap per 15 april 2021)