



JAARVERSLAG 2018

Clëntenraad Maastro

Voor de Cliëntenraad was 2018 een druk jaar met name door de bouw en opstart van Maastro protonencentrum. Een jaar dat zich eveneens kenmerkte door verandering. De werkdruk was niet alleen hoog bij Maastro, ook bij de Cliëntenraad.

In 2018:

- vergaderde de Cliëntenraad elf maal;
- waren er drie Overlegvergaderingen met de Raad van Bestuur;
- was er één bijeenkomst met de Raad van Toezicht.

De veranderingen binnen de Cliëntenraad in 2018 kwamen voort uit een andere manier van werken. Met een meer proactieve houding geven wij vorm aan de nieuwe ambitie. Die nieuwe rol kenmerkt zich door de belangen van de patiënten te behartigen op een hoger abstractieniveau. Dit betekent dat we zowel gevraagd als ongevraagd advies geven. Hiervoor zullen we positief kritisch meekijken en -denken. Dit vereist ook verdieping en kennis van de wensen van de cliënten.

We zijn meer formeel en gestructureerd gaan werken. De belangrijkste leidraad daarbij was het Jaarplan 2018, waarin een zevental projecten zijn opgenomen. Met name het uitwerken van deze projecten in diverse projectgroepen vergde veel tijd en inzet.

In 2018 hebben we ook afscheid genomen van onze ambtelijk secretaris Anneke Veen. Zij heeft ons jarenlang met raad en daad bijgestaan. Hiervoor willen we Anneke hartelijk danken. Anneke is opgevolgd door Karin Sutherland.

Vicevoorzitter Hans Laudy is in 2018 ook benoemd tot secretaris.

Taak

De kwaliteit van de zorg en de serviceverlening aan de patiënten is voor Maastro belangrijk. Om deze op een hoog niveau te houden, heeft Maastro sinds 1997 een Cliëntenraad. Deze heeft als taak te helpen bij continue verbeteringen van de kwaliteit. De Cliëntenraad behartigt binnen het kader van de doelstellingen van Maastro de gemeenschappelijke belangen van de patiënten. De Cliëntenraad vertegenwoordigt de cliënten van Maastro.

Samenstelling en Rooster van aftreden

De Cliëntenraad bestaat uit zeven leden. Sommigen zijn oud-patiënt, andere zijn als familielid of mantelzorger in aanraking gekomen met Maastro. De Cliëntenraad werkt op vrijwillige basis. De leden ontvangen een onkostenvergoeding. Eventuele andere uitgaven vinden uitsluitend plaats in overleg met de bestuurder.

De zittingsduur van de leden is vastgelegd in het Reglement conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Hierin is ook de taakverdeling en werkwijze vastgelegd.

De Cliëntenraad had de volgende samenstelling in 2018:

Naam	Datum benoeming	Datum aftreden (eerste termijn)	Datum aftreden (tweede termijn)
Dhr. H. Laudy (vice voorzitter/secretaris)	1 november 2013	1 mei 2016 *	1 mei 2019*
Mw. M-L. Peerboom	1 november 2013	1 mei 2016*	1 mei 2019*
Mw. W. Peeters	1 november 2013	1 november 2016*	1 november 2019*
Dhr. R. Stassen	1 november 2013	1 november 2016*	1 november 2019*
Mw. R-M Aerts	1 april 2015	1 april 2018	1 april 2021
Dhr. W. Eggen (voorzitter)	1 september 2016	1 september 2019	1 september 2022
Dhr. J. van Hees	1 september 2016	1 september 2019	1 september 2022

*gekozen is voor een gefaseerd aftreden van de gelijktijdig aangetreden leden.

Jaarplan 2018

Om gestructureerd te werken, zijn er in ons Jaarplan 2018 doelstellingen geformuleerd. Die hebben ertoe geleid dat we nu met een zevental projectgroepen werken:

- 1) Informatievoorziening aan patiënten
- 2) Patiëntveiligheid
- 3) Patiëntgerichte (na)zorg
- 4) Scholing/teamdag
- 5) Symposium voor patiënten
- 6) Cliëntenraden (zelfstandige RTI's)
- 7) Updaten reglementen

Ad 1) Informatievoorziening aan patiënten

Dit betekent voor ons goede toegankelijke informatie aan patiënten en direct betrokkenen, door:

- het jaarverslag Cliëntenraad te plaatsen op de website van Maastricht;
- de nieuwsbrief Cliëntenraad (ook op website van Maastricht);
- op beeldschermen in de wachtruimten korte uitleg te geven over de Cliëntenraad met een verwijzing naar de website van Maastricht;
- innovaties en wijzigingen van behandeling kenbaar te maken;
- verwijzen naar websites van patiëntenverenigingen, zodat patiënten geïnformeerd worden over hun ziektebeeld en mogelijke behandeling.

“Op de patiënt, die uiteraard centraal staat, wordt steeds meer een beroep gedaan om mee te beslissen. Daarom werken we met het opzetten van communicatie aan goed toegankelijke informatie.”

Jan van Hees

Ad 2) Patiëntveiligheid

We helpen mee aan patiëntveiligheid door mee te denken en te participeren over de thema's van de week van de patiëntveiligheid.

“Veilig werken is één van onze speerpunten. Ieder jaar verlenen wij daarom onze medewerking aan de Week van de Patiëntveiligheid bij Maastrro.”

Rene Stassen

Ad 3) Patiëntgerichte (na)zorg

Wij helpen mee het patiëntenplatform uit te bouwen binnen Maastrro. Wij leveren een bijdrage aan het inzicht in de verwachting en beleving van patiënten als onderdeel van de patiëntgerichte zorg. Het patiëntenportaal zien wij als een centrale online plek voor iedereen die gebruikmaakt van het zorgaanbod van Maastrro. Een plek waar de patiënt kan inloggen en ziet welke informatie is klaar gezet door de zorgverlener, zoals de diagnose, het behandelplan en de vooruitgang. Zelf kan de patiënt, voor zover als mogelijk, ook afspraken inplannen wanneer hem dat het beste uitkomt. Ook kan de patiënt er digitale informatie terugvinden over de kankersoort waarvoor hij wordt behandeld. Op dit moment is deze informatie uitsluitend te vinden in papieren boekjes.

“De laaggeletterdheid (ook van allochtonen) verdient onze extra aandacht. Daarom gaan we dit bij voldoende draagvlak verder uitwerken.”

Willemien Peeters

Ad 4) Scholing/teamdag

Wij willen graag een jaarlijks terugkerende dag of dagdeel waarin de cliëntenraad wordt geschoold en/of waarin we aan teambuilding doen. De scholing is meer gericht op kennis en vaardigheden, de teambuilding op, zoals het woord al zegt, het bouwen aan een team, een wij-gevoel creëren, samen als leidraad voor het team. Een scholing/teamdag is uiteraard een goede gelegenheid om het jaarplan en de visie bij te stellen.

“In 2019 zullen vier nieuwe leden toetreden tot de Cliëntenraad. Bij uitstek een moment om vorm te geven aan scholing en teambuilding.”

Wiel Eggen

Ad 5) Symposium voor patiënten

Met een symposium willen we meer communicatie (o.m. opiniepeiling) met patiënten en ex-patiënten van Maastrro. Daarnaast willen we ons meer profileren door gebruik te maken van de ervaringen van de patiënten.

“Nieuwsgierigheid is het begin van alle wetenschap. Wij zijn nieuwsgierig naar de bevindingen en beleving van de patiënten van Maastr. De Cliëntenraad gaat met de uitkomsten hiervan aan de slag voor de patiënt/cliënt.”

Marie-Louise Peerboom

Ad 6) Cliëntenraden (zelfstandige RTI's)

We willen graag zien hoe andere Cliëntenraden werken, met hen kennis delen en daar waar zinvol onderwerpen overnemen. Eveneens willen wij komen tot een soort 'informele benchmarking'. In 2018 heeft reeds een bijeenkomst plaatsgevonden met de vijf Cliëntenraden van zelfstandige RTI's in Nederland. Naast de conclusie dat wij redelijk vooruitstrevend zijn en het goed doen, zijn er diverse suggesties die we in 2019 verder gaan uitwerken.

“De bijeenkomst voor de Cliëntenraden in Utrecht was zeer interessant en leervol. We hebben een pluim gekregen van onze collega's. En belangrijker: we hebben tips gekregen waarmee we aan de slag gaan.”

Rose-Marie Aerts

Ad 7) Updaten reglementen

Zowel ons Reglement als ons Huishoudelijk Reglement dateren uit 1998. Op diverse punten werkten wij op dit moment nog niet volgens de bestaande Reglementen. Tevens was de vraag of de Reglementen voldoen aan de nieuwe (overigens nog steeds niet vastgestelde) wetgeving. Doel was om de Reglementen zo aan te passen dat ze voldoen aan de nieuwe wetgeving en aan onze (nieuwe) manier van werken. Inmiddels is de nieuwe Reglement (rekening houdend en vooruitlopend op de definitieve wetgeving) en het nieuwe Huishoudelijk Reglement vastgesteld en ondertekend door de bestuurder. Uiteraard werken we nu volgens de nieuwe reglementen.

“Mede met hulp van de directiesecretaris van Maastr hebben we in een vrij korte termijn onze sterk verouderde reglementen kunnen aanpassen aan de huidige tijd.”

Hans Laudy

Overleg met Raad van Bestuur.

De Cliëntenraad heeft in 2018 over de volgende onderwerpen van gedachten gewisseld met de Raad van Bestuur:

> Maastr protonen

We zijn vanaf het begin positief geweest over de komst van het protonencentrum. We hebben de ontwikkelingen van het protonencentrum nauwgezet gevolgd. We hebben richting de Raad van

Bestuur regelmatig onze zorgen uitgesproken over de werkdruk die dit nieuwe project (zeker in de bouw- en opstartfase) vanzelfsprekend met zich meebrengt. Ook de financiële consequenties zijn regelmatig onderwerp van gesprek geweest.

> **Werkdruk en personele bezetting**

De Cliëntenraad merkt uiteraard ook de hoge werkdruk binnen de organisatie. Wij zien ook een relatie met het hoge ziekteverzuim. Dit vraagt wat ons betreft extra aandacht. Wij pleiten er dan ook voor, in het belang van de patiënten, om op korte termijn vacatures in te vullen die kunnen bijdragen om de werkdruk te verlagen. Financiële middelen hiervoor zijn, volgens ons, voorhanden.

> **Strategie en meerjarenbegroting 2018-2022**

Dit punt is regelmatig onderwerp van gesprek geweest. In onze ogen is de inbreng van de Cliëntenraad ongelukkig verlopen. Wij zijn, door diverse oorzaken, aan de voorkant nauwelijks betrokken bij het tot stand komen van deze nota. Uiteindelijk hebben wij wel ingestemd met dit belangrijke instrument.

> **Business Analyses**

Ieder kwartaal verschijnt er een business analyse, die onderdeel uitmaakt van het overleg met de Raad van Bestuur: financiële, productie- en HRM-analyses worden besproken.

> **Week van de Patiëntveiligheid**

In het kader van de week van de patiëntveiligheid proberen wij elk jaar ons steentje bij te dragen. Ook in 2018 hebben wij input gegeven over onderwerpen die in deze week meegenomen kunnen worden. Van deze inbreng is dankbaar gebruik gemaakt.

> **Beleid- en Begroting 2019**

De Cliëntenraad heeft positief gereageerd op de adviesaanvraag inzake Beleid en Begroting 2019. De Cliëntenraad Met betrekking blijft extra aandacht vragen voor de financiële positie en indien mogelijk eerder doorgevoerde bezuinigingen terug te draaien. Zeker daar waar het gaat om het serviceconcept. Toegezegd is dat bezuinigingen nooit ten koste zullen gaan van de kwaliteit van de zorg. De Raad van Bestuur heeft aangegeven dat de zorg voor de patiënt centraal staat. Er zullen aanpassingen in het budget worden doorgevoerd als dit de kwaliteit van de behandelingen ten goede komt.

> **Shared Decision**

Shared Decision is voor de Cliëntenraad een belangrijk item. Het zelf kunnen meedenken over de behandelmethode is van wezenlijk belang voor de patiënt. De Cliëntenraad is betrokken bij enkele vormen van Shared Decision. We pleiten er voor in de toekomst nog vaker bij dit onderwerp betrokken te worden.

> **Kaartsysteem**

Binnen Maastrou wordt al heel lang gewerkt met het kaartensysteem om de klanttevredenheid te monitoren. Het is een laagdrempelig instrument om informatie te krijgen over zaken waarover patiënten tevreden zijn, die door patiënten als onprettig worden ervaren of waarover klachten zijn. Ondanks het feit dat er procentueel slechts weinig kaarten worden ontvangen, is het een tool om snel met cliënten terug te koppelen als ze een rode of gele kaart hebben ingevuld. Dit kaartensysteem is een van de onderdelen om de klanttevredenheid te meten. Overigens is de klanttevredenheid binnen Maastrou erg goed te noemen.

> Vrije bestedingsruimte begroting 2018

De Cliëntenraad heeft een positief advies gegeven om de gevraagde € 335.000, = vrije bestedingsruimte in de begroting 2018 beschikbaar te stellen voor het inzetten van extra personeel in 2018. Dit om de werkdruk te verminderen en projecten te versnellen en af te ronden, om in 2019 klaar te zijn voor de verdere opbouw van het aantal protonenbehandelingen. Achteraf lijkt het erop dat deze doelstelling jammer genoeg niet is gehaald. Verder verwacht de Cliëntenraad dat in 2018 geen additionele middelen nodig zijn voor de ontwikkeling van het patiëntenportaal en dat dit verder geen belemmering ondervindt.

Tot slot

Ook in 2018 was sprake van een open en constructieve manier waarop de Cliëntenraad werd betrokken bij relevante onderwerpen. Eerder gaven wij al aan dat het ons inziens beter had gekund bij de nota 'Strategie en Meerjarenbegroting 2018-2022'.

Er waren een groot aantal zaken die direct of indirect de patiëntenzorg betreffen, waarbij wij zijn betrokken. Het jaar 2019 zal in het teken staan van het verder uitwerken van onze projectplannen. Tevens zullen er vier nieuwe leden toetreden tot de Cliëntenraad. Vier van de huidige leden zitten namelijk reeds de maximale termijn van termijn van 2x3 jaar.

De verdere opstart het protonencentrum zal de nodige aandacht vragen.

Het blijft een uitdaging om excellente patiëntenzorg uit te voeren en uit te dragen om zo doende een beter imago in de regio te verwerven met name bij verwijzers. Stappen in die richting zijn overigens al succesvol gemaakt. De Cliëntenraad zal daarbij naar vermogen haar steentje bijdragen.