



De Clïëntenraad als belangenbehartiger

De cliëntenraad heeft een belangrijke rol als belangenbehartiger binnen ons ziekenhuis. Onze missie is om op te komen voor de belangen en wensen van de patiënten. We fungeren als een verbindende schakel tussen de zorgverleners en degenen die deze zorg ontvangen. Om deze rol goed te kunnen vervullen, hechten we veel waarde aan jouw stem en inbreng, omdat we samen willen nadenken over hoe we de zorg nog meer kunnen verbeteren.

Een van de manieren waarop we dit doen, is door regelmatig 'Impressierondes' te organiseren. Tijdens deze rondes kiezen we een specifiek thema waarover we graag jouw mening willen horen. We benaderen willekeurige patiënten en bezoekers om hun ervaringen en meningen te verzamelen. In 2023 hebben we twee van deze rondes gehouden, waardoor we waardevolle inzichten hebben verkregen die ons helpen bij het streven om iedereen de beste zorg te bieden.

In maart was het thema 'de drie goede vragen':

- Wat zijn mijn mogelijkheden
- Wat zijn de voordelen en nadelen van die mogelijkheden
- Wat betekent dat in mijn situatie

In ons ziekenhuis zijn er vaak verschillende behandelingen en onderzoeken mogelijk voor patiënten. Wij vinden het belangrijk dat patiënten samen met hun arts deze opties bespreken en gezamenlijk beslissen wat het beste voor hen is.

Tijdens onze gesprekken hebben we gemerkt dat niet iedereen bekend was met deze mogelijkheden, maar de meerderheid was toch tevreden over de tijd en aandacht die zorgverleners besteden aan het luisteren naar de patiënt. Daarom heeft de cliëntenraad de Raad van Bestuur geadviseerd om de gesprekstechniek van 'de drie goede vragen' nog meer onder de aandacht te brengen bij zorgverleners. Zo kunnen we ervoor zorgen dat patiënten nog beter betrokken worden bij hun zorgproces.

In september heeft de cliëntenraad in het kader van het 25-jarig bestaan van de afdeling Geriatrie een aantal gesprekken gevoerd op de poli en kliniek Geriatrie.

De opmerking van een van de mensen die geïnterviewd werd: 'Een geoliede geriatrie machine... zo voelt het', geeft een goed beeld van de tevredenheid over de afdeling Geriatrie. Er is waardering voor de informatie die vooraf en gedurende de behandeling wordt verstrekt. Een ruime meerderheid voelt zich gezien, gehoord en goed op de hoogte gebracht.



CMSGV

Dit jaar heeft de Coöperatie Medisch Specialisten Gelderse Vallei (CMSGV) zich aangesloten bij onze Cliëntenraad. Daarmee zijn ook hun patiënten ervan verzekerd dat zij zich goed vertegenwoordigd weten. Afsproken is dat de cliëntenraad minimaal tweemaal per jaar een overleg heeft met CMSGV over de gang van zaken.



Contacten buiten de organisatie

De betrokkenheid van de Cliëntenraad strekt zich verder uit dan de grenzen van onze zorginstelling. Het is onze missie om de belangen van onze patiënten te waarborgen, zelfs wanneer ze buiten de deuren van het ziekenhuis reiken. In de bredere context van de gezondheidszorg wachten belangrijke veranderingen, zoals het Integraal Zorg Akkoord (IZA), dat tot doel heeft om de zorg voor de toekomst duurzaam, toegankelijk en betaalbaar te houden.

Dit akkoord is het resultaat van overeenkomsten tussen het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en verschillende belangrijke spelers in de zorgsector, waaronder ziekenhuizen, geestelijke gezondheidszorginstellingen en ouderenzorgorganisaties. De Cliëntenraad neemt actief deel aan gesprekken over samenwerking met diverse organisaties in onze regio. Onze voornaamste focus ligt op het waarborgen dat het belang van de patiënt in deze ontwikkelingen altijd centraal staat en niet uit het oog verloren wordt.



Contacten binnen de organisatie

Een ziekenhuis is een uitdagende organisatie met diverse afdelingen en voortdurende ontwikkelingen. Om deze ontwikkelingen op elk niveau nauwlettend te kunnen volgen, is de cliëntenraad opgedeeld in verschillende commissies, elk met een specifiek aandachtsgebied.

De leden van deze commissies houden regelmatig overleg met de leidinggevenden van de afdelingen die onder hun verantwoordelijkheid vallen. Bovendien staat de deur altijd open voor gesprekken, bijvoorbeeld naar aanleiding van een gebeurtenis of een vraag, om zo tot weloverwogen adviezen te komen. Hierbij worden ook inhoudelijk verantwoordelijken betrokken.

Bij elke beslissing die binnen het ziekenhuis wordt genomen, stellen wij onszelf de vraag: 'Wat betekent dit voor de patiënten?' Of het nu gaat om schoonmaak, voeding, spoedeisende hulp, verpleegafdelingen, operatiekamers of intensive care, wij hebben oog voor alle aspecten die van invloed zijn op de zorg voor onze patiënten.



Kwaliteit en Zorg

Deze commissie richt zich op een breed scala aan onderwerpen, waaronder het verbeteren en waarborgen van de kwaliteit van zorg, het betrekken van de achterban bij besluitvorming, communicatie, ouderenzorg, vrouw-moeder-kind (VMK) zorg & ethiek.

Met de afdeling Communicatie & Marketing is bijvoorbeeld gesproken over het taal- en vertaalbeleid, videobeleid en tolkenbeleid. Daarnaast zijn er gesprekken gevoerd met de voorzitter van de Verpleegkundig en Verzorgend Advies Raad (VAR) over verschillende onderwerpen, zoals het nieuwe dienstrooster van verpleegkundigen dat mogelijk effect heeft op de zorgondersteuning voor patiënten, de samenwerking tussen de Raad van Bestuur en de VAR, en de organisatiestructuur van de verpleegkundige achterban binnen de VAR.

De commissie heeft zich ook gebogen over de aanscherping van de calamiteitenprocedure van het ziekenhuis en heeft het reglement van de klachtencommissie onder de loep genomen. Aanleiding hiervoor was het ontbreken van bepaalde afspraken met betrekking tot de opvolging van de adviezen van de commissie.



Acute Zorg/Poliklinieken/Laboratoria/Apotheek

We hebben de ontwikkelingen op het gebied van acute zorg nauwlettend gevolgd, met speciale aandacht voor de visie op acute zorg en de samenvoeging van Spoedeisende Hulp (SEH) en Eerste Hulp (EH). In januari heeft de ziekenhuisapotheker een presentatie gegeven aan de cliëntenraad over infusie therapie thuis, wat een waardevolle bijdrage leverde aan onze inzichten.

Daarnaast zijn we op de hoogte gehouden van de geplande vernieuwingen op de afdeling Radiologie en hebben we vragen gesteld aan de themamanager, met name over de impact van deze veranderingen op de patiëntenzorg tijdens de verbouwing.



Financiën en Organisatie Ontwikkeling

Elk kwartaal heeft de leden van deze commissie uitgebreide gesprekken gevoerd met de verantwoordelijke manager om de financiële gezondheid van de instelling te bespreken. Daarnaast hebben we de jaarrekening en begroting grondig doorgenomen. Omdat de CMSGV zich nu aangesloten heeft bij onze Cliëntenraad, overleggen wij ook met deze organisatie over hun financiële zaken.

Ook voor het komende jaar zal de commissie F&O nauwlettend de relatie met zowel banken als zorgverzekeraars volgen, met het doel de financiële stabiliteit van het ziekenhuis te waarborgen om zo goede en bestendige patiëntenzorg te kunnen blijven leveren.



Facilitaire Zaken

In onze besprekingen komen regelmatig de maatregelen ter sprake die zijn genomen en nog zullen volgen om de voortdurend stijgende energiekosten te beteugelen, ondanks de reeds gerealiseerde aanzienlijke besparingen. Duurzaamheid staat hoog op de agenda, waarbij ZGV een subsidieaanvraag heeft ingediend om dit te ondersteunen.

Bij elk overleg worden we bijgepraat over de voortgang van lopende verbouwingen en de projecten die gepland staan voor 2023/2024, waaronder die van de operatiekamers, intensive care, vrouw-moeder-kind afdeling, radiologie en Dicoon in Elst. Als een ziekenhuis dat voeding als speerpunt heeft, blijven we ons richten op voortdurende verbetering van ons voedingsaanbod. Uit feedback blijkt dat het merendeel van onze patiënten dit enorm waardeert.

Helaas hebben we ons genoodzaakt gezien om de parkeertarieven te verhogen. De Cliëntenraad is hierover geraadpleegd en heeft ingestemd, met als argument dat het tekort dat het parkeren zou opleveren niet ten koste mag gaan van de middelen voor de zorgverlening. Positief nieuws dat zeker vermeldenswaardig is, is dat bij een externe kwaliteitsmeting de schoonmaak en voedselveiligheid beide gewaardeerd zijn met een 9!



Informatie en Automatisering

Sinds 1 april is Nexus, onze nieuwe EPD-software, operationeel, maar er wordt nog voortdurend gewerkt aan verbeteringen. Alle e-Zorgpaden zijn nu geïntegreerd in het EPD, waardoor ons zorgproces efficiënter verloopt. In overleg met de Raad van Bestuur is besloten dat in de volgende fase van de implementatie het thema Integraal Zorg Akkoord (IZA)/ Samenwerken in de Regio meer nadruk zal krijgen, zodat we duidelijke prioriteiten kunnen stellen en deze voor iedereen zichtbaar kunnen maken.

Er is een Digitale Strategie ontwikkeld, gebaseerd op de algemene visie van ZGV. We onderzoeken nog mogelijkheden om bijvoorbeeld met infographics de strategie op een eenvoudige manier te communiceren. Thuismonitoring wordt verder uitgebreid. Momenteel wordt thuismonitoring al toegepast bij zwangere vrouwen, en we onderzoeken om dit ook in te zetten bij bijvoorbeeld COPD-patiënten.

Hoewel de telefonische bereikbaarheid een punt van zorg blijft, verwachten we dat verdere digitalisering, zoals het maken van afspraken en digitale consulten, de bereikbaarheid zal verbeteren. De cliëntenraad blijft echter waken over het behoud van fysieke behandeling voor iedereen die daar de voorkeur aan geeft, naast de mogelijkheden voor digitale zorg.



Waar heeft de cliëntenraad zich mee bezig gehouden in 2023?

- Reguliere (kwartaal)gesprekken commissieleden met leidinggevenden
- Expertgroep Seniorvriendelijk is 6 keer bij elkaar geweest
- Bijdrage aan Meerjarenplan Ouderenbeleid
- Voor- en Najaarsbijeenkomst Cliëntenraden ARTZ
- Voor- en Najaarsbijeenkomst Cliëntenraden Oncomid
- Overeenkomst met de CMSGV afgesloten
- Twee bijeenkomsten Vallei Vitaal Ouderenparticipatie
- Deelname Qualicor
- Sollicitatiegesprekken Lid RvT op voordracht CR
- Sollicitatiegesprekken lid RvB
- Twee bijeenkomsten LSR over IZA
- Symposium Geriatrie
- Bijeenkomst met VWS en partners over opstellen Regioplan
- Overleg met Cliëntenraden over regioplannen
- Bijeenkomst 'Leren van incidenten en clamiteiten'
- Bijeenkomst 'in gesprek met de Inspectie'
- Event Regioplan Gelderse Vallei, deelname aan panel
- Evaluatie bijeenkomst CR



De cliëntenraad heeft advies uitgebracht

- Profielschets leden Raad van Toezicht
- Reglement klachtencommissie
- Calamiteitenprocedures
- Jaarrekening 2022
- Nieuwe leden Raad van Toezicht
- Verhoging parkeertarief
- Profiel lid Raad van Bestuur
- Patiënt Support
- Begroting 2024 CMSGV



Terug- en vooruitblik

De cliëntenraad kijkt niet alleen naar de organisatie, maar gaat ook eens per jaar bij zichzelf te rade over het eigen functioneren. Daarbij bespreken wij hoe en in hoeverre wij onze speerpunten van het lopende jaar hebben behaald en formuleren weer nieuwe aandachtspunten voor het volgende jaar.

De speerpunten van 2023 waren:

- Voortdurend meten van de patiënttevredenheid.
- Volgen van de digitale ontwikkeling, en met name de invoering van het nieuwe EPD.
- Continu aandacht hebben voor verbeteren van de kwaliteit, o.a. SEH en observatorium.
- Stimuleren gezondheidspreventie, zoals gezonde voeding en beweging.

De speerpunten voor 2024 zijn:

- Financieel Beleid: De Cliëntenraad volgt de financiële ontwikkelingen nauwlettend. Hiermee streeft de CR naar een gezonde financiële situatie waarbij de middelen effectief worden ingezet ten behoeve van de kwaliteit van zorg en het welzijn van de patiënten.
- Proactieve Zorgplanning: Patiënten (en hun naasten) en zorgverleners kijken samen naar welke behandeling zij wel of niet willen en wanneer het moment is gekomen dat van een behandeling wordt afgezien. Op deze manier werken zij samen aan een zorgplan dat niet alleen de medische aspecten omvat, maar ook rekening houdt met het welzijn van de patiënt.
- Samen Beslissen: In een vertrouwelijke sfeer in de spreekkamer beslissen arts en patiënt samen over de te volgen behandeling. De arts geeft in heldere en begrijpelijke taal medische informatie en de patiënt deelt daarbij zijn eigen ervaring, voorkeur en alles wat hij/zij belangrijk vindt. Zo werken arts en patiënt samen aan het bevorderen van gezondheid en welzijn.
- Veranderingen in de Zorg: Het (landelijke) Integraal Zorg Akkoord (IZA) heeft als doel de gezondheidszorg zo goed mogelijk te regelen. Hiervoor is ons land verdeelt in regio's. In elke regio gaan alle daar werkzame zorginstellingen samenwerken om de toegankelijkheid te verbeteren en efficiënter en doelgerichter te werken. Daarmee zal de gezondheidszorg beter aansluiten op de behoeften van de patiënten in onze regio. Ook kwaliteit en duurzaamheid maken onderdeel uit van deze samenwerking.



Leden van de Cliëntenraad

- N. (Nils) Baanstra
- I. (Ida) Bouma (secretaris)
- P. (Pytrich) Cnossen
- J. (Jacqueline) Dam
- C. (Carla) Hilberink (voorzitter)
- J. (Jaap) van Snippenberg
- H (Henk) Schoonderbeek (vicevoorzitter)
- W. (Wilma) Waalwijk
- M. (Marieke) Wammers
- A. (Aline) Baakman, ambtelijk secretaris

De Cliëntenraad heeft eind 2023 afscheid genomen van Jacqueline Dam. Zij is in het nieuwe jaar opgevolgd door P. (Peter) Liebeek.