

Cliëntgerichte zorg



Privacy
 Een cliënt heeft recht op de best mogelijke behandeling door artsen en andere medewerkers, waarbij er gewerkt wordt volgens de geldende privacy wetten. Er mag geen privégevoelige informatie over een cliënt prijsgeven worden. Wij zijn hierover in 2017 regelmatig in gesprek gegaan met diverse medewerkers in de organisatie. SJG Weert heeft privacy hoog in het vaandel staan en is volop bezig met de nieuwe privacy wetgeving die in mei 2018 ingevoerd wordt. Wij blijven dit proces van dichtbij volgen.

"63% van de door de CR ondervraagde cliënten vraagt om meer privacy tijdens de gespreksronde van de arts op de afdeling"

Zachte zorg
 Een goede dialoog tussen arts en cliënt, dat stimuleren wij. In 2017 werd onze inzet gevraagd voor het project "Samen beslissen". Een initiatief waarbij de cliënt samen met de arts bekijkt welke zorg het beste past. In aansluiting op dit initiatief hebben wij een poll uitgezet met de vraag of cliënten van het ziekenhuis bekend zijn met de "3 goede vragen". Deze vragen nodigen de arts uit goede informatie te geven en een open gesprek met de cliënt te voeren. Wij zullen ook in 2018 blijven meehelpen om deze initiatieven goed weg te zetten binnen de organisatie.

"35% van de door de CR ondervraagde cliënten heeft nog nooit gehoord van de "3 goede vragen"

Klanttevredenheid
 De uitkomst van een klanttevredenheidsonderzoek is voor ons waardevolle informatie. SJG Weert gebruikt de website "Zorgkaart Nederland" voor de meting van de klanttevredenheid. Cliënten worden gestimuleerd om hun ervaring te delen op deze website. Naast onze eigen metingen hebben wij steekproeven gedaan hoe goed het invul-

len van de ervaring van een cliënt op "Zorgkaart Nederland" gestimuleerd werd door medewerkers van het ziekenhuis. Wij constateerden dat dit verbeterd kon worden. De resultaten en eventuele oplossingen bespraken wij met de directie en de desbetreffende manager. Wij blijven dit onderdeel toetsen en meten.



Verbeterpunten
 Wij ontvangen regelmatig verbeterpunten van cliënten via onze postbus. Dit geeft ons een goed beeld welke onderwerpen cliënten belangrijk vinden.
 Afgelopen jaar hebben wij aan de hand van diverse verbeterpunten onderzoeken uitgevoerd en de directie hierover geadviseerd.

- rookoverlast
 - wachttijden
 - inrichting
 - laadpalen
 - hygiëne
 - privacy
- BEJEGENING

Senior cliënt & mantelzorg

Keurmerk seniorvriendelijk ziekenhuis
 Het Keurmerk Seniorvriendelijk Ziekenhuis is in 2017 opnieuw getoetst op verschillende kwaliteitsaspecten. Wij hebben dit proces gevolgd en daar waar nodig ondersteuning geboden.
 Het keurmerk is een stimulans geweest om ouderenzorg (meer) onder de aandacht te brengen. En met succes. Wij zullen dit blijven steunen en stimuleren.

Mantelzorg
 Steeds meer cliënten brengen een mantelzorg mee of krijgen deze als bezoeker aan het bed. Mantelzorgers worden steeds belangrijker in en voor de zorg. Wij hebben in 2017 onderzoek gedaan zowel intern als extern naar de rol van een mantelzorg en hoe dit in de organisatie erkend wordt.
 Wij pleiten voor een duidelijk mantelzorgbeleid voor zowel cliënten van het ziekenhuis als de medewerkers. In december 2017 is onze hulp gevraagd voor een themabijeenkomst die volledig in het teken staat van mantelzorg. In 2018 zal hier verder aandacht aan worden besteed.

"36% van de door de CR ondervraagde cliënten vindt dat er meer aandacht en begeleiding geboden mag worden aan mantelzorgers"

Mee-eten
 Wij zijn van mening dat samen eten (cliënt en mantelzorg) veel voordelen kan bieden. Wij hebben verzoekt adviesrecht over alles rondom voedingsaangelegenheden. We hebben in 2017 een bezoek gebracht aan het restaurant, hebben een gesprek gehad met de teamleider en zijn op onderzoek gegaan bij andere ziekenhuizen. Wij zijn in gesprek gegaan met de directie om te kijken welke mogelijkheden er op dit gebied geboden kunnen worden.

Rookbeleid
 Naar aanleiding van de klachtenstroom inzake roken om en bij het ziekenhuis hebben wij onderzoek gedaan hoe dit in andere ziekenhuizen geregeld is, en wat wenselijk is voor SJG Weert. Wij hebben onze bevindingen vertaald in een advies voor de directie. Het gesprek hierover wordt nog gevoerd.
 Wij staan voor een algeheel rookverbod en blijven ons hiervoor hard maken!!!!

Kennisbevordering en efficiënte organisatie
 Wij onderzochten regelmatig de directe relatie tussen kennisbevordering, vaardigheden en de cultuuromslag van specialisten, verpleegkundigen en medewerkers en hoe deze in verhouding staan tot de zorg voor onze cliënten. Dit deden wij op verschillende manieren. Zo brachten wij o.a. diverse keren met de hele raad een bezoek aan een afdeling en zijn daar in gesprek gegaan met specialisten en medewerkers. Ook zaten wij als toehoorder bij de "spiegelgesprekken"; voor ons een belangrijke informatiebron om te zien hoe de cliënt de zorg in het ziekenhuis ervaart. Daarnaast stellen wij de klantvraag centraal en ondersteunen wij het traject waarin bedrijfsprocessen op elkaar afgestemd en zo optimaal mogelijk ingevuld worden.

Cliënt en toekomst



Ketenpartners en toekomst
 De cliënt is erbij gebaat dat de ketenzorg zo optimaal mogelijk functioneert. Wij stimuleren alle samenwerkingsprocessen tussen zorgverleners zodat de cliënt zowel intramuraal als extramuraal de best mogelijke zorg krijgt. Wij zijn in 2017 hierover in gesprek geweest met de directie en de betreffende managers.
 Tijdens deze gesprekken is er vaak ruimte om met elkaar te brainstormen en ideeën in te brengen. De directie komt ons regelmatig bijpraten in ons maandelijks overleg. Een goede samenwerking met ketenpartners staat binnen het zorglandschap hoog op de agenda. Dit een doorlopend speerpunt.

"73% van de ondervraagde cliënten geeft aan tevreden te zijn over de samenwerking met hun arts"