

J A A R W E E R G A V E

Cliëntenraad SJG Weert

2 0 2 4





"De zorg in Nederland is aan het veranderen. Ook in Weert en omstreken richt de zorg zich steeds meer op de individuele patiënt tegen een achtergrond van efficiënt werken. Waarbij de focus steeds meer ligt bij digitalisering en het leren omgaan met digitale zorgmiddelen. Het SJG Weert heeft in het jaar 2024 verdere stappen gezet om een regionaal ziekenhuis te zijn met oog voor deze veranderingen en toch de meest optimale zorg voor haar patiënten te leveren.

Ons uitgangspunt in 2024 was "wat is belangrijk voor de cliënt die het ziekenhuis bezoekt of erin verzorgd wordt?". Het nieuw te bouwen ziekenhuis, de samenwerking met het MUMC+, digitalisering, het stroomlijnen en verbeteren van de communicatie met patiënten, persoonsgerichte zorg en het verder uitbouwen van het klantenpanel zijn zaken die in 2024 de revue passeerden.

Om al die zaken goed aan te pakken en te kunnen optreden als belangenbehartiger van alle cliënten was het noodzakelijk om de Cliëntenraad uit te breiden naar negen leden. En voor het eerst in 10 jaar hebben we een voltallige cliëntenraad. Hard nodig gezien de onderwerpen die op ons bordje komen. Ook zijn we dankbaar voor de hulp van ons klantenpanel, de groep vrijwilligers die altijd bereid is met ons mee te denken.

Ik wens u veel plezier toe met het lezen van dit verslag!"

Peter Gloudi

Dagelijks bestuur
Cliëntenraad



onze koers

De Cliëntenraad van SJG Weert staat voor de juiste zorg, op het juiste moment en plaats, door de juiste professional, met aandacht voor de diverse behoeften van patiënten. Ook in 2024 kreeg de zorg met diverse uitdagingen te maken zoals toenemende vergrijzing, toename van mensen met chronische aandoeningen en de arbeidskrapte.

In alle adviezen en gesprekken die we hebben gevoerd met het bestuur lag onze focus bij het meenemen van het cliëntperspectief, samenwerking met andere zorgpartijen en strategie om de toekomst van de ziekenhuiszorg te borgen.

We volgden de ontwikkelingen in de gezondheidszorg nauwlettend, zowel binnen als buiten SJG Weert, en brachten gevraagd en ongevraagd advies uit aan de Raad van Bestuur en het Medisch Specialistisch Bedrijf, altijd vanuit het perspectief van de cliënt. De rode draad die door al deze onderwerpen loopt is digitalisering en passende zorg.



A small green plant with several leaves is growing out of a stack of various coins, including Euro and US dollar coins. The plant is positioned on the left side of the page, symbolizing growth and financial health.

onze adviezen

Samenwerking met Land van Horne – Geestelijke Verzorging

Na een zorgvuldige afweging heeft de Cliëntenraad ingestemd met het voorgenomen besluit om een samenwerking aan te gaan met Land van Horne voor de Geestelijke Verzorging. Hiermee wordt de continuïteit en kwaliteit van deze zorg binnen SJG Weert gewaarborgd. De Cliëntenraad blijft betrokken bij de verdere implementatie van deze samenwerking.

Begroting 2025

De Cliëntenraad heeft de begroting voor 2025 beoordeeld en hiermee ingestemd. Wel zijn aandachtspunten benoemd, zoals de verwachte CAO-verhogingen, tijdelijke verhuiskosten en prijsstijgingen van materialen. Ook is aandacht gevraagd voor de concurrentie met privéklinieken en de lange termijnvisie op personeelsbeleid. De Cliëntenraad blijft deze ontwikkelingen volgen.

Strategische herijking 2025

De Cliëntenraad heeft actief meegedacht over de strategische herijking en heeft positief gereageerd op de verbeteringen in opzet en structuur van het definitieve beleidsdocument. Wel werd geadviseerd om de patiëntgerichte benadering sterker te verankeren, strategische thema's concreter te koppelen aan externe ontwikkelingen en het Integraal Zorgakkoord (IZA) een hogere prioriteit te geven. De Cliëntenraad heeft ingestemd met het strategisch beleid, onder voorbehoud van deze aandachtspunten.

onze adviezen



Advies parkeertarieven en restaurantprijzen

De Cliëntenraad heeft begrip voor de noodzakelijke tariefverhogingen, maar benadrukt het belang van maatregelen om het gebruik van faciliteiten door cliënten en medewerkers te stimuleren. Er zijn suggesties gedaan om het restaurant aantrekkelijker te maken en extra bekendheid te genereren. Daarnaast is gepleit voor een systeem op basis van daadwerkelijke parkeertijd in plaats van per tijdseenheid. De Cliëntenraad blijft betrokken bij de ontwikkeling van een lange termijn visie op de dienstverlening.

Advies samenwerkingsovereenkomst chirurgie

In het kader van de samenwerking met het MUMC+ steunt de Cliëntenraad de samenwerkingsovereenkomst en waardeert de transparantie rondom financiering en impact op cliënten. Er is een positieve beoordeling van de wijze waarop informatie werd verstrekt en de betrokkenheid van de Cliëntenraad werd gewaarborgd. Afsproken is dat de evaluatiemomenten gedeeld worden, zodat de impact op cliënten gemonitord blijft en waar nodig aanvullend advies gegeven kan worden.

Advies overname poliklinische apotheek

De Cliëntenraad staat achter de overname van de poliklinische apotheek door SJG Weert, gezien de solide financiële onderbouwing. Wel wordt opgemerkt dat de toegevoegde waarde voor cliënten nog onvoldoende is toegelicht. Er wordt verwezen naar het eerdere advies over de PER (patiënt effect rapportage) en het belang om beslissingen vanuit cliëntperspectief te bekijken. De Cliëntenraad stelt voor hierover verder in gesprek te gaan en heeft verzocht om ontbrekende bijlagen voor verdere inzage.

A background image showing two women, one with brown hair and one with dark hair, looking down at a document they are holding together. The image is slightly blurred and serves as a backdrop for the text.

ongevraagde adviezen

Cliëntparticipatie borgen in beleid

De Cliëntenraad heeft een voorstel gedaan om cliëntparticipatie structureel te borgen binnen het beleid van SJG Weert. Hierbij wordt de invoering van de Patiënt Effect Rapportage (PER) als waardevol instrument gezien. De Cliëntenraad stelt voor om de PER te integreren in beleidsvoorstellen en deze standaard op te nemen in advies- en instemmingsaanvragen.

De Cliëntenraad waardeert de positieve reactie van het bestuur op het eerdere advies over de PER, maar benadrukt het belang van een standaardtoepassing van deze rapportage in alle beleidsbeslissingen. Er wordt gepleit voor een methodiek waarbij het cliëntperspectief altijd wordt meegenomen, zonder vooraf beperkingen op te leggen. De Cliëntenraad blijft in gesprek met het bestuur om samen te werken aan een effectieve implementatie.

ongevraagde adviezen

Verbeteren afsprakenproces

De Cliëntenraad heeft in 2024 uitgebreid onderzoek gedaan naar het afsprakenproces binnen SJG Weert. Dit onderzoek kwam voort uit signalen van cliënten, onder andere via het Klantenpanel, waarin knelpunten rondom het maken, wijzigen en annuleren van afspraken naar voren kwamen.

Naar aanleiding van signalen van cliënten, onder andere via het Klantenpanel, heeft de Cliëntenraad in 2024 knelpunten in het afsprakenproces onderzocht. Op basis daarvan zijn de volgende verbeterpunten benoemd:

- **Uniformiteit:** Grote verschillen tussen afdelingen zorgen voor verwarring. Advies: één herkenbare werkwijze voor het hele ziekenhuis.
- **Digitale toegankelijkheid (MijnSJG):** Vergroten van gebruiksgemak en uitbreiden met opties voor plannen/wijzigen van afspraken.
- **Telefonische bereikbaarheid:** Verbeteren van bereikbaarheid en wachttijden, bijvoorbeeld met terugbelopties of meer capaciteit.
- **Duidelijke communicatie:** Structureel inzetten van e-mail/sms voor bevestigingen en herinneringen.
- **Flexibiliteit:** Makkelijker afspraken kunnen verzetten of annuleren, vooral voor cliënten met een complexe zorgvraag.

De Cliëntenraad bracht hierover een ongevraagd advies uit. Het bestuur erkent de problematiek maar er zijn tot op heden nog geen vervolgspraken gemaakt. De Cliëntenraad blijft dit onder de aandacht brengen.

”

Alleen met jullie hulp zijn wij in staat om onze rol als vertegenwoordiger van de belangen van cliënten zo goed mogelijk invulling te geven.

ons klantenpanel

“Als Cliëntenraad streven wij ernaar om de mening van cliënten zo goed mogelijk te vertalen in verbeterpunten die een meerwaarde hebben voor cliënten van SJG Weert. Dat kan alleen als we op de hoogte zijn van wat cliënten ook daadwerkelijk belangrijk vinden.

Het klantenpanel is in 2024 gegroeid. Gegroeid in aantallen, in het aantal enquêtes die we verstuurden en in de wijze waarop terugkoppeling heeft plaatsgevonden.

De CR dankt alle leden die in het afgelopen jaar via het klantenpanel een bijdrage hebben geleverd. Jullie reacties, positief-kritisch hebben ons geholpen om meer beeld te krijgen bij aandachtspunten. Eind 2024 hebben wij met trots achterom gekeken op wat we samen met de steun van het Klantenpanel bereikt hebben..

Terugkijken is goed en nodigt tegelijkertijd ook uit om vooruit te kijken. In 2025 gaan wij opnieuw een beroep doen op alle huidige EN toekomstige leden van het panel. Alleen met jullie hulp zijn wij in staat om onze rol als vertegenwoordiger van de belangen van cliënten zo goed mogelijk invulling te geven.”



Yolanda Kollee
Dagelijks bestuur
Cliëntenraad

ons klantenpanel

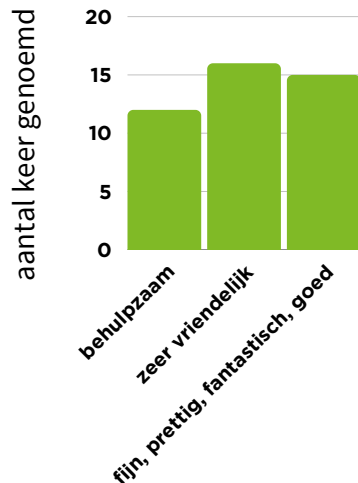
Het klantenpanel is ons belangrijkste contact met de achterban. Het geeft ons de mogelijkheid de achterban vragen te stellen, feedback te geven en advies in te winnen. De uitkomst van deze enquêtes gebruiken wij voor onze beeldvorming voor (ongevraagde) adviezen en in gesprekken met het bestuur.

In 2024 hebben wij 3 enquêtes uitgezet, hieronder een infographic van de resultaten.

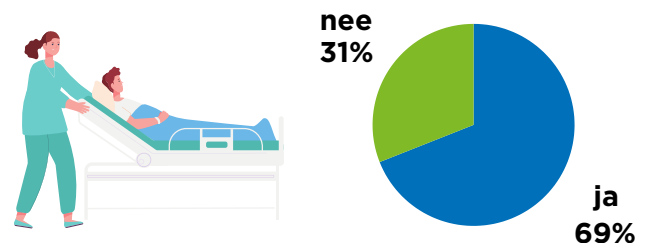
Uitslag mini poll over ervaring met vrijwilligers (51x ingevuld)

De Cliëntenraad van SJG Weert stelde 2 korte vragen aan het klantenpanel over de ervaring met de vrijwilligers van het ziekenhuis

UW ERVARING MET DE VRIJWILLIGERS



BENT U WELEENS GEHOLPEN DOOR EEN VRIJWILLIGER IN HET ZIEKENHUIS?



Andere ervaringen die genoemd werden:

- pro-actief
- extra aanvulling (om personeel te ontlasten)
- gemotiveerd
- luisterend oor
- begripvol



Uitslag enquête Klantenpanel Cliëntenraad SJG Weert INFORMEREN VAN DE CLIËNTEN VAN SJG WEERT



WEBSITE



AFSPRAAKBRIEF



PATIËNTENFOLDER



MIJN SJG

WEBSITE

92%

bezoekt de website

18% vindt het **niet** gemakkelijk om informatie te vinden

42% vindt het **redelijk** gemakkelijk om informatie te vinden

32% vindt het **heel** gemakkelijk om informatie te vinden

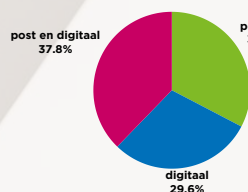
Top 2 verbeterpunten

- **beginscherm overzichtelijk en simpel maken - duidelijke onderwerpen**
- **meer informatie over wachttijden**

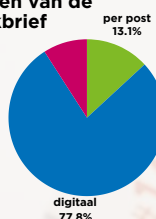
97% is redelijk of heel tevreden over de website

AFSPRAAKBRIEF

De manier waarop u de afspraakbrief heeft ontvangen



Uw voorkeur voor het ontvangen van de afspraakbrief



Top 2 verbeterpunten

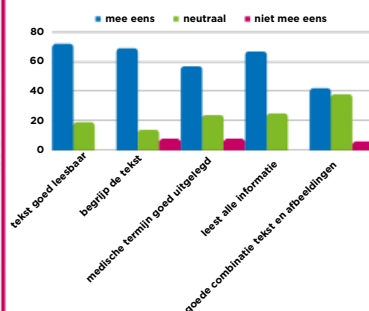
- **SJG plant vaak zonder rekening te houden met agenda van cliënt. Cliënt meer betrekken bij maken afspraken.**
- **Meer uniformiteit in de manier van bevestiging van afspraken (nu is het mail en/of post en/of MijnSJG)**

PATIËNTENFOLDER

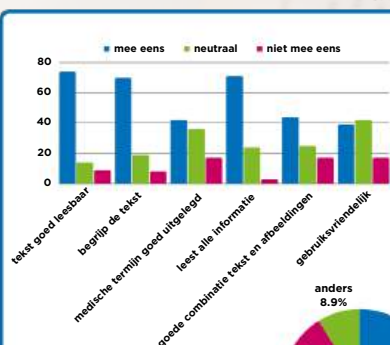
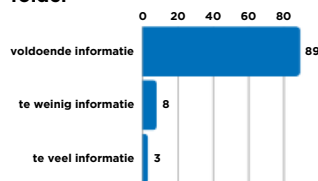
66% leest digitale folder via

24% leest papieren folder

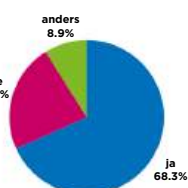
Inhoud van folder



Hoeveelheid informatie in folder



Is de informatie makkelijk te vinden in MijnSJG?



MIJNSJG

76% checkt de afspraak en tijdstip in MijnSJG, waarvan:

38% de avond voor de afspraak checkt, 11% dezelfde dag van de afspraak checkt, 32% alleen op het moment dat er een mail komt en 16% paar dagen van tevoren, of anders.

Top 4 verbeterpunten

- **meer mogelijkheden voor zelf afspraken plannen**
- **gebruiksvriendelijkheid verbeteren**
- **dossier bijwerken (niet compleet)**
- **begrijpelijke taal gebruiken**

Uitslag enquête Cliëntenraad SJG Weert gebruik en vriendelijkheid van MijnSJG

(ingevuld door 63 mensen)

87% van de ondervraagden
maakt gebruik van MijnSJG

78% checkt de afspraak met
het ziekenhuis via
MijnSJG

52% meldt zich online aan
voor een afspraak aan het
ziekenhuis
waarvan 25% het geen
toegevoegde waarde
vindt



AFSPRAKEN MAKEN, WIJZIGEN OF ANNULEREN VIA MIJN SJG

maakt u afspraken via MijnSJG?

waarvan 30% het
niet prettig vindt
om afspraken te
maken, wijzigen
of annuleren via
MijnSJG

nee
53.4%



ja
46.6%

waarvan 70% het
prettig vindt om
afspraken te maken,
wijzigen of annuleren
via MijnSJG

wanneer checkt u voor het laatst uw afspraak met het ziekenhuis?



INZAGE EN GEBRUIK DOSSIER

100% is ervan op de hoogte inzage te
hebben in het eigen medisch dossier waarvan 93% hier ook gebruik
van maakt

93% is ervan op de hoogte dat er folders
en andere informatie klaar staat tbv
bezoek aan het ziekenhuis (voor
onderzoek of operatie) waarvan 75% hier gebruik
van maakt

Verbeterpunten van ondervraagden

- 18% geeft aan dat er geen uniformiteit zit in afspraakbeheer. Online is maar voor sommige poli's mogelijk
- 8% spreekt liever iemand live
- 16% geeft aan dat de (medische) gegevens niet compleet of up to date zijn
- 19% geeft aan dat zaken lastig te vinden zijn (geen duidelijk overzicht en/of zoekfunctie)
- 5% geeft aan de tekst en begrippen moeilijk te vinden
- 5% geeft aan moeite te hebben met het gebruik (inloggen, afspraken maken enz.)



Samenstelling

per januari 2025



Yolanda Kollee
Dagelijks bestuur



Peter Gloudi
Dagelijks bestuur



Wim van Meijl
lid CR



Ad Matheeuwsen
lid CR



Andrea Weekers
lid CR



Marian Jonkers
lid CR



Henk Meens
lid CR



Kevin Vergossen
lid CR

Tot slot

Wij danken u hartelijk voor de interesse in ons werk en hopen dat u met deze jaarweergave een goed beeld heeft gekregen van onze inspanningen. Graag willen wij aan u meegeven dat u een belangrijk onderdeel bent van onze beeldvorming. U helpt ons door uw ervaring, mening en feedback te delen, uw mening telt!

Een sterk klantenpanel helpt ons bij het vaststellen van wat u belangrijk vindt. Wij nemen uw mening graag mee in onze gesprekken en adviezen aan het bestuur.

Wij nodigen u uit om lid te worden van het klantenpanel of wellicht weet u iemand die interesse heeft om mee te denken over de zorg in onze regio

klik op de link om lid te worden van het klantenpanel of stuur een mail naar clientenraad@sjgweert.nl

<https://sjgweert.nl/patienten/klantenpanel>