

# cliëntenraad jaarweergave 2018

De Cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten die voor zorg op SJG Weert zijn aangewezen. Met cliënten wordt bedoeld: patiënten, hun familie en bezoekers. Wij overleggen met de directie en denken mee over onderwerpen die voor de cliënten van belang zijn. Het gaat over onderwerpen die van invloed zijn op een goede zorgverlening zoals veiligheid, hygiëne, kwaliteitsbeleid, klachtenregeling, voeding, bouwzaken enz. Onze werkwijze is erop gericht om het cliëntenbelang in beleid en praktijk zo goed mogelijk te behartigen. Hieronder een korte weergave van onze inspanningen van het afgelopen jaar.

## Mantelzorg

Mantelzorgers krijgen een steeds prominentere rol in zorginstanties. Wij vinden het belangrijk voor zowel de mantelzorger als ook de organisatie dat er een duidelijk beleid is. Dit alles met als doel om de veiligheid van de cliënt en de zorgprofessional te waarborgen, dat er duidelijke informatie verstrekt wordt en er herkenning en begrip is. Wij praten sinds 2017 hierover met diverse gesprekspartners in het ziekenhuis en in 2018 hebben wij zitting gehad in een werkgroep. Onze inzet wordt in 2019 voortgezet met als doel een duidelijk mantelzorgbeleid.

## Samen beslissen

Eigenaarschap bij een ziekteproces krijgt steeds meer aandacht. Zowel de patiënt als de arts is gebaat bij het samen beslissen over de meest geschikte behandeling van een patiënt. Wij hebben zitting gehad in een werkgroep die "samen beslissen" introduceert in het ziekenhuis. Ook hebben we diverse gesprekken gehad met de manager en beleidsmedewerker. Samen beslissen is nog niet goed verankerd in de organisatie. Ook in 2019 staat dit op onze agenda. Samen beslissen moet een begrip worden in SJG Weert.



## Klanttevredenheid

Het ziekenhuis heeft verschillende instrumenten om de klanttevredenheid te meten. Zorgkaart Nederland is er daar een van. Via Zorgkaart Nederland kunnen cliënten van het ziekenhuis hun bevindingen over een arts, afdeling of behandeling online kwijt. Een goede klanttevredenheidsmeting is een bron van belangrijke informatie voor de organisatie. In 2018 hebben wij kritisch gekeken naar het aanbieden van de folder van Zorgkaart Nederland door zorgprofessionals van SJG Weert aan cliënten en verbeteringen besproken met de bestuurder.

## Op bezoek bij...

Een aantal keren per jaar gaan wij op bezoek bij een afdeling in het ziekenhuis met als doel feeling te krijgen met de organisatie en om een kijkje in de keuken van een afdeling te nemen. Ook interviewen wij de medewerkers op de afdeling. Een weergave hiervan wordt in het personeelsblad geplaatst. In 2018 hebben wij de nieuw verbouwde intensive care bezocht en de verpleegafdeling op de 3e etage.

cliëntgerichte  
zorg

cliënt  
&  
toekomst

cliëntenraad  
in het  
ziekenhuis

## Rookbeleid

Wij staan voor een algemeen rookbeleid. Roken rondom het ziekenhuis is voor ons een doorn in het oog, net als vele cliënten van het ziekenhuis die dit bij ons aan hebben gegeven. Het staat haaks op de boodschap die je als ziekenhuis af wilt geven. Wij blijven dit onderwerp op de agenda zetten in ons overleg met de bestuurder.

## Senior vriendelijkheid

Het keurmerk seniorvriendelijk ziekenhuis is ook in 2018 een stimulans geweest om ouderenzorg onder de aandacht te blijven brengen. SJG Weert heeft afscheid genomen van het specifieke keurmerk, echter de kwaliteit blijft gehandhaafd. Wij monitoren dit proces.

## Continuïteit van zorg

De continuïteit van de ziekenhuiszorg is voor ons de hoogste prioriteit. Door de huidige ontwikkelingen in de zorg komt de continuïteit onder druk te staan. De bestuurder betreft ons bij de plannen en voorgenomen besluiten die genomen worden om de ziekenhuiszorg in Weert en omstreken te verankeren. Wij hebben gesproken over een duidelijk marketingbeleid en hebben een visiedocument aangeboden waarin aandacht is voor klantbehoefte, technologische ontwikkelingen en samenwerkingsmogelijkheden. Wij denken mee en adviseren de bestuurder over de koers die de komende jaren gevaren wordt.

## Parkeren

Wij hebben onderzoek gedaan naar de parkeertarieven van SJG Weert ten opzichte van andere ziekenhuizen. Ook hebben wij gekeken naar het praktische gebruik van de parkeerruimtes. De conclusie is dat SJG Weert redelijke tarieven hanteert ten opzichte van andere ziekenhuizen. Daarnaast bekeken we de mogelijkheden die er zijn (of kunnen komen) voor cliënten die langdurig verblijven of een langere behandeltijd hebben. Wij vragen hier meer aandacht voor. Het gesprek hierover wordt in 2019 voortgezet.

## E-health

E-health is en wordt een steeds belangrijker onderdeel van het zorgproces waarbij de focus met name ligt bij preventie. Maar denk ook aan informatievoorziening, zorg op afstand enz. Ontwikkelingen die wij onderstrepen en aanmoedigen in onze gesprekken met de bestuurder.

