



**SJG**  **Cliëntenraad**

Jaarweergave 2022



# Start 2022

Met een goed ontvangen wervingsprocedure startten we het jaar. We mochten *Ad Mattheeuwsen* en *Ivo Krewinkel* vast aan ons team toevoegen. Tegelijkertijd namen we afscheid van een aantal leden. Niet alleen bij de Cliëntenraad kwam er wisseling van de wacht, ook bij het bestuur werd het duaal interimschap omgezet in een nieuwe bestuursopdracht waaraan de 2 bestuursleden zich committeerden. Blij zijn we met het feit dat verdiepende contactmomenten tussen bestuur en de cliëntenraad hoog op de agenda staan en hier naar tevredenheid van beide kanten gehoor aan wordt gegeven.

Wederom was het een jaar waarin **persoonsgerichte zorg**, **samenwerking binnen de keten** en de **nieuwbouw** veel aandacht kregen. Het **klantenpanel** werd ingezet en wij mochten uw mening meenemen in diverse **adviestrajecten**. Deze jaarweergave is een korte terugblik van onze werkzaamheden van het afgelopen jaar. Wij wensen u veel leesplezier

*De Cliëntenraad*

# onze waarom

## *Missie*

Wij geloven in de best mogelijke zorg voor iedereen in het adherentiegebied van SJG Weert en zetten ons in om gezondheid en welzijn te bevorderen samen met het bestuur van het ziekenhuis.

## *Visie*

Wij dragen bij aan een wereld waarin de cliënt centraal staat. Aan een toekomst waarbij samenwerking, netwerkgang en persoonsgerichte zorg het fundament is.

# onze focus

In 2022 lag onze focus bij **persoonsgerichte zorg**, **samenwerking in de keten** en **ICT** en baseerden wij onze beeldvorming aan de hand van:

- ✓ **productiecijfers , kwartaaloverzichten, begroting** en diverse **advies- en instemmingsverzoeken**
- ✓ de **IKK – integrale kwaliteitskaart** mooi informatief document met resultaten en ontwikkelingen van patiëntervaringen
- ✓ **gesprekken met o.a. het bestuur, de manager kwaliteit, manager bouw, de klachtenfunctionaris en de Raad van Toezicht**
- ✓ **een interne audit** waarvoor we werden uitgenodigd en waarbij de focus lag op persoonsgerichte zorg en samen beslissen
- ✓ **diverse enquêtevragen die we stelden aan het klantenpanel** (meer hierover verderop)
- ✓ **een bezoek aan de verpleegafdeling**

# onze betrokkenheid

## *Opnemen van gesprekken*

SJG Weert biedt de mogelijkheid om gesprekken tussen cliënt en behandelaar op te nemen. Misverstanden, herhaalconsulten en extra vragen worden hiermee voorkomen en het vermogen van een cliënt om zelf regie te nemen wordt vergroot. Uitgangspunten die voor ons belangrijk zijn; goede, volledige en duidelijk communicatie rondom het opnemen van gesprekken. Het opnemen van een gesprek moet “veilig” voelen. Voor zowel de cliënt als ook de behandelaar.

## *Nieuw voedingsconcept*

Het nieuwe voedingsconcept sluit aan bij de wensen van cliënten, voldoet aan de gestelde eisen rondom voedingswaarden (ook voor diëtetiek) en met twee afdelingskeukens (ipv 1 centrale) kan er beter en sneller ingespeeld worden op de wensen en behoeften van cliënten. Dit klinkt voor de CR als muziek in de oren.

# onze betrokkenheid

## *Klantenpanel*

In samenspraak met het bestuur gaan wij het klantenpanel van het ziekenhuis adopteren. Voor ons een belangrijk instrument om direct input van (potentiële) cliënten te krijgen. Als CR kunnen wij hiermee de continuïteit van uitvragen EN binding met de cliënt borgen.

## *Samenwerkingen*

Zowel de samenwerking met MUMC als ook met Land van Horne kreeg meer vorm en zal in 2023 verankerd worden. Doel is om SJG als basisziekenhuis up and running te houden in Weert, behoud en verbeteren van zorgaanbod, kennis- en personeelsuitwisseling en opleidingsmogelijkheden.

## *ICT systeem*

Omvangrijk is de implementatie van HiX, het ICT systeem waar het ziekenhuis mee werkt. Onze rol: het borgen van privacy, veiligheid van gegevensuitwisseling en toetsen van beleid. Een doorlopend proces.



# klantenpanel

Het *Klantenpanel* is een belangrijk middel om aan cliënten te vragen wat hen bezighoudt, wat zij belangrijk vinden, waar ze over mee willen praten en wat zij denken over SJG Weert.

In 2022 hebben wij een tweetal enquêtes uitgezet en stelden wij u de volgende vragen (zie voor de resultaten de volgende slides):

*“Wat vindt u belangrijk tijdens uw verblijf in het ziekenhuis?”*

*“Samen beslissen, hoe ervaart u dat?”*

# enquêtevraag

“Wat vindt u belangrijk tijdens uw verblijf in het ziekenhuis?”

De resultaten van deze enquête worden door de verpleegafdelingen gebruikt in de processen die de patiëntbeleving verbeteren.

## *Benadering*

**80%**

Ik vind het belangrijk dat er naar me geluisterd wordt als ik een vraag of opmerking heb

## *Opname*

**76%**

Dat ik goed geïnformeerd word over wat er gaat gebeuren en aan wie ik vragen kan stellen

## *Benadering*

**72%**

Dat zorgverleners mij vriendelijk benaderen

## *Ontslag*

**78%**

Duidelijke informatie over vervolgtraject (controle, thuiszorg)

## *Medicatie*

**72%**

Duidelijke informatie over vervolgtraject (controle, thuiszorg)

## *Verbeterpunt*

**13%** van de reacties ging over de bezoektijden. Patiënten ervaren deze als lang en onrustig



# enquêtevraag

## “Samen beslissen, hoe ervaart u dat?”

De resultaten zijn gedeeld met het bestuur. De CR zal nog een officiële reactie ontvangen waarbij het bestuur aangeeft hoe ze deze uitslag meenemen in hun beleid.

### Dit vindt u belangrijk in het gesprek met uw zorgverlener

bespreken van voor- en nadelen behandeling	57%
begrijpelijke informatie	53%
serieus genomen worden	53%
gehoord worden	39%
bespreken gevolgen korte en lange termijn	37%
bespreken gezondheidsdoel	29%

### Afspraken SJG (afgelopen 2 jaar)



84%  
fysiek

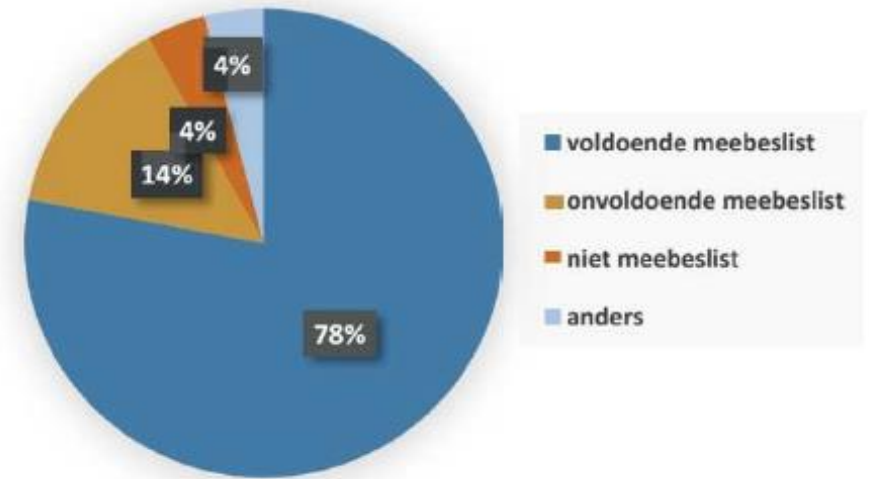


26%  
telefonisch



8%  
anders  
/mijn sjg

### In hoeverre heeft u meebeslist over uw laatste behandeling?



### Verbetervoorstel top 3



- \* gehoor geven aan verzoek om fysiek consult ipv telefonisch
- \* cliënt serieus nemen
- \* telefonische bereikbaarheid

96% van de  
ondervraagden vindt  
**SAMEN BESLISSEN**  
belangrijk

# samenstelling

## Clëntenraad

december 2022



*Wim van Meijl*



*Yolanda Kollee*



*Peter Gloudi*



*Ivo Krewinkel*



*Johan Sijm*



*Ad Matheeuwsen*

# uw stem

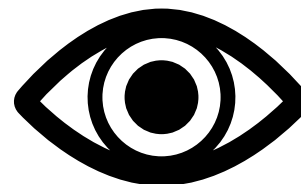
**Een sterk klantenpanel helpt ons bij het vaststellen van wat u belangrijk vindt! Wij nemen uw mening graag mee in onze adviezen aan het bestuur**

**Wordt lid van het klantenpanel en deel uw mening**

(u ontvang 1 tot 3x per kwartaal een uitnodiging).

Klik op de link om aan te melden

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



*U bent onze ogen en oren,  
wij zijn uw stem!*