

# Jaarplan Cliëntenraad 2017

## Cliëntgerichte zorg

### Zachte zorg

Bij zachte zorg gaat om het gevoel van de cliënt. Is er sprake van een dialoog? Want als er niet geluisterd wordt kom je nooit te weten wat de zorgbehoevende ervaart en beleeft. De Cliëntenraad onderzoekt hoe de samenwerking en verhouding tussen patiënt en arts er momenteel uitziet en belangrijker nog - in de toekomst uit gaat zien.

### Privacy

Een cliënt heeft het recht op de best mogelijke behandeling én op artsen en andere ziekenhuismedewerkers die geen privégevoelige informatie over hem of haar prijsgeven. De Cliëntenraad richt de aandacht vooral op de privacy van de cliënt op het moment van contact met arts en verpleegkundigen.

### Klanttevredenheidsmeting

De klanttevredenheidsmeting is een belangrijk instrument om de cliëntbeleving te meten. SJG Weert gebruikt hiervoor Zorgkaart Nederland. Het is belangrijk dat het stimuleren van cliënten om hun bevindingen achter te laten op Zorgkaart Nederland een continue proces is. De Cliëntenraad houdt de vinger aan de pols.



De Cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten die voor zorg op het 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 onder andere veiligheid, hygiëne, kwaliteitsbeleid, klachtenregeling, voeding, bouwzaken enz. De werkwijze van de Cliëntenraad is erop gericht om het cliëntenbelang in beleid en praktijk zo goed mogelijk te behartigen.



De Cliëntenraad neemt een proactieve rol aan bij het toezien op de kwaliteits- en veiligheidseisen van de geleverde zorg aan klanten van SJG Weert. Wij streven naar een werkwijze met heldere doelstellingen en afspraken en een transparante samenwerking met onze gesprekspartners in het ziekenhuis.

Op grond van het wettelijk kader (de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen WMCZ) geeft de Cliëntenraad gevraagde en ongevraagde adviezen die aansluiten bij deze onderwerpen en bespreekt deze met de directie. De Cliëntenraad ziet zich samen met de directie in een partnerrol om het gemeenschappelijk belang, namelijk de cliënt, te dienen.

## Cliënt en toekomst

### Ketenpartners

De cliënt is erbij gebaat dat de keten zo optimaal mogelijk functioneert. De Cliëntenraad kijkt welke mogelijkheden zij heeft om de samenwerkingsprocessen waarmee SJG momenteel en in de toekomst bezig is, te ondersteunen.

### SJG in 2030

Voor de continuïteit van het ziekenhuis en het borgen van goede zorg voor het adherentiegebied is een goede relatie met de zorgverzekeraars, ketenpartners en andere belanghebbenden belangrijk. De Cliëntenraad ondersteunt dit proces en wil de mogelijkheden onderzoeken om met betreffende partijen een brainstormsessie te organiseren.

### Kennisbevordering en cultuuromslag

De Cliëntenraad kijkt naar de directe relatie tussen kennisbevordering, vaardigheden en de cultuuromslag van medewerkers en hoe deze in verhouding staan tot de zorg voor de cliënt.

### De efficiënte SJG organisatie

De Cliëntenraad stelt de klantvraag centraal; bedrijfsprocessen moeten hierop afgestemd zijn en efficiënt ingericht worden. De Cliëntenraad houdt dit proces in de gaten.

## Senior cliënt / mantelzorger

### Seniorvriendelijk Ziekenhuis

Eén op de drie mensen van 70 jaar en ouder verlaat het ziekenhuis slechter dan ze er ingekomen zijn. En dat heeft niets te maken met de aandoening waarvoor ze opgenomen worden. Om de zorg en voorzieningen voor ouderen te verbeteren, hebben de ouderenorganisaties kwaliteitsaspecten opgesteld die van groot belang zijn voor de ziekenhuiszorg aan ouderen. Het zogenaamde Seniorvriendelijke Keurmerk.

SJG Weert heeft het keurmerk in het bezit. Het keurmerk is gericht op senioren, maar is een prima onderlegger voor alle gebruikers van het ziekenhuis.

De Cliëntenraad speelt een actieve rol in het behouden en uitdragen van het keurmerk.

### Mantelzorg

Steeds meer cliënten brengen een mantelzorger mee of krijgen deze als bezoeker aan het bed. Mantelzorgers worden steeds belangrijker voor de zorg. Het is dan ook belangrijk dat er een duidelijk beleid is voor zowel de mantelzorgers als de organisatie. De CR gaat hier in 2017 binnen SJG Weert onderzoek naar doen.



Jacques Bouten  
voorzitter  
dagelijks bestuur,  
markt en beleid



Maria Kursten  
vicevoorzitter  
dagelijks bestuur,  
communicatie, PR  
en voorlichting



Henriët Reuter-Stege,  
lid  
Aandachtsgebied:  
patiëntenzorg



Henk Elzenaar  
lid  
Aandachtsgebied:  
markt en beleid



Margo van Heel  
lid  
Aandachtsgebied:  
communicatie



Elly Gubbels-Stappers,  
lid  
Aandachtsgebied:  
patiëntenzorg



Maurice van Eijdsen  
lid  
Aandachtsgebied:  
markt en beleid

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