

Jaarverslag Cliëntenraad 2021

ijssel land
ziekenhuis

Hier gaat het om u.



Woord vooraf van de voorzitter



Ook in 2021 hield de Coronapandemie ons meer bezig dan ons lief was, terwijl wij juist gehoopt hadden dat 2021 een herstel zou laten zien. Dit gebeurde helaas niet en het was daardoor weer een bewogen en hectisch jaar. De cliëntenraad heeft zich in 2021 veel zorgen gemaakt over het afschalen van de reguliere zorg. We begrijpen dat het niet anders kon, maar we waren er niet altijd blij mee. Het zal je maar gebeuren als patiënt, dat jouw operatie keer op keer wordt uitgesteld.

Ook nu hadden wij als cliëntenraad groot respect voor eenieder die in het IJsselland Ziekenhuis werkte. Veel waardering was er voor de zorgprofessionals en medewerkers in de (poli)kliniek, die met grote veerkracht veel meer en soms ander werk verzetten dan zij gewend waren, maar ook voor de medewerkers van de keuken en het restaurant, de mensen van de logistiek en alle vrijwilligers. Zonder jullie was er geen ziekenhuis waar wij trots op konden zijn. De cliëntenraad bedankt iedereen dan ook voor zijn of haar inzet. Samen krijgen we Corona wel onder controle. En hopelijk dat 2022 ons weer terugbrengt naar het oude normaal. Op naar een jaar waarvan we hopelijk kunnen zeggen dat Corona achter ons kwam te liggen.

Jos Wiegman, voorzitter

1. Samenstelling cliëntenraad ultimo 2021



Vlnr: Sylvia van den Adel (ambtelijk secretaris), Thomas Linsmayer, Mariëtte Swinkels, Pierre Winkelman en Ineke van Rotterdam
Zittend: Jos Wiegman (voorzitter), Marja de Koning en Peter Pauli

In 2021 is de samenstelling van de cliëntenraad ongewijzigd gebleven.

Per 1 juni 2021 zette Jos Wiegman zijn voorzitterschap met een 2^e termijn van 4 jaar voort.

Pierre Winkelman heeft zich als lid ook voor een 2^e termijn per 1 januari 2022 beschikbaar gesteld.

Beide verlengingen werden goedgekeurd door de voltallige cliëntenraad.

1.1 Termijnen leden cliëntenraad per 31 december 2021



Marja de Koning

2^e termijn april 2019 - april 2023



Mariëtte Swinkels

vicevoorzitter
2^e termijn juli 2019 – juli 2023

Thomas Linsmayer

2^e termijn november 2020 - nov. 2024

Jos Wiegman

Voorzitter
2^e termijn juni 2021 - juni 2025



Peter Pauli

2^e termijn februari 2018 - feb 2022



Pierre Winkelman

1^e termijn jan. 2018 – jan. 2022



Ineke van Rotterdam

1^e termijn september 2019 – sept. 2023

Sylvia van den Adel

ambtelijk secretaris
Ondersteunt de CR 8 uur per week

1.2 Aandachtsgebieden / contactpersonen cliëntenraad

Facilitair / Bouw	<ul style="list-style-type: none"> • Thomas Linsmayer • Pierre Winkelman 	Patiënttevredenheid/ patiëntenvoorlichting	<ul style="list-style-type: none"> • Peter Pauli • Mariëtte Swinkels
Geestelijke verzorging	<ul style="list-style-type: none"> • Jos Wiegman 	PR / contact achterban	<ul style="list-style-type: none"> • Jos Wiegman • Sylvia van den Adel
Innovatie en Transformatie	<ul style="list-style-type: none"> • Thomas Linsmayer • Peter Pauli 	Raad van bestuur	<ul style="list-style-type: none"> • Jos Wiegman • Mariëtte Swinkels • Sylvia van den Adel
Klachten	<ul style="list-style-type: none"> • Peter Pauli • Mariëtte Swinkels 	Raad van toezicht	<ul style="list-style-type: none"> • Jos Wiegman • Mariëtte Swinkels • plus wisselend CR-lid
Kwaliteit/veiligheid	<ul style="list-style-type: none"> • Thomas Linsmayer • Pierre Winkelman 	Verpleegkundige adviesraad (VAR)	<ul style="list-style-type: none"> • Marja de Koning • plus wisselend CR-lid
Ouderenzorg	<ul style="list-style-type: none"> • Ineke van Rotterdam • Peter Pauli 	Vrijwilligers	<ul style="list-style-type: none"> • Marja de Koning • Pierre Winkelman
Ondernemingsraad (OR)	<ul style="list-style-type: none"> • Jos Wiegman • plus wisselend CR-lid 	Zorg spoedeisende hulp, kliniek en polikliniek	<ul style="list-style-type: none"> • Marja de Koning • Ineke van Rotterdam

1.3 Samenstelling Ouderen Adviescommissie

mw. Hannie van Bokkum

dhr. Cor van Daalen

dhr. Frans Dor

mw. Haya Goutier

mw. Bep Kalkman-Split

dhr. Jan Letterie

dhr. Frits Schiebaan

dhr. Hans Thieme

mw. Floor Vogelsang

dhr. Dirk van der Zee

De ervaringsdeskundigen van de ouderen advies commissie (OAC), de klankbordgroep die de cliëntenraad adviseert over het ouderenbeleid, koppelen terug hoe zij onder meer senior friendly, privacy en bejegening in het ziekenhuis ervaren.

De leden komen bijeen om eigen ervaringen met het IJsselland Ziekenhuis uit te wisselen, knelpunten te bespreken en mogelijke verbeteringen aan te dragen op het gebied van toegankelijkheid, voeding en gastvrijheid.

2. Werkwijze cliëntenraad in- en externe contacten

De cliëntenraad denkt graag mee over de vragen 'Doen we de goede dingen en doen we de dingen goed? Ervaart de patiënt dit ook zo?'

De leden van de cliëntenraad hebben veelvuldig contact met de raad van bestuur, bestuur medisch specialistisch bedrijf, (zorg)managers, stafmedewerkers en ze spelen een actieve rol in diverse interne projectgroepen of verbeterteams.

'Op deze manier raken we al in een vroeg stadium betrokken bij het vast- of bijstellen van beleid. We doen suggesties of geven onze mening over voorgenomen veranderingen in het zorgproces, patiëntenfaciliteiten of over het voedingsbeleid; altijd vanuit de gedachte 'wat is het effect voor de patiënt?' De patiënt krijgt zo echt een stem!'

'Om goed op de hoogte te blijven van ontwikkelingen, die belangrijk zijn voor onze achterban, nemen we ook deel aan externe netwerkbijeenkomsten en werkconferenties. We spreken met andere cliëntenraden en zien wat er om ons heen in de regio en in andere ziekenhuizen speelt, daar waar mogelijk helpen en adviseren we elkaar.'

2.1 Werkwijze cliëntenraad (1)

interne contacten

Vergaderingen

Daar waar het mogelijk was zochten we elkaar persoonlijk op, maar vanwege corona vond ook dit jaar weer een aantal vergaderingen digitaal plaats om toch in contact te blijven met elkaar, bestuur en management.

- 12 keer met de leden van de cliëntenraad
- 4 keer een agendaoverleg - (vice)voorzitters en secretarissen raad van bestuur en cliëntenraad
- 4 keer een overlegvergadering met de raad van bestuur, waarvan 2 keer samen met een afvaardiging van het bestuur MSB
- 2 keer met de raad van toezicht
- 3 keer i.v.m. sollicitatieprocedure leden raad van toezicht
 - > toelichting door de voorzitter raad van toezicht
 - > sollicitatiegesprekken in meerdere sessies
- 2 keer i.v.m. nieuwe bestuursstructuur (co-bestuur) - dialoogsessie en een bijeenkomst co-bestuur
- 1 keer jaargesprek Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
- 1 keer scholing samen met een afvaardiging bestuur MSB "cliëntenraad en personele unie MSB"



2.1 Werkwijze cliëntenraad (2)

Vergaderingen / Presentaties

- Presentatie Lianne Boesten en Martijn Vooijs - Transitie Polikliniek
- Presentatie Kim van den Broek en Marten Schalk – Toelichting Tech Partnership Philips
- Presentatie PIT poli (patiënt met integraal behandeltraject) met regiebehandelaar op de polikliniek
- Presentatie Karin Dekker, patiëntenvoorlichter – patiëntenportaal “Mijn IJsselland”
- Gesprek Niels Steenbergen, zorgmanager polikliniek - kennismaking/update Project 10 “Poliproces”
- Gesprek met Alice van Dalen, manager Stafdiensten en Kwaliteitsbeleid
- Gesprek met Monica Vriendts, coördinator Milieu, Energie, Duurzaamheid & Kwaliteit
- Gesprek Nicole Botta, ziekenhuisapotheker - voortgang + analyse VIM’s Medicatie, Jaarverslag en klachtafhandelingprocedure door kwaliteitsfunctionaris apotheek
- Gesprek met Simone Koopman en Jacqueline Bree – project samenwerking HAP en SEH IJsselland

interne contacten



2.2 Werkwijze cliëntenraad

interne contacten

Overleggen vanuit de aandachtsgebieden

- 3 keer Niels Steenbergen, zorgmanager poliklinieken - kwartaal overleg
- 5 keer met Hans Bouts, manager facilitair bedrijf - bouw en renovatie, inrichting, milieu en voeding
- 3 keer met Bettenco Slieker, stafmedewerker - kwaliteit en veiligheid, TIM, VIM, Veiligheidsrondes
- 1 keer met Karin Dekker, patiëntenvoorlichter - patiënttevredenheidsonderzoeken
- 2 keer met Ilse Kloot, klachtfunctionaris - betere communicatie naar familie/mantelzorg en pleidooi om deze bij het ontslaggesprek te betrekken
- 1 keer KLOK overleg met Ingrid Keusters, zorgmanager en leidinggevenden kliniek
- 2 keer stuurgroep Kwaliteit & Veiligheid
- 2 keer met Marieke Mulder, stafmedewerker over Samen Beslissen en testen keuzehulpen
- 2 keer met de ondernemingsraad (personeel – patiënt) - het hoge percentage ziekteverzuim en de onverminderd hoge werkdruk. Onaangenaam gedrag van patiënten, hun begeleiders en bezoek, die veelal de coronaregels niet accepteren
- 2 keer commissie ouderenzorg – borgen van kwaliteitsnormen kwetsbare ouderen
- Ad hoc met de ouderen adviescommissie van de cliëntenraad via telefonisch contact, per e-mail en bezoeken aan de deur

2.3 Werkwijze cliëntenraad (1)

de cliëntenraad actief

Deelname aan Activiteiten/Werkgroepen/Commissies

- **Werkgroep VIPP5** - Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt en Professional: de patiënt meer inzicht in zijn eigen zorg
 - > Realtime inzage lab uitslagen
 - > Persoonlijke Gezondheidsomgeving (PGO)
- **Veiligheidsrondes**
 - > Planbureau, Vrijwilligers, Neurologie, MDL, Acute Opname Afdeling
- **Audits**
 - > Tracer Audit chirurgische patiënt plus voorbereiding en verslag
- **Denktank Kwaliteit** - eerste bijeenkomst
- **Kernteam Excellente Zorg** - overleg en uitwerking normen set

2.3 Werkwijze cliëntenraad (2)

de cliëntenraad actief

Deelname aan Strategische Projecten

- **Projectgroep Samen Beslissen**

- > Conferentie 'Samen beslissen met uitkomst informatie: een koel hoofd en een warm hart!'
- > Project keuzehulp voor cliëntenraad testen/invullen keuzehulpen prostaatkanker, CRPC, nierfalen, dikke darm en ziekte van Parkinson

- **Project 10: Poliproces Nieuwe Stijl**

Algemene doelstelling: aandacht voor de patiënt. Dit project behelst de (digitale) voorbereidingen die de patiënt dient te maken voordat het daadwerkelijke bezoek aan de arts kan plaatsvinden. Ook met de afdeling Patiëntenvoorlichting hebben we regelmatig overleg, bijv. over de aanmeldzuilen, de digitale benadering van patiënten, waarbij niet uit het oog verloren zal worden om, indien noodzakelijk, patiënten ook schriftelijk te benaderen.

- > Beter Voorbereid naar de Poli –“testpatiënt Kralingen”
- > Werkgroep decentrale zuilen

2.4 Werkwijze cliëntenraad

externe contacten

Netwerken en Externe Bijeenkomsten

- **Bijeenkomsten cliëntenraden Concord** (maart en november)
Ter verbetering van kwaliteit worden steeds meer behandelingen geconcentreerd over de ziekenhuismuren heen. Vanuit de cliëntenraden wordt besproken wat dit betekent voor de patiënt.
 - > Gevolgen van Covid en kanker
 - > Jaarplan Concord
- **HIP webinar “Data Exchange in de zorg”**
Ziekenhuizen en andere zorginstellingen verzamelen enorm veel data. Het beschikken over georganiseerde gekoppelde data is van belang voor het realiseren van betere en betaalbare zorg. Maar hoe wissel je data op een duurzame en veilige manier uit?
- **Digitale bijeenkomst VIPP@nvz-ziekenhuizen.nl** (december)
Goede en tijdige informatie-uitwisseling met de patiënt en tussen instellingen onderling is nodig om kwalitatief goede en veilige zorg te kunnen leveren. Door informatie eenmalig vast te leggen is overtypen niet meer nodig. Deze doelstelling is vertaald naar informatie-uitwisseling tussen instellingen onderling en tussen een instelling en een Persoonlijke Gezondheidsomgeving (PGO).
- **Contact andere Cliëntenraden** : SFG, Ikazia en Lelie Zorggroep



2.5 Ouderenzorg / Senior Friendly (1)

Activiteiten van de Ouderen Advies Commissie

Ook in 2022 werden de contacten bemoeilijkt door corona en waren er geen fysieke overleggen mogelijk. Digitaal vergaderen lukte ook niet, omdat niet alle leden over een smartphone of computer beschikken. Wel heeft Ineke van Rotterdam, voorzitter, met alle leden contact gehouden door middel van e-mails, telefoongesprekken en persoonlijke ontmoetingen om zodoende de bevindingen en ervaringen met het ziekenhuis te weten te komen en zo nodig actie te ondernemen.

Onderwerpen die werden besproken:

- Patiëntbejegening
- Lange Wachttijden
- Heropname en positieve/negatieve ervaringen tijdens opname
- Geen afgesproken tijdstip bij telefonisch consult (alleen datum)
- Parkeren gehandicapten - tekort aan invalidenplaatsen door verbouwing en helikopterhaven
- Communicatie naar familie en mantelzorgers. Pleidooi om hen bij het ontslaggesprek te betrekken
- Ontvangst, communicatie en logistiek bij de HAP/SEH

2.5 Ouderenzorg / Senior Friendly (2)

Commissie Ouderenzorg

Deze commissie is bedoeld om de criteria rondom kwetsbare ouderen te borgen in het ziekenhuis en Ineke van Rotterdam neemt deel namens de cliëntenraad.

Sinds vorig jaar is de manager acute- en intensieve zorg, aangetreden als voorzitter.

De overige leden komen van de afdelingen: spoedeisende hulp, geriatrie, longziekten en de beleidsmedewerker Keten. Zij is de spin in het web voor de ouderen zorg, zowel intern als extern.

Helaas is voor deze functie nu een vacature en zijn daardoor slechts 2 van de 4 geplande vergaderingen doorgegaan. Activiteiten vanuit de Keten werden doorgegeven aan de leden van de OAC, zoals de Week tegen Eenzaamheid, georganiseerd door de gemeente Capelle a/d IJssel.

Speerpunten 2021:

- Ketensamenwerking
- Transmurale Zorgbrug
- Familieparticipatie bij ontslag
- Integrale poli met regiebehandelaar
- Stimulering eigen regie en participatie ouderen
- Screening op ouderen mishandeling

3. Contact met de achterban

We krijgen waardevolle informatie van de afdeling Patiëntenvoorlichting uit de enquêtes die patiënten invullen na opname in het ziekenhuis. We vinden direct contact met onze achterban echter ook belangrijk en horen het liefst uit eerste hand van patiënten of zij tevreden zijn over hun artsen en over de manier waarop de behandelingen plaatsvinden.

ijssel land
ziekenhuis

De cliëntenraad wil dit bereiken met informatie op de website, op de digitale schermen in de hal en bij de wachtruimtes. Ook informeren we de patiënten van onze activiteiten via het IJsselland Magazine, waar steeds een ander aspect van het werk van de cliëntenraad wordt belicht. Zodra de coronabeperkingen zijn opgeheven zullen we ook regelmatig in het ziekenhuis te vinden zijn om kort met patiënten in gesprek te gaan over hun ervaringen. Verder gaan we de mogelijkheden van raadpleging via een panel onderzoeken.

**De Cliëntenraad
hoort graag wat u
ervan vindt!**

Cliëntenraad IJsselland Ziekenhuis



ijssel land
ziekenhuis

Hier gaat het om u.

www.usl.nl

Patiënteninformatie

3.1 Contact met de achterban

- **Website IJsselland Ziekenhuis**
 - > Jaarverslag en meerjarenplan/speerpunten cliëntenraad
 - > Notitie gastvrijheid
 - > Interviews
- **Bij patiëntenvoorlichting:**
 - > Brochures cliëntenraad
 - > Brochures Ouderen Advies Commissie
- **Deelname activiteiten ziekenhuis**
- **Raadplegen / toetsen bij de Ouderen Adviescommissie**
- **IJsselland Magazine**

3.1 Contact met de achterban

In het IJsselland Magazine werd dit jaar in 3 edities steeds een ander aspect van het werk van de cliëntenraad belicht.

De Cliëntenraad hoort graag wat u ervan vindt!

Cliëntenraad IJsselland Ziekenhuis



Hier gaat het om u.
www.ysl.nl

Patiënteninformatie

De Cliëntenraad geeft patiënten en bezoekers een stem

Midi de Koning is ruim 6 jaar lid van de Cliëntenraad van het IJsselland Ziekenhuis. Met haar ervaring heeft zij opgenomen hoe het is om in het ziekenhuis te liggen en benoemt de werkers. Ze zegt: 'Het is goed, soms, om dit te zien. De cliëntenraad moet weten wat er in het ziekenhuis gebeurt'.

Verbeteringen en innovaties

Midi de Koning is al jaren lid van de cliëntenraad van het IJsselland Ziekenhuis. Met haar ervaring heeft zij opgenomen hoe het is om in het ziekenhuis te liggen en benoemt de werkers. Ze zegt: 'Het is goed, soms, om dit te zien. De cliëntenraad moet weten wat er in het ziekenhuis gebeurt'.

De cliëntenraad heeft de cliënten en bezoekers een stem gegeven. Dit kan tot verbeteringen en innovaties leiden. Het is belangrijk dat de cliëntenraad weet wat er in het ziekenhuis gebeurt.

De cliëntenraad heeft de cliënten en bezoekers een stem gegeven. Dit kan tot verbeteringen en innovaties leiden. Het is belangrijk dat de cliëntenraad weet wat er in het ziekenhuis gebeurt.

De cliëntenraad heeft de cliënten en bezoekers een stem gegeven. Dit kan tot verbeteringen en innovaties leiden. Het is belangrijk dat de cliëntenraad weet wat er in het ziekenhuis gebeurt.

De cliëntenraad heeft de cliënten en bezoekers een stem gegeven. Dit kan tot verbeteringen en innovaties leiden. Het is belangrijk dat de cliëntenraad weet wat er in het ziekenhuis gebeurt.



'We zetten ons in voor het wel en wee van de oudere patiënten in het ziekenhuis'

De Ouderen Advies Commissie (OAC) is een adviesorgaan van de cliëntenraad. Het bestaat uit leden die ouderen vertegenwoordigen. De OAC adviseert de cliëntenraad over de behoeften van oudere patiënten.

De Ouderen Advies Commissie (OAC) is een adviesorgaan van de cliëntenraad. Het bestaat uit leden die ouderen vertegenwoordigen. De OAC adviseert de cliëntenraad over de behoeften van oudere patiënten.

De Ouderen Advies Commissie (OAC) is een adviesorgaan van de cliëntenraad. Het bestaat uit leden die ouderen vertegenwoordigen. De OAC adviseert de cliëntenraad over de behoeften van oudere patiënten.

Projecten ter verbetering in het ziekenhuis

De cliëntenraad heeft de cliënten en bezoekers een stem gegeven. Dit kan tot verbeteringen en innovaties leiden. Het is belangrijk dat de cliëntenraad weet wat er in het ziekenhuis gebeurt.

De cliëntenraad heeft de cliënten en bezoekers een stem gegeven. Dit kan tot verbeteringen en innovaties leiden. Het is belangrijk dat de cliëntenraad weet wat er in het ziekenhuis gebeurt.

De cliëntenraad heeft de cliënten en bezoekers een stem gegeven. Dit kan tot verbeteringen en innovaties leiden. Het is belangrijk dat de cliëntenraad weet wat er in het ziekenhuis gebeurt.

De cliëntenraad heeft de cliënten en bezoekers een stem gegeven. Dit kan tot verbeteringen en innovaties leiden. Het is belangrijk dat de cliëntenraad weet wat er in het ziekenhuis gebeurt.

De cliëntenraad heeft de cliënten en bezoekers een stem gegeven. Dit kan tot verbeteringen en innovaties leiden. Het is belangrijk dat de cliëntenraad weet wat er in het ziekenhuis gebeurt.

De cliëntenraad heeft de cliënten en bezoekers een stem gegeven. Dit kan tot verbeteringen en innovaties leiden. Het is belangrijk dat de cliëntenraad weet wat er in het ziekenhuis gebeurt.



Hans Thieme

Hans Thieme is een lid van de cliëntenraad. Hij heeft ervaring met het ziekenhuis en de behoeften van patiënten. Hij adviseert de cliëntenraad over de behoeften van patiënten.

Hans Thieme is een lid van de cliëntenraad. Hij heeft ervaring met het ziekenhuis en de behoeften van patiënten. Hij adviseert de cliëntenraad over de behoeften van patiënten.

Hans Thieme is een lid van de cliëntenraad. Hij heeft ervaring met het ziekenhuis en de behoeften van patiënten. Hij adviseert de cliëntenraad over de behoeften van patiënten.

Er wordt geluisterd en daardoor komt er verbetering!

Ruim vier jaar geleden trof Thomas Linnemag een eis uit van de Cliëntenraad van het IJsselland Ziekenhuis. Daarbij werd het idee om 'Hoeveelgang' te geven voor het in een ziekenhuis reizen en zell, ook voor de productie van de voor verbetering van de patiënt.

Thomas heeft een technische achtergrond (HBO-ITIS) en is werkzaam in de afdeling IT. Hij heeft ervaring met het ziekenhuis en de behoeften van patiënten. Hij adviseert de cliëntenraad over de behoeften van patiënten.

Thomas heeft een technische achtergrond (HBO-ITIS) en is werkzaam in de afdeling IT. Hij heeft ervaring met het ziekenhuis en de behoeften van patiënten. Hij adviseert de cliëntenraad over de behoeften van patiënten.

Thomas heeft een technische achtergrond (HBO-ITIS) en is werkzaam in de afdeling IT. Hij heeft ervaring met het ziekenhuis en de behoeften van patiënten. Hij adviseert de cliëntenraad over de behoeften van patiënten.

Thomas heeft een technische achtergrond (HBO-ITIS) en is werkzaam in de afdeling IT. Hij heeft ervaring met het ziekenhuis en de behoeften van patiënten. Hij adviseert de cliëntenraad over de behoeften van patiënten.

Thomas heeft een technische achtergrond (HBO-ITIS) en is werkzaam in de afdeling IT. Hij heeft ervaring met het ziekenhuis en de behoeften van patiënten. Hij adviseert de cliëntenraad over de behoeften van patiënten.

Thomas heeft een technische achtergrond (HBO-ITIS) en is werkzaam in de afdeling IT. Hij heeft ervaring met het ziekenhuis en de behoeften van patiënten. Hij adviseert de cliëntenraad over de behoeften van patiënten.



Ik zet mijn technische kennis graag in voor verbetering van aspecten waar zowel patiënten als bezoekers van dit ziekenhuis mee te maken krijgen.

Thomas heeft een technische achtergrond (HBO-ITIS) en is werkzaam in de afdeling IT. Hij heeft ervaring met het ziekenhuis en de behoeften van patiënten. Hij adviseert de cliëntenraad over de behoeften van patiënten.

Thomas heeft een technische achtergrond (HBO-ITIS) en is werkzaam in de afdeling IT. Hij heeft ervaring met het ziekenhuis en de behoeften van patiënten. Hij adviseert de cliëntenraad over de behoeften van patiënten.

Thomas heeft een technische achtergrond (HBO-ITIS) en is werkzaam in de afdeling IT. Hij heeft ervaring met het ziekenhuis en de behoeften van patiënten. Hij adviseert de cliëntenraad over de behoeften van patiënten.



4. Speerpunten 2021 – 2022

De cliëntenraad geeft deze zes thema's in 2021 - 2022 een meer prominente rol in zijn advisering.

- Covid19 en het op-/afschalen van de reguliere zorg
- De rol van het IJsselland Ziekenhuis in de keten van zorgorganisaties
- Een gastvrij ziekenhuis
- Hoofdbehandelaar-/Regiebehandelaarschap op de polikliniek
- Medicatieveiligheid
- Digitalisering / EHealth

4.1 Speerpunten cliëntenraad

- **Covid19 en het op-/afschalen van de reguliere zorg**

Het spreekt voor zich dat patiënten met een Covid19 besmetting ook in het IJsselland Ziekenhuis de zorg mogen verwachten die daarvoor nodig is. Wel is de Cliëntenraad van mening dat er naar gestreefd moet worden dat ook patiënten met een reguliere zorgvraag gebruik kunnen blijven maken van het IJsselland Ziekenhuis.

- **De rol van het IJsselland Ziekenhuis in de keten van zorgorganisaties**

De patiëntenzorg in Nederland is georganiseerd op basis van het uitgangspunt dat de minst complexe zorg zo dicht mogelijk bij de patiënt beschikbaar is en geleverd wordt. Hoe complexer de zorg hoe groter de afstand tot de zorg. "Thuis als het kan en in het ziekenhuis als het moet". Dit principe is efficiënt en doelmatig, maar is niet altijd passend voor alle patiënten met het risico dat patiënten tussen wal en schip vallen wanneer complexe en minder complexe zorgvragen in elkaar overlopen. Samenwerking tussen de verschillende zorgorganisaties is dan ook vanuit het perspectief van de patiënt gezien een must en in zijn of haar belang.

In dit kader hopen we dat de samenwerking met de eerste lijn meer aandacht krijgt en dat de samenwerking tussen HAP en SEH verder uitgebouwd kan worden in 2021 en 2022.

- **Een gastvrij ziekenhuis**

Het speerpunt van een gastvrij ziekenhuis komt jaarlijks terug als thema. En daar is alle reden voor. Hoewel er de laatste jaren op dit punt al veel bereikt is, denk daarbij aan de nieuwe verpleegafdelingen, de verbouwde poli's, de fietsenstalling en de pendelbus, zijn er ook nog veel wensen niet vervuld. Met name voor de thema's patiëntbejegening, wachttijden en toegangstijden zullen we het komende jaar nadrukkelijk aandacht vragen in het beleid.

4.1 Speerpunten cliëntenraad

- **Hoofdbehandelaar-/Regiebehandelaarschap op de polikliniek**

Een regiefunctionaris voor patiënten met meerdere aandoeningen is ons inziens dringend gewenst. Hieraan is zowel bij de patiënt als bij de huisarts en/of verpleeghuisarts met name behoefte ná ontslag uit de kliniek.

- **Medicatieveiligheid**

Ook medicatieveiligheid blijft onze aandacht houden. Er zijn stappen vooruit gezet in het borgen van de juiste medicatieverstrekking in de kliniek en verdergaande stappen op het terrein van digitaliseren zullen dat nog kunnen versterken. Helaas constateren we dat op de overdrachtsmomenten bij opname en ontslag nog te vaak misverstanden ontstaan. Daarom vragen we aandacht voor de medicatieverificatie bij opname, maar vooral ook voor een goede communicatie over de medicatie bij ontslag zodat eenmaal thuis er niet allerlei verwarring ontstaat over de in te nemen medicatie.

- **Digitalisering / E-health**

We zijn als Cliëntenraad blij dat de Raad van Bestuur de afgelopen jaren gekozen heeft voor het opzetten en uitvoeren van innovatief beleid, dat gekoppeld is aan de digitale mogelijkheden van deze tijd. Wij pleiten er sterk voor om de mogelijkheden van deze techniek mede te gebruiken voor de versterking van de keten met de eerste lijn, zoals het initiëren van meekijkconsulten met de huisarts. Ook voor de patiënt kan de toepassing van digitale technieken bijdragen aan het verbeteren van zijn of haar relatie met het ziekenhuis, zoals met digitale ondersteuning van de zorgpaden, het beter voorbereid naar de poliafspraak komen als ook door middel van beeldbellen. Wij steunen deze ontwikkeling maar vragen wel aandacht voor de gebruiksvriendelijkheid en adequate beveiliging. Ook lijkt het ons van groot belang, mede in het kader van de keten samenwerking, dat de digitale toegankelijkheid van patiëntgegevens tussen ziekenhuis, apotheek, huisarts en/of VVT instelling geborgd wordt.

5. Uitgebrachte adviezen

In 2021 heeft de cliëntenraad 13 adviezen door de raad van bestuur voorgelegd gekregen. Deze hebben we steeds beoordeeld vanuit patiënten perspectief en hierover werd positief geadviseerd.

ijssel land
ziekenhuis

De cliëntenraad werd nauw betrokken bij de wervings- en selectieprocedure voor de nieuwe leden raad van toezicht.

De voorzitter van de raad van toezicht gaf een toelichting op de selectieprocedure, de profielen, enerzijds gericht op het financieel/ juridische aspect en anderzijds gericht op de zorgkant, werden ter beoordeling aan de cliëntenraad voorgelegd. Een afvaardiging van de cliëntenraad heeft ook in meerdere sessies met de beoogde kandidaten gesproken.

Daarnaast is de cliëntenraad uitgebreid meegenomen in het proces van de totstandkoming van het co-bestuur. Een afvaardiging woonde een dialoogsessie met de raad van bestuur, raad van toezicht en medezeggenschap bij. Dit gaf inzicht in het belang om als ziekenhuis samen met de medische staf op te trekken om de grote uitdagingen van nu tegemoet te treden.

5.1 Uitgebrachte adviezen cliëntenraad

- **Advies investeringsbegroting 2021**
- **Advies profielschets voor de werving van 2 nieuwe leden raad van toezicht**
- **Advies samenwerkingsovereenkomst Lelie Zorggroep**
- **Advies afschaffen contante betaling bij horeca en parkeren**
- **Advies kandidaat lid Onafhankelijke Klachten Commissie vanuit patiënten perspectief**
- **Advies jaarrekening 2021**
- **Advies benoeming 4 leden raad van toezicht**
- **Advies co-bestuur**
- **Advies kaderbrief 2022**
- **Advies begroting 2022**
- **Advies strategische samenwerking met Philips**
- **Advies verhoging parkeertarieven**
- **Advies benoeming lid raad van toezicht vanuit patiënten perspectief**

Contactgegevens cliëntenraad

Cliëntenraad IJsselland Ziekenhuis
T.a.v. mw. S. van den Adel,
ambtelijk secretaris
Postbus 690
2900 AR Capelle aan den IJssel

E: clienraad@ysl.nl

T: 010-258 5720

ijssel land
ziekenhuis

De cliëntenraad is steeds op zoek naar ervaringen en suggesties van patiënten en bezoekers.

Wilt u informatie over het lidmaatschap van de cliëntenraad?

Neem contact met ons op!