

Jaarverslag Cliëntenraad 2024



ijssel land
ziekenhuis

1 Inleiding

De Cliëntenraad heeft zich in 2024 actief ingezet voor de belangen van patiënten en cliënten van het IJsselland Ziekenhuis.

Dit jaar heeft de raad zich onder andere bezig gehouden met advies over benoemingen, het camerabeleid, de visie op palliatieve zorg en telefonische bereikbaarheid van het IJsselland Ziekenhuis.

In dit document:

- Leden Cliëntenraad (per 1 november 2024)
- Werkwijze
- Terugblik 2024
- Speerpunten 2025 – 2027
- Uitgebrachte adviezen 2024
- Contactgegevens

2 Leden Cliëntenraad (per 1 november 2024)



Staand, van links naar rechts:

- Bram Vrouwenraets
- Gré Leutscher
- Martie Schoenmakers (voorzitter)
- Theo Feenstra (vice-voorzitter)

Zittend van links naar rechts:

- Ton Thuis
- Denise van Zundert
- Dominique Armfield

Christiaan Vroegindeweij (niet afgebeeld) is ambtelijk secretaris en in dienst van het ziekenhuis.

3 Werkwijze

De Cliëntenraad behartigt vanuit een onafhankelijke, kritische en zeer betrokken positie de belangen van cliënten (patiënten en bezoekers) en heeft inspraak op het beleid van het ziekenhuis.

De Cliëntenraad brengt de ervaringen en belangen van de cliënten over aan de Raad van Bestuur van het IJsselland Ziekenhuis. Zo kunnen individuele meningen van patiënten gebundeld worden en op die manier een grotere invloed uitoefenen op de besluitvorming binnen het ziekenhuis.

Het ziekenhuis is wettelijk verplicht een Cliëntenraad in te stellen. Belangrijke rechten van de Cliëntenraad zijn het adviesrecht, het recht op informatie en het recht op overleg.

4 Terugblik 2024

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste thema's en de bijdrage van de Cliëntenraad.

1. Advies over benoeming nieuw lid Raad van Bestuur

Begin 2024 werd de Cliëntenraad gevraagd advies uit te brengen over de benoeming van een nieuw lid van de Raad van Bestuur. Uiteindelijk is een unanieme voordracht gedaan, waarbij de Cliëntenraad een positief advies heeft gegeven.

2. Bijdrage aan de profielschets Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht heeft in 2024 een vernieuwde profielschets opgesteld, waarin de vereisten en gewenste eigenschappen van nieuwe leden worden vastgelegd. De Cliëntenraad werd gevraagd om hierop advies te geven, met het doel dat de belangen van patiënten goed worden geborgd in het toezicht op het ziekenhuis. Er is een positief advies gegeven.

4 Terugblik 2024 (vervolg)

3. Visie op Palliatieve Zorg

De Cliëntenraad heeft actief meegedacht over de vernieuwde visie op palliatieve zorg binnen het ziekenhuis. De zorg voor patiënten in de laatste levensfase is een belangrijk aandachtspunt, en de raad heeft zich ingezet voor duidelijke communicatie over palliatieve zorg, multidisciplinaire samenwerking en zorgvuldige besluitvorming rondom het levenseinde.

Daarnaast is er aandacht gevraagd voor scholing van zorgverleners, zodat alle betrokkenen goed zijn voorbereid op gesprekken over palliatieve zorg en de wensen van de patiënt centraal staan.

4 Terugblik 2024 (vervolg)

4. Instemmingsverzoek Camerabeleid

Het ziekenhuis heeft in 2024 een nieuw camerabeleid opgesteld om de veiligheid van patiënten, bezoekers en medewerkers te waarborgen. De Cliëntenraad werd gevraagd om in te stemmen met het voorgenomen beleid, waarin duidelijke richtlijnen zijn opgenomen over het gebruik van camera's, privacybescherming en de proportionaliteit van cameratoezicht. De raad heeft kritisch gekeken naar de impact op patiënten en privacybescherming en is uiteindelijk akkoord gegaan met het voorgestelde beleid.

5. Telefonische Bereikbaarheid

De Cliëntenraad is betrokken geweest bij de evaluatie van de telefonische bereikbaarheid van het ziekenhuis. In eerdere jaren was er veel kritiek op lange wachttijden en moeilijk bereikbare afdelingen. Het ziekenhuis heeft in 2024 verdere stappen gezet om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren via het klantcontactcentrum (KCC). De Cliëntenraad heeft aandacht gevraagd voor het patiëntbelang van deze veranderingen. De Cliëntenraad heeft toegezegd de ontwikkelingen te blijven volgen en hierover in overleg te blijven met het ziekenhuis.

4 Terugblik 2024 (vervolg)

6. Veiligheidsrondes in het Ziekenhuis

In het IJsselland Ziekenhuis worden maandelijks 'veiligheidsrondes' gehouden.

Deze rondes hebben als doel dat de Raad van bestuur en medewerkers op afdelingen in gesprek gaan over patiënt- en medewerkersveiligheid. Door het lopen van rondes wordt inzicht verkregen in de cultuur en de samenwerking onderling en met andere disciplines.

Deelname Cliëntenraad

De Cliëntenraad heeft in 2024 deelgenomen aan meerdere veiligheidsrondes op verschillende afdelingen. Hierbij werd gekeken naar patiëntveiligheid, hygiëne, logistiek en de patiëntbeleving.

In zijn algemeenheid kan worden geconcludeerd dat het er prima uitziet bij het IJsselland Ziekenhuis. Het kan uiteraard altijd beter.

Op de volgende pagina is een aantal kritische bevindingen opgenomen die in het licht moeten worden gezien van 'de puntjes op de i zetten'.

4 Terugblik 2024 (vervolg)

Bevindingen Cliëntenraad vanuit deelname veiligheidsrondes:

- Op sommige afdelingen is een tekort aan ruimte en personeel gesignaleerd;
- Er is behoefte aan betere bewegwijzering en duidelijkere informatie voor patiënten;
- Sommige wachtruimtes zijn niet optimaal ingericht en zouden patiëntvriendelijker gemaakt kunnen worden;
- Het Spoedplein heeft na een verbouwing een efficiëntere indeling gekregen, waardoor patiënten sneller geholpen kunnen worden;
- Suggesties zijn gedaan voor meer speelmogelijkheden bij de kinderpoli.

De Cliëntenraad heeft alle bevindingen teruggekoppeld aan de ziekenhuisorganisatie en blijft in gesprek om verbeteringen door te voeren.

4 Terugblik 2024 (vervolg)

Tot slot

De Cliëntenraad heeft in 2024 een belangrijke rol gespeeld bij diverse strategische en operationele ontwikkelingen binnen het ziekenhuis. Door middel van advies, instemming en kritische dialoog heeft de raad zich ingezet voor de belangen van patiënten en cliënten.

Ook in 2025 blijft de Cliëntenraad betrokken bij verdere verbeteringen op het gebied van patiëntenzorg, communicatie en veiligheid binnen het IJsselland Ziekenhuis.

5 Speerpunten 2025 - 2027

Inleiding

- De Cliëntenraad zal én de missie van het IJsselland Ziekenhuis én haar motto 'Hier gaat het om u' én de strategische koers 2025 - 2030 als leidraad gebruiken voor haar werkzaamheden in de periode 2025 - 2027.
- Wij onderschrijven daarmee de doelstellingen van het IJsselland Ziekenhuis als ook het IZA maar zullen tegelijkertijd kritisch blijven wanneer patiëntbelangen in het geding zijn.
- Gezien de focus van het IJsselland Ziekenhuis op persoonlijke, veilige, en compassievolle zorg, zullen onderstaande speerpunten de Cliëntenraad verder helpen om constructieve veranderingen en verbeteringen in de zorgverlening te stimuleren.

5 Speerpunten 2025 – 2027 (vervolg)

Speerpunt 1: Toegankelijke en tijdige zorg

- Aangezien het IJsselland Ziekenhuis toegankelijkheid belangrijk vindt, zal de Cliëntenraad erop toezien dat wachttijden zo kort mogelijk blijven en dat patiënten toegang hebben tot zorg dichtbij huis.
- De Cliëntenraad zal feedback verzamelen over mogelijke knelpunten in de toegankelijkheid en hierover in gesprek gaan met het ziekenhuismanagement om oplossingen te zoeken die de toegankelijkheid verbeteren en wachttijden verkorten.

Speerpunt 2: Inspraak bij digitalisering en innovatie

- Het ziekenhuis zet zich in voor een nauwe samenwerking met patiënten, wat betekent dat de Cliëntenraad een rol zal spelen in het toetsen van nieuwe digitale initiatieven op gebruiksgemak en toegankelijkheid.
- Voor patiënten die minder digitaal vaardig zijn, zal de Cliëntenraad zich inzetten voor alternatieven of begeleiding, zodat de voordelen van digitalisering niet ten koste gaan van persoonlijke zorg en toegankelijkheid.

5 Speerpunten 2025 – 2027 (vervolg)

Speerpunt 3: Persoonlijke aandacht en maatwerk

- De Cliëntenraad zal bijdragen aan het waarborgen van de persoonlijke benadering die het ziekenhuis belangrijk vindt.
- Dit kan door regelmatig feedback van patiënten te verzamelen en deze in te brengen bij het ziekenhuisbestuur om te zorgen dat de zorg persoonlijk en op maat blijft.

Speerpunt 4: Transparantie en inzicht in zorgkwaliteit

- Transparantie over zorgkwaliteit sluit goed aan bij de missie van het ziekenhuis om patiënten helder te informeren.
- De Cliëntenraad zal aandringen op heldere, begrijpelijke rapportages over zorguitkomsten en patiënttevredenheid, zodat patiënten een goed beeld krijgen van de kwaliteit en effectiviteit van hun behandelingen en betrokken kunnen blijven bij de keuzes die ze maken.

5 Speerpunten 2025 – 2027 (vervolg)

Speerpunt 5: Beperking van administratieve lasten voor cliënten

- Het IJsselland Ziekenhuis wil de patiënt zo goed mogelijk informeren en ondersteunen, en een lagere administratieve last draagt hieraan bij.
- De Cliëntenraad zal patiënten-feedback over ingewikkelde of tijdrovende administratieve procedures doorspelen aan het ziekenhuis om knelpunten weg te nemen.
- Dit kan helpen om patiënten meer tijd en energie te laten richten op hun herstel en welzijn in plaats van op administratieve lasten

6 Uitgebrachte adviezen 2024

In 2024 heeft de Cliëntenraad de volgende adviezen uitgebracht aan de Raad van Bestuur:

- Instemmingsverzoek 'Camerabeleid'
- Adviesaanvraag 'Profielschets Raad van Toezicht'
- Adviesaanvraag 'Jaarverslag 2023 IJsselland Ziekenhuis'
- Adviesaanvraag 'Benoeming lid Raad van Bestuur'
- Adviesaanvraag 'Patiëntenlijn — onderdeel Klant Contact Centrum(KCC)'
- Adviesaanvraag 'Kaderbrief 2025 IJsselland Ziekenhuis'
- Adviesaanvraag 'Meerjarenstrategie 2025 – 2030 IJsselland Ziekenhuis'
- Adviesaanvraag 'Begroting 2025 IJsselland Ziekenhuis'
- Instemmingsverzoek 'Privacybeleid'
- Adviesaanvraag 'Functiedifferentiatie SEH: inzet doktersassistenten'

Contactgegevens Cliëntenraad

Cliëntenraad IJsselland Ziekenhuis
T.a.v. Christiaan Vroegindewey
ambtelijk secretaris

Postbus 690
2900 AR Capelle aan den IJssel
clienraad@ysl.nl

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!