



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.

De patiënt centraal

‘We zitten er voor de patiënt’

Ruim drie jaar geleden trad Jos Wiegman aan als voorzitter van de Cliëntenraad van het IJsselland Ziekenhuis. De Cliëntenraad is een onafhankelijk en zelfstandig orgaan dat de algemene belangen van de patiënten en bezoekers binnen het IJsselland Ziekenhuis zo goed mogelijk probeert te behartigen.

De voorzitter neemt ons mee in zijn ervaringen van de afgelopen periode.

Wat doet een Cliëntenraad ook alweer?

Jos legt uit: ‘Als Cliëntenraad brengen we de ervaringen en belangen van de patiënten en bezoekers van ons ziekenhuis over aan de raad van bestuur van het ziekenhuis. Ook geven we gevraagd en ongevraagd advies over besluiten die de patiëntenzorg treffen. Onderwerpen waar de Cliëntenraad zich mee bezighoudt zijn onder andere patiëntvriendelijkheid, kwaliteit en veiligheid, de voedingsorganisatie, het opname- en ontslagbeleid en renovaties en nieuwbouwplannen. Simpel gezegd: we bekijken de zorg door de ogen van de patiënt. Wanneer de leiding van het ziekenhuis plannen opstelt, bekijken wij wat dat voor patiënten kan betekenen. Als een voorstel voor patiënten bijvoorbeeld nadelig kan uitpakken, geven we aan hoe dit mogelijk anders kan. Zo kan zorg beter worden afgestemd op

de wensen van patiënten en dat komt de kwaliteit van zorg weer ten goede.’

Met ingang van 1 juli jl. is de wet Medezeggenschap aangescherpt, waardoor de Cliëntenraad -behalve adviesrecht- op bepaalde onderwerpen ook instemmingsrecht heeft gekregen, wat vraagt om vroegtijdige betrokkenheid bij zaken. ‘Onze raad is dus serieus een partner om rekening mee te houden’, aldus Jos.

We gaan in gesprek

Jos: ‘Om goed te kunnen adviseren gaan we in gesprek met mensen uit de organisatie, met patiënten, verzamelen we informatie uit kwaliteitsenquêtes en nemen we deel aan overleggen van diverse projectgroepen. De ervaringsdeskundigen van de Ouderenadviescommissie, de klankbordgroep die ons adviseert over het ouderenbeleid, koppelen aan ons terug hoe zij onder meer senior friendly, privacy en bejegening in de organisatie ervaren.’

De Cliëntenraad is steeds op zoek naar ervaringen en suggesties van patiënten en bezoekers. Neem contact met ons op! Dat kan via www.usl.nl of clientenraad@ysl.nl

Spiegel voorhouden

Jos is erg tevreden over de samenwerking in huis. ‘Iedereen die ik aanspreek is bereid antwoord te geven en als er wat is informeert de raad van bestuur ons meteen wat er speelt. Het ziekenhuis neemt ons erg serieus en dat is prettig. Een goede samenwerking betekent echter niet dat we niet kritisch zijn. We proberen de organisatie elke keer een spiegel voor te houden om ervoor te zorgen dat iedereen scherp blijft. We zitten er natuurlijk wel voor de patiënt.’

Op zoek naar de achterban

Jos: ‘Onze drijfveer is om patiënten en bezoekers zo goed mogelijk te helpen. Daarvoor zijn we wel afhankelijk van hun ervaring met het ziekenhuis en het is best lastig om onze achterban ‘te pakken’ te krijgen. Als ik van iemand uit mijn netwerk hoor dat die naar het IJsselland is geweest, ga ik daar persoonlijk mee in gesprek. ‘Wat vond je goed, wat kon beter?’ Daar kunnen wij als Cliëntenraad mee aan de slag. En als we uit betrouwbare bron een minder goede ervaring horen, dan proberen we daar ook iets mee te doen.’

Stappen gezet

Gastvrijheid is een doorlopend aandachtspunt en ook medicatieveiligheid is een ‘hot’ item. Jos: ‘We blijven er aandacht voor vragen dat dit goed geregeld wordt. We zijn daarom heel blij met de apothekersassistenten op de afdelingen, hulpverleners die zorgen dat dit proces veilig verloopt.’

Onze drijfveer is om patiënten en bezoekers zo goed mogelijk te helpen.

Ook zijn er verbeteringen aangebracht voor parkeren voor patiënten en sinds begin 2019 rijdt er een pendelbus* tussen metro Schenkel en het ziekenhuis. ‘Deze bus stond al jarenlang op ons verlanglijstje, heel fijn dat dit nu is gerealiseerd’. En via social media krijgt de Cliëntenraad regelmatig complimenten over het eten. ‘We zijn blij dat patiënten hier tevreden over zijn, daar doen we het natuurlijk ook voor!’

Ziekenhuis in beweging

Jos: ‘Het ziekenhuis is behoorlijk in beweging. Door samen te werken kun je patiënten zo goed mogelijke zorg te verlenen. Kijk naar de samenwerking met Erasmus MC en ook de verpleeghuizen die veel meer samenwerken met het ziekenhuis. Dat vinden we een goede ontwikkeling. Onze belangrijkste doelgroep is natuurlijk toch de oudere patiënt, en daar komen er steeds meer van. Als je soms hoort dat een oudere wordt opgenomen en na afloop het ziekenhuis niet uit kan omdat er nergens plek is en daardoor in het ziekenhuis moet blijven, dan ben ik blij dat ze hier naar oplossingen zoeken.’

Zorg op afstand: heel normaal

Jos: ‘Vanwege corona heeft ‘zorg op afstand’ een positieve vlucht genomen. Ondanks koudwatervrees maken veel mensen nu veel gebruik van bijvoorbeeld de BeterDichtbij app, patiëntenportaal Mijn IJsselland en Telemonitoring. Patiënten zien de voordelen: het is makkelijk en het scheelt veel tijd. Mooi dat de zorg op deze nieuwe manier toch kan doorgaan.’

Gedreven medewerkers

Wat Jos na al die tijd als voorzitter nog steeds opvalt? De ‘gedrevenheid’ van de medewerkers. ‘Iedereen is zó betrokken bij het ziekenhuis. Ik krijg vaak het gevoel dat het een soort roeping is om het ziekenhuis zo goed mogelijk te laten functioneren. Het is werk, maar mensen kunnen het niet loslaten, het is hun drijfveer, hun motivatie. Daar heb ik bewondering voor.’

Veel geleerd

Jos vindt het voorzitterschap nog steeds erg leuk en uitdagend. ‘Ik heb in die 3,5 jaar erg veel geleerd, en hoop samen met mijn collega-Cliëntenraadsleden nog veel voor onze patiënten te mogen betekenen.’

* Vanwege de coronamaatregelen rijdt de pendelbus tijdelijk niet.

De patiënt staat centraal

De doelstelling van de Cliëntenraad is de patiënt centraal. Deze doelstelling is vertaald in een missie: ‘Om de beleving en het welbevinden van de patiënt blijvend te verbeteren, willen we de organisatie stimuleren om de hierop gerichte activiteiten daadwerkelijk in de organisatie te verankeren’.