

De Cliëntenraad geeft patiënten en bezoekers een stem

Marja de Koning is ruim 6 jaar lid van de Cliëntenraad van het IJsselland Ziekenhuis. Met haar ernstig zieke echtgenoot bezocht ze regelmatig de Spoedeisende Hulp en diverse artsen. Later heeft zij ook zelf als patiënt ervaren hoe het is om in het ziekenhuis te liggen en behandeld te worden. Ze zag veel goeds, soms dacht ze ook: "Dit kan beter, maar waar kan ik het melden?"

Verbeteringen en innovaties



De Cliëntenraad behartigt de belangen van alle cliënten.

Marja heeft een achtergrond in de sociale wetenschappen met specialisaties psychologie en pedagogie en daarnaast filosofie. Ze werkte als hulpverlener, coach, docent en manager bij verschillende bedrijven, voornamelijk in de non-profit sector en is nu ruim 10 jaar gepensioneerd. Marja zet haar ervaring en interesse in het menselijk handelen graag in ter verbetering van aspecten op het gebied van patiëntbejegening en patiëntenparticipatie.

Binnen de Cliëntenraad heeft Marja als aandachtsgebieden 'Spoedeisende Hulp, Kliniek en Poliklinieken' en 'Vrijwilligers en Verpleegkundige Advies Raad'. Ze is incidenteel aanwezig bij gesprekken met de ondernemingsraad, raad van toezicht en neemt deel aan veiligheidsrondes. Recent nam ze deel aan het project 'Samen Beslissen'.

Dit kan ook anders, beter voor de patiënten

"In de Cliëntenraad ligt de nadruk op advisering en het behartigen van de patiëntbelangen. Dit laatste vind ik heel belangrijk. Door mijn eigen ervaringen met het ziekenhuis dacht ik soms: 'Dit kan ook anders, beter voor de patiënten'. Bijvoorbeeld de soms lange wachttijden in de poliklinieken, een intake of ontslaggesprek bij opname dat niet prettig verloopt of een specialist die geen duidelijke informatie geeft over het ziektebeeld. Een opname, waarbij je uit je vertrouwde omgeving wordt gehaald, is heftig. Als patiënt ben je kwetsbaar omdat het om jouw gezondheid gaat en ben je soms niet in staat om aan te geven wat je moeilijk vindt in het ziekenhuis. Veel overvalt je en hoe ga je hiermee om."

Een stem voor patiënten en bezoekers

"Vrijwel iedereen krijgt vroeg of laat te maken met het ziekenhuis. Daarbij doe je verschillende ervaringen op: over de kwaliteit van zorg, hoe medewerkers met je omgaan en of het ziekenhuis gemakkelijk te bereiken is. De Cliëntenraad behartigt de belangen van alle cliënten of je nu komt als patiënt, familielid of bezoeker. Het IJsselland Ziekenhuis vindt het belangrijk om te horen wat patiënten en bezoekers graag anders zien. De Cliëntenraad geeft hen een stem."

Hoe span jij je in voor onze patiënten?

Marja heeft periodiek gesprekken met de zorgmanagers van Spoedeisende Hulp, polikliniek en kliniek en met diverse stafleden. "Momenteel staat de verbetering van het polikliniekproces op het programma. Hier kijken we kritisch naar aspecten als aanmeldzuilen en het gebruik van digitale vragenlijsten. Ook krijgen patiëntbejegening, wachttijden en het maken van combinatieafspraken of afspraken op langere termijn de nodige aandacht."

Met de coördinator vrijwilligers bespreken we hoe de gastvrouwen hun werk doen en wat er beter kan voor de patiënten. De gastvrouwen helpen bijvoorbeeld bij de aanmeldzuilen waar iedereen 'digitaal moet inchecken' en wijzen patiënten de weg in het ziekenhuis. De Verpleegkundige Advies Raad geeft ons inzicht in het dagelijks werk op de verpleegafdelingen en in de adviezen die zij aan de directie geven voor verbeteringen in het werk van verpleegkundigen. Mijn taak is om steeds te kijken naar de effecten voor de patiënten. Via terugkoppeling in onze Cliëntenraad vergaderingen bekijken we wat mogelijk is voor de patiënten en bespreken we onze ideeën en suggesties met de raad van bestuur."

Wat levert Samen Beslissen op voor de patiënt?

"Patiëntenparticipatie gaat een steeds grotere rol spelen in het maken van keuzes in behandelproces, de volgorde in behandeling of zelfs wel of niet behandelen. Bij 'Samen beslissen' zoeken arts en patiënt samen naar de behandeling of zorg die het beste past. Samen beslissen gebeurt in één of meer gesprekken. Hierin geeft de arts uitgebreid uitleg over behandel mogelijkheden, de voor- en nadelen en de impact op iemands leven. De patiënt kan zo afwegen wat hij belangrijk vindt. Samen beslissen verbetert de zorg en begeleiding, behandelingen slaan vaak beter aan en patiënten zijn meer tevreden en trouwer aan afspraken als zij worden betrokken bij de beslissing."

Zichtbaar voor de achterban

De Cliëntenraad vindt het belangrijk om zichtbaarder te worden voor de achterban. Marja: "Nu krijgen we waardevolle informatie van afdeling Patiëntenvoorlichting uit de enquêtes die patiënten invullen na opname in het ziekenhuis. We vinden direct contact met onze achterban echter ook belangrijk. Zo horen we liefst uit eerste hand van patiënten of zij tevreden zijn over hun artsen en over de manier waarop de behandelingen plaatsvinden. De Cliëntenraad wil dit niet alleen bereiken met informatie in het magazine, op posters of op de digitale schermen in de wachtruimtes. Zodra de coronabeperkingen zijn opgeheven zullen we regelmatig in het ziekenhuis zijn om kort met patiënten in gesprek te gaan over hun ervaringen. 'Hoe vindt u dat u bejegend wordt door de dokter, de verpleegkundigen, poli medewerkers, hoe lang moet u wachten, wat zijn uw tips voor verbetering?'"

Tot slot

De Cliëntenraad is zeer nuttig en ik vind het fijn om samen met deze zeer gemotiveerde groep mensen de belangen van de patiënten te mogen behartigen. De samenwerking met de raad van bestuur zorgmanagers en stafleden is bijzonder goed. Er is veel openheid en vertrouwen en daardoor kunnen wij ons werk ook goed doen!"

We horen liefst uit eerste hand van patiënten of zij tevreden zijn over hun artsen en over de manier waarop de behandelingen plaatsvinden.



Projecten ter verbetering in het ziekenhuis

Verbeteren is een continu proces. Ons ziekenhuis zet zich constant in voor innovaties. Het is mooi om te zien wat ook zichtbare verbeteringen zijn. Denk hierbij aan:

- Medicatieveiligheid. Er sluipen wel eens fouten in de medicatielijsten van patiënten bij ontslag. Een werkgroep is hiermee bezig geweest en in dit proces is er al veel verbeterd. De apothekersassistenten komen persoonlijk langs bij de patiënten op de verpleegafdelingen, controleren de lijst en passen deze direct aan.
- Betere overgang van ziekenhuis naar huis of elders.
- Het ziekenhuis heeft samen met ketenpartners verbeterde zorg geregeld thuis na ontslag.
- Verbetering van de overdracht van het ziekenhuis naar thuiszorg bij palliatieve patiënten die via het zogeheten 'Zorgpad voor palliatieve zorg' thuis verzorgd kunnen worden tot het einde. De huisarts krijgt de regie, maar kan altijd contact opnemen met specialisten uit het ziekenhuis. Hierbij is ook via de thuiszorg veel aandacht voor de familieleden.
- E-health, vormen van zorg en communicatie op afstand, thuismonitoring en beeldbellen.