



Vlnr. Jan Letterie, Haya Goutier, Ineke van Rotterdam en Hans Thieme

De Ouderen Advies Commissie

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

Een interview met Ineke van Rotterdam, daarnaast komen drie leden van de Ouderen Advies Commissie aan het woord.

Ineke van Rotterdam is sinds 2 jaar lid van de Cliëntenraad van het IJsselland Ziekenhuis en is voorzitter van de Ouderen Advies Commissie (OAC). Dit is een enthousiaste groep betrokken ouderen, die hun eigen ervaringen met het ziekenhuis delen, tips ter verbetering aandragen en zich zo inzetten voor het wel en wee van de oudere patiënten in het ziekenhuis.

In haar werkzame leven heeft Ineke gewerkt in de automatisering van de petrochemische sector en bij diverse dienstverlenende bedrijven. Met de switch naar de sociaal culturele sector kwam ze terecht in het onderwijs aan volwassenen, zoals inburgering en mensen die weinig kennis hebben van de Nederlandse taal in lezen en schrijven. Ineke: “Op een bepaald moment hadden wij ruim 180 nationaliteiten in huis. Ook was ik betrokken bij activiteiten voor ouderen. Hier lag mijn hart! Dus toen mij werd gevraagd in de Cliëntenraad als kerntaak de ouderenzorg in het ziekenhuis voor mijn rekening te nemen, zei ik uiteraard: ja! En werd ik voorzitter van de Ouderen Advies Commissie (OAC).”

Ineke: “Vorig jaar was ik nog maar net begonnen toen corona roet in het eten gooide. Helaas betekende dat geen (fysiek) overleg met de OAC-leden in het ziekenhuis. Immers: gezondheid en veiligheid gaan voor alles! Geen overleg, terwijl er juist zo veel te doen is om ouderen mee te nemen in de verdergaande digitalisering van zorg. Denk aan de persoonlijke gegevens die in Mijn IJsselland staan en door de patiënt zelf kunnen worden gewijzigd, maar ook onderzoekuitslagen die in het eigen portaal kunnen worden ingezien. Ook is het de bedoeling dat de patiënt over enige tijd zélf afspraken in Mijn IJsselland



kan regelen. Voor patiënten die zich niet digitaal kunnen aanmelden, blijft de mogelijkheid dit mondeling te doen. De medewerkers van patiëntenvoorlichting helpen patiënten graag op weg op de computer in de DigiTuin in de centrale hal.

Er zijn diverse projecten in het ziekenhuis waarbij digitalisering een grote rol speelt, zo neem ik deel aan het strategisch project ‘aangenaam poliproces’. Hier worden de digitale stappen bepaald en uitgewerkt van het moment dat de huisarts een patiënt bij het ziekenhuis aanmeldt tot en met de afspraak bij de specialist. Deze stappen moeten voor de patiënt zo duidelijk mogelijk zijn en de inbreng van de leden van de OAC kan hierbij goed van pas komen. Feedback over lange wachttijden bij telefonische consulten of het ontbreken van een tijdstip bij afspraakbevestigingen nemen we mee naar het projectteam en we kijken samen of dit beter kan. Ik vind het ook belangrijk dat iedereen laagdrempelig toegang heeft tot begrijpelijke informatie over onderzoeken en medicijnen. De KIJKsluiter, een korte animatievideo waarin de belangrijkste informatie uit de bijsluiters van een geneesmiddel in begrijpelijke spreektaal wordt uitgelegd, is een voorbeeld van een positieve digitale ontwikkeling. Ook wordt er steeds vaker gebruik gemaakt van plaatjes -infographics- om patiënten te informeren over belangrijke zaken, zoals “Bijna met ontslag, wat wil ik nog weten?”

Voor alle afspraken is het uitgangspunt: als het kan thuis, naar het ziekenhuis als het nodig is. Denk aan Beeldbellen: de patiënt hoeft niet naar het ziekenhuis. Via de mobiele telefoon kunnen patiënt en arts elkaar zien en spreken. Over het 2e kwartaal wees een enquête onder 72 patiënten uit dat 36% tevreden was over het Beeldbellen. Hiervan gaf 61% aan voorkeur te hebben voor Beeldbellen in plaats van naar het ziekenhuis te komen.

Hans Thieme



Hans Thieme is voormalig hoofd van de voedingsdienst in het Eudokia ziekenhuis en werkte later als ICT-consultant. Zijn aandacht is speciaal gericht op alles rondom eten en drinken, de logistiek en automatisering in en buiten het ziekenhuis. Hij woont tegenover de achteringang van het IJsselland Ziekenhuis en is er tegenwoordig (poli)patiënt. Hans: “Vaak zie ik hoe ouderen ‘tobben’ in en bij het ziekenhuis en ik heb ideeën hoe het beter kan. Deze ideeën ventileer ik, maar ook check ik regelmatig of er wat in de praktijk wordt gebracht en wat de effecten zijn. In de coronaperiode was de achteringang van het ziekenhuis voor patiënten gesloten en zag ik dat veel ouderen, die aan de achterzijde arriveerden, dit te laat zagen. Ze wisten dan niet goed waar ze het ziekenhuis konden binnengaan en raakten daardoor in de war. Erg vervelend! Ik heb dit gemeld en er werd actie genomen door grote borden en bewegwijzering bij de achteringang te plaatsen.”

Hans: “Ik volg de ontwikkelingen op samenwerkingsgebied, de OK-nieuwbouw, de renovatie van het gehele ziekenhuis en buitenpolikliniek Kralingen. Met een kritisch oog kijk ik specifiek naar de situatie voor de oudere patiënten. Helaas is door corona de terugkoppeling nu wat moeilijk en ik kijk dan ook uit naar een, voor mij, eerste bijeenkomst zodat ik goed kan kennismaken met alle OAC-collega’s en rechtstreeks feedback kan geven.”



Haya Goutier

Haya: “Ik werk 2 dagen in dienst van de Lelie en 3 dagen als vrijwilliger in zorgwinkel de kleine Burcht van de Lelie zorggroep. Daar vroegen ze mij of ik mee wilde doen met de OAC. Ik zit er al vanaf de oprichting in 2014 bij en vind het nog steeds heel erg leuk! Ik houd mij graag met innovatie bezig, zowel bij het IJsselland als de Lelie zorggroep. Ik spreek in de zorgwinkel veel mensen die in het IJsselland Ziekenhuis onder behandeling zijn of er geopereerd worden en dan vraag ik naar hun ervaringen. Soms komen er wel eens op- en aanmerkingen van de patiënten en als ik dan vind dat er iets van moet worden gezegd, verwoord ik dat in de commissie en dat wordt opgepakt. Zo was er een tijd geleden een opmerking over de sms-berichten die patiënten krijgen voor hun afspraak in het IJsselland. Helaas wordt er geen tijdstip vermeld; wel dat je kunt inloggen op Mijn IJsselland, maar dat doen veel mensen niet. Dat moet beter kunnen en Ineke heeft dit teruggekoppeld naar de projectgroep.”



Jan Letterie

Jan is patiënt in het IJsselland Ziekenhuis en zag uit eigen ervaring dat er veel goed gaat, maar dat sommige zaken ook anders kunnen. Hij heeft zelf gevraagd of er plaats was in de Ouderen Advies Commissie en is nu ruim 2 jaar lid. Hij deelt zijn ervaringen om daar waar mogelijk verbeteringen aan te brengen. Zo pleit hij voor het inroosteren van meer tijd op de polikliniek voor ouderen en vindt hij dat de papieren folders moeten blijven, eenvoudig te begrijpen en op een duidelijke plek moeten kunnen worden afgehaald.