

# Cliëntenraad Jaarplan 2019-2020

ijsse<sup>l</sup>land  
ziekenhuis

4 april 2019



# Missie Cliëntenraad

- De Cliëntenraad heeft als doelstelling:
  - > ***de patiënt centraal***

- Deze doelstelling is vertaald in de 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."*

# Speerpunten 2019

- **Een gastvrij ziekenhuis**
- **Hoofdbehandelaarschap**
- **Medicatieveiligheid**
- **Digitalisering / E-health**
- **Patiënt Effect Rapportage (PER)**
- **Achterban / PR**



# Aandachtspunten Cliëntenraad

- **Een gastvrij ziekenhuis**
  - > Patient bejegening
    - Vriendelijke en betrokken bejegening van de patiënt door de medewerkers van het ziekenhuis (gastvrouw, poli assistent(e), verpleegkundige, arts)
    - Samen beslissen
  - > Wachttijden op de polikliniek en toegangstijden (voor 1<sup>e</sup> consult) op de poli
    - Planning en logistiek gericht op snelle toegangstijden en minimale wachttijden
    - Wachttijden zichtbaar maken en veraangename
  - > Voldoende parkeergelegenheid voor patiënten
- **Hoofdbehandelaarschap**
  - > Bevorderen van regiefunctie bij meerdere aandoeningen
    - Zowel bij oudere als jongere patiënten
- **Medicatieveiligheid**
  - > Goede medicatie overdracht bij ontslag
  - > Correct uitdienen/toedienen medicatie bij opname

# Aandachtspunten Cliëntenraad

- **Digitalisering / E-health**

- › Monitoring van ingezette ontwikkelingen (zijn we op de goede weg?)
- › Bevorderen E-consult en Telemonitoring
- › Voorlichting en bevorderen E-consult huisartsen (netwerk)

- **Patient Effect Rapportage (PER)**

- › Bevorderen gebruik PER bij grote beleids- of investeringsbeslissingen

- **Achterban / PR**

- › Cliëntenraad IJsselland Magazine (in- en extern) en IJsvogel (intern)
- › Redactionele Pagina IJssel- en Lekstreek Capelle en Krimpen, Havenloods Alexander en Havenloods Noord (vaste rubriek CR zoekt achterban)



# Formele rol Cliëntenraad

Overzicht rechten (niet compleet)	Cliëntenraad
Beleid rond voeding, gezondheid en hygiëne	Verzwaard adviesrecht
Regeling voor veiligheid, gezondheid, maatschappelijk werk	Verzwaard adviesrecht
Kwaliteit van de zorg	Verzwaard adviesrecht
Wijzigingen klachtenregelingen cliënten	Verzwaard adviesrecht
Regelingen voor cliënten	Verzwaard adviesrecht
Wijziging van de doelstellingen of grondslag	Adviesrecht
Fusie of samenwerking	Adviesrecht
Opheffing of verhuizing	Adviesrecht
Ingrijpende verbouwing	Adviesrecht
Begroting en jaarrekening	Adviesrecht
Toelating cliënten	Adviesrecht
Wijziging van de organisatie	Adviesrecht
Inkrimping of uitbreiding	Adviesrecht
Benoemen van de Raad van Bestuur	Adviesrecht

# Contactpersonen Cliëntenraad

Geestelijke verzorging	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ans Kerklaan</li></ul>	Ver-/Nieuwbouw	<ul style="list-style-type: none"><li>• Thomas Linsmayer</li><li>• Pierre Winkelman</li></ul>
RvB	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jos Wiegman</li><li>• Mariëtte Swinkels</li><li>• Sylvia van den Adel</li></ul>	ICT / EPD / E-Health	<ul style="list-style-type: none"><li>• Thomas Linsmayer</li><li>• Peter Pauli</li></ul>
Zorg	<ul style="list-style-type: none"><li>• Marja de Koning</li><li>• Ans Kerklaan</li></ul>	Ouderenzorg	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ans Kerklaan</li><li>• Peter Pauli</li></ul>
Kwaliteit/veiligheid	<ul style="list-style-type: none"><li>• Thomas Linsmayer</li><li>• Pierre Winkelman</li></ul>	PR Cliëntenraad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jos Wiegman</li><li>• Sylvia van den Adel</li></ul>
Poliklinieken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Marja de Koning</li><li>• Ans Kerklaan</li></ul>	VAR	<ul style="list-style-type: none"><li>• Marja de Koning</li><li>• plus wisselend CR-lid</li></ul>
Facilitair	<ul style="list-style-type: none"><li>• Thomas Linsmayer</li><li>• Pierre Winkelman</li></ul>	OR	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jos Wiegman</li><li>• plus wisselend CR-lid</li></ul>
Patiëntenvoorlichting	<ul style="list-style-type: none"><li>• Peter Pauli</li><li>• Mariëtte Swinkels</li></ul>	Vrijwilligers	<ul style="list-style-type: none"><li>• Marja de Koning</li><li>• Pierre Winkelman</li></ul>
Klachten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Peter Pauli</li><li>• Mariëtte Swinkels</li></ul>	Algemeen & overige zaken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sylvia van den Adel</li></ul>

# Termijnen Cliëntenraadsleden per 1 januari 2019



**Ans Kerklaan**

2<sup>e</sup> termijn sept. 2018 - sept. 2022



**Mariëtte Swinkels**

vicevoorzitter  
2<sup>e</sup> termijn juli 2019 – juli 2023



**Marja de Koning**

2<sup>e</sup> termijn april 2019 - april 2023



**Jos Wiegman**

voorzitter  
1<sup>e</sup> termijn juli 2017 - juli 2021



**Thomas Linsmayer**

1<sup>e</sup> termijn nov. 2016 - nov. 2020



**Pierre Winkelman**

1<sup>e</sup> termijn jan. 2018 – jan. 2022



**Peter Pauli**

2<sup>e</sup> termijn februari 2018 - feb 2022



**Sylvia van den Adel**

ambtelijk secretaris  
ondersteunt de CR



# Clientenraad 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 cliënt dit ook zo?'

ijssel land  
ziekenhuis

Om hierbij een actieve rol te kunnen spelen participeert de Cliëntenraad in diverse interne projectgroepen/verbeterteams en geeft de patiënt zo een stem bij het vast- of bijstellen van beleid. Daarnaast wordt deelgenomen aan externe netwerkbijeenkomsten als de Rotterdam E-Health agenda, de Havenue werkconferenties en het regionale oncologienetwerk Concord om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen, die belangrijk zijn voor de achterban. Door te spreken met andere cliëntenraden in het netwerk kunnen we elkaar daar waar mogelijk helpen en adviseren.

# Cliëntenraad contact met de achterban

- **Website IJsselland Ziekenhuis**
  - > Jaarverslag en Jaarplan Cliëntenraad
  - > Notitie Gastvrijheid
- **In de patiënten wachtruimtes en bij patiëntenvoorlichting:**
  - > brochures Cliëntenraad
  - > antwoordkaart Cliëntenraad
- **Actief deelnemen aan diverse patiënten enquêtes**
- **Cliëntenraad rondes door het ziekenhuis**
- **Deelname activiteiten ziekenhuis**
  - > open dag, patiëntenvoorlichtingsavonden
  - > spiegelgesprek
  - > presentatie resultaten patiënten enquête
- **IJsselland Magazine en IJsvogel**
- **Raadplegen / Toetsen bij Ouderen Advies Commissie**

# Cliëntenraad contact in het ziekenhuis

- **Regelmatige en geplande vergaderingen met:**
  - > Raad van Toezicht
  - > Raad van Bestuur
  - > Managers en Stafdiensten
  - > Medische Staf
  - > Geestelijke gezondheid
  - > Ondernemingsraad
  - > Verpleegkundige Adviesraad
  - > Commissie Ouderenzorg van het IJsselland Ziekenhuis
- **Actieve deelname aan:**
  - > Patiënten enquêtes
  - > Werkgroepen / Verbeter teams
    - Projectteam Patiëntbeleving
    - Projectteam Samen Beslissen
    - Projectteam Ontwikkelen Digitale Strategie
    - Werkgroep VIPP
  - > Veiligheidsrondes door het ziekenhuis
  - > Deelname team van interne auditors om tracer/flits audits uit te voeren t.b.v. het behalen van de Niaz accreditatie
  - > Deelname activiteiten ziekenhuis
  - > IJsvogel / IJsselland Magazine



# Cliëntenraad externe netwerkbijeenkomsten

- **Rotterdam E-Health agenda**

- > De regionale cliëntenraden spreken hier over de uitdagingen waar de gezamenlijke ziekenhuizen voor staan in de communicatie over de toepassingen van thuishetchnologie en e-health en hoe zij elkaar mogelijk kunnen helpen en adviseren.

- **Havenue werkconferentie**

- > Dit concept heeft als doel ouderen te ondersteunen om langer thuis te kunnen blijven wonen en/of kortdurend te herstellen op eerstelijnsverblijfsbedden. Daarnaast biedt het ondersteuning op het gebied van welzijn aan ouderen die het (tijdelijk) alleen niet redden.

- **Regionaal oncologienetwerk Concord**

- > Om de kwaliteit van zorg te verbeteren worden steeds meer behandelingen geconcentreerd en over de ziekenhuismuren heen geboden. Vanuit de cliëntenraden wordt gesproken wat dit betekent voor de patiënt qua afstand, hoofdbehandelaarschap, het belang van de relatie met de gespecialiseerd verpleegkundige en de hoofdbehandelaar/specialist, maar ook het belang van 'patient empowerment' om de eigen regie pakken.

# 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](mailto: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!