

# Jaarverslag Cliëntenraad 2019

ijssel land  
ziekenhuis

Hier gaat het om u.



# 1. De Cliëntenraad

- De Cliëntenraad is een onafhankelijk en zelfstandig orgaan dat de belangen van de cliënten binnen het ziekenhuis zo goed mogelijk probeert te behartigen
- Daarom bestaat de Cliëntenraad – net als de patiënten van het ziekenhuis – uit mensen met verschillende achtergronden
- De Cliëntenraad brengt de ervaringen en belangen van cliënten over aan de Raad van Bestuur van het IJsselland Ziekenhuis. Bij de gevraagde en ongevraagde adviezen die de Cliëntenraad uitbrengt aan de Raad van Bestuur bekijkt de Cliëntenraad deze altijd vanuit het perspectief van de patiënt
- Het kader waarin de Cliëntenraad zijn adviezen kan geven staat weergegeven in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ)

## 2. Missie Cliëntenraad

- De Cliëntenraad heeft als doelstelling:

**de patiënt centraal**

- Hij heeft deze doelstelling 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”.

Het is daarom van groot belang dat de Cliëntenraad al vroeg in het proces van beleid maken wordt betrokken.



# 3. Speerpunten 2019-2020

De Cliëntenraad geeft deze zes thema's in 2019 – 2020 een meer prominente rol in zijn advisering.

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

## **De CR heeft in overleggen speciale aandacht gevraagd voor:**

- > DNA/Gastvrijheidsnotitie
- > Wachttijden op de polikliniek  
Toegangstijden voor een eerste afspraak
- > HiX patiëntenportaal en e-health
- > Hoofdbehandelaarschap in de kliniek
- > Regie arts/casemanager kwetsbare ouderen met meerdere aandoeningen
- > TV schermen poliklinieken (patiënt informatie)
- > Medicatieproblemen (meest voorkomende in kaart gebracht en welke actie volgt nu?)
- > Kijksluiter – voortgang, loopt dit?
- > Medicatie in HiX- evaluatie
- > Patiënt veiligheid/zorg dichtbij de patiënt, pilot met apothekersassistente op de afdeling

## 4. Samenstelling Cliëntenraad ultimo 2019



Van links naar rechts  
staand: Peter Pauli, Pierre Winkelman, Thomas Linsmayer, Mariëtte Swinkels,  
zittend: Sylvia van den Adel (ambtelijk secretaris), Ans Kerklaan,  
Marja de Koning en Jos Wiegman (voorzitter)



Ans Kerklaan heeft na 6 jaar lidmaatschap afscheid genomen van de Cliëntenraad in de vergadering van december.

Wij danken Ans voor haar grote inzet bij het opstellen van de gastvrijheidsnotitie en de betrokkenheid en trekkersrol die zij vervulde bij de ouderenzorg.

Ans wordt opgevolgd door Ineke van Rotterdam, die per september is aangetreden als aspirant lid.

# 4.1 Samenstelling Ouderen Adviescommissie

mw. Hannie van Bokkum

dhr. Cor van Daalen

mw. Haya Goutier

mw. Anneke Huising

mw. Bep Kalkman-Split

dhr. Jan Letterie

dhr. Frits Schiebaan

mw. Floor Vogelsang

dhr. Alle Wielenga

Sinds 1 mei 2014 functioneert de Ouderen Adviescommissie (OAC) en adviseert de Cliëntenraad over het ouderenbeleid van het IJsselland Ziekenhuis.

Met het afschaffen van het keurmerk Senior Friendly is de vraag naar input vanuit de OAC gewijzigd, maar fungeren de normen uit dit keurmerk nog steeds als leidraad voor het realiseren van het ouderenbeleid. De leden komen bijeen om ervaringen met het ziekenhuis uit te wisselen, knelpunten te bespreken en mogelijke verbeteringen aan te dragen op het gebied van toegankelijkheid, voeding en gastvrijheid. Daarnaast wordt hun mening of praktische beoordeling gevraagd over nieuwe (digitale) toepassingen als het patiëntenportaal, de BeterDichtbij app en Samen Beslissen. Wat zijn de wensen van ouderen, waar moet rekening mee worden gehouden en welke ondersteuning is nodig?

Dit jaar is een aantal leden afgetreden wegens hoge leeftijd en soms fysieke beperkingen. Ans Kerklaan heeft in de laatste vergadering van dit jaar het voorzitterschap overgedragen aan Ineke van Rotterdam.

## 4.2 Activiteiten Ouderen Adviescommissie

### Onderwerpen die o.a. zijn besproken:

- Koers van de OAC en ouderenbeleid in het IJsselland Ziekenhuis
  - > Jaarplan ouderenzorg - identificeren knelpunten en verbeteringen voorstellen
  - > Vaststellen profiel en werven nieuwe leden
  - > Deelname aan de workshop Samen Beslissen afstemming van zorg en behandeling op specifieke behoeften en wensen van de patiënt
- Digitale toepassingen in de zorg
  - > Mijn IJsselland, het patiëntenportaal voor inzage in het eigen medisch dossier
  - > BeterDichtbij app, voor laagdrempelig contact met de specialist
  - > Telemonitoring, bewaking op afstand
- E-health week
  - > Leden van de OAC hebben de e-health markt bezocht en deelgenomen aan de "safari" door Rotterdam.
  - > Deelname workshop e-health in september, bedoeld om mensen laagdrempelig kennis te laten maken met e-health en technologie

# 5. Werkwijze Cliëntenraad

interne contacten

## Vergaderingen

- 12 keer met de leden van de Cliëntenraad
- 4 keer een overlegvergadering met de Raad van Bestuur
- 4 keer een agendaoverleg (voorzitters en secretarissen Raad van Bestuur en Cliëntenraad)
- 2 keer met de Raad van Toezicht
- 4 keer met de Ouderen Adviescommissie van de Cliëntenraad
- 1 keer met de Ondernemingsraad (personeel – patiënt)
- 3 keer met de Verpleegkundige Adviesraad (verpleegkundige – patiënt)
- 6 keer deelname in de Commissie Ouderenzorg van het IJsselland Ziekenhuis
- Niaz Audit Team
- Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd





# 5.1 Werkwijze Cliëntenraad

interne contacten

## Overleggen

- M. Schalk, innovatiemanager
- D. Vermaas, projectleider BeterDichtbij app
- M. de Boer, ziekenhuisapotheker
- I. Keusters, hoofd klinische zorg
- S. Koopman, zorgprogrammamanager
- Th. de Jong, manager poliklinieken
- B. Sliker, programmamanager kwaliteit en veiligheid
- P. van der Sloot, Bestuur MSB
- A. Lambeek, Bestuur VMS
- H. Bouts, faciliteiten voor de patiënt (bouw- en renovatie, inrichting, milieu)
- K. Dekker, patiëntenvoorlichting
- I. Kloot, klachtfunctionaris
- H. Lips, vrijwilligers (gastvrouwen- en heren, bus)
- C. Schouten, Kinderadviesraad

## 5.2 Werkwijze Cliëntenraad

interne contacten

### Deelname aan Werkgroepen en Commissies

- 9 keer Werkgroep VIPP - Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt en Professional: de patiënt meer inzicht in zijn eigen zorg
- 2 keer Ontwikkelen Digitale Strategie IJsselland Ziekenhuis Interviews en Inspiratiesessie
- Projectgroep Samen Beslissen Workshop Samen Beslissen voor Cliëntenraden door Patiëntenfederatie Nederland
- Projectgroep Patiëntbeleving
- Deelname Veiligheidsrondes
- Tracer en Flits Audits – Deelname i.h.k.v. Niaz
- Voedingsconcept – Proeverij Kerstdiner



# 5.3 Werkwijze Cliëntenraad

externe contacten

## Netwerken en Externe Bijeenkomsten

- De Rotterdam e-health Agenda werkontbijt / gezamenlijke bijeenkomsten van de cliëntenraden van ziekenhuizen in de regio
- Werkconferentie Havenue
- Regionaal Oncologienetwerk Concord
- SRZ bijeenkomst kwaliteit en veiligheid



Stichting Samenwerkende  
Rijnmond Ziekenhuizen



# 5.4 Werkwijze Cliëntenraad

E-health week 21- 25 januari 2019

De Cliëntenraad actief

- **VR bril ervaring – Intod’Mentia**

Virtual Reality (VR) wordt voor steeds meer toepassingen in de zorg gebruikt.

Zo kan een VR bril gebruikt worden voor angstreductie bij patiënten of als onderwijsvorm voor medewerkers. Tijdens de nationale e-health week heeft Jos Wiegman zelf via de VR bril ervaren wat het betekent om (beginnende) dementie te hebben.

- **E-health markt / robotica**

Mariëtte Swinkels en andere CR leden bezochten de markt en maakten kennis met Zora de zorgrobot, Virtual Reality en de BeterDichtbij app

- **Netwerkontbijt over e-health in de keten voor ketenpartners en geïnteresseerden**

Ans Kerklaan nam deel en raakte zo in gesprek met huisartsen en de VVT sector over e-health.

- **Inspiratiesessie met Erik Gerritsen Secretaris-Generaal ministerie van VWS**

Tijdens deze inspirerende bijeenkomst nam de voltallige Cliëntenraad kennis van de visie en plannen op gebied van e-health. Aansluitend hoorden we met welke initiatieven het IJsselland Ziekenhuis al bezig is, waar we trots op zijn en waar we tegenaan lopen in de praktijk.



## 5.5 Werkwijze Cliëntenraad

- Rondleiding Acute Opname Afdeling (AOA)
- Deelname aan de Open Dag 16 maart 2019
- Bijwonen Spiegelgesprek op 16 april 2019
- Scholingsdag nieuwe WMCZ 2018 (nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen)



### De Cliëntenraad actief



## 5.6 Werkwijze Cliëntenraad

contact met de achterban

- **Website IJsselland Ziekenhuis**
- **In de patiëntenwachtruimtes en bij patiëntenvoorlichting:**
  - > poster Cliëntenraad
  - > 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**



# 6. Aandachtspunten Cliëntenraad

- **Patiënten ervaringen**

- > analyseren van de poli/klinische enquête-uitkomsten, wat ervaart een patiënt als deze het ziekenhuis binnenkomt?
- > bespreken van klachten aan de hand van jaarverslagen e.a. informatie
- > patiënttevredenheid

- **Kwaliteit en veiligheid van zorg**

- > beschikbaarheid artsen en medewerkers
- > medicatiefouten
- > analyseren van de VIM uitkomsten aangegeven door patiënten en werknemers
- > toezien op privacy van de patiënt, polibezoek, zorgafdelingen, EPD

# 6.1 Aandachtspunten Cliëntenraad

- **Gastvrijheid**

- > bejegening
- > actief deelnemen aan het bouwdoos met speciale aandacht voor een patiëntvriendelijke inrichting
- > oog hebben voor de ontvangst, begeleiding en opvang van patiënten en bezoekers
- > beschikbaarheid van faciliteiten als voeding, het patiënten-/bezoekersrestaurant

- **Toegankelijkheid van het gebouw**

- > bewegwijzering, parkeren, bereikbaarheid

- **Toegankelijkheid van informatie**

- > leesbaarheid en beschikbaarheid van folders en overige informatie, incl. de informatie tijdens een ziekenhuisbezoek

- **Patiënten logistiek**

- > toegangstijden , wachttijden op de polikliniek





# 7. Gastvrijheid

De Cliëntenraad heeft een eigen notitie opgesteld met daarin aanbevelingen voor het ziekenhuis om de gastvrijheid te vergroten. **Zorg is meer dan (beter) gemaakt worden!**

Hierbij heeft de Cliëntenraad gekeken naar de volgende onderwerpen en aanbevelingen opgesteld.

Facilitair	Sfeer
Verkeersgebied & parkeren	Schoonmaak
Bereikbaarheid openbaar vervoer	Voedingsconcept
Bewegwijzering	Audiomiddelen rond het bed
Rolstoelen	
Ontvangst	Patiënteninformatie
Centrale hal	Spreekkamer gesprek
Gastvrouwen	Ontslaggesprek
Wachtruimtes polikliniek nieuwe deel	Folders en geschreven informatie
Wachtruimtes polikliniek oude deel	
Meubilair wachtruimtes	
Afspraken maken polibezoek	
Opnamebureau	De volledige notitie vindt u op de website <a href="http://www.ysl.nl">www.ysl.nl</a>

## 8. Uitgebrachte adviezen in 2019

- BeterDichtbij app
- Begroting IJsselland Ziekenhuis 2019
- Ziekenhuis meerjarenplan "Visie en Strategie 2019-2024"
- Benoeming van een nieuw lid voor de Onafhankelijke Klachtencommissie (verzwaard advies)
- Herbenoeming lid Raad van Toezicht
- Verhoging Parkeertarieven patiënten
- Jaarrekening 2018
- Jaarverslag 2018
- Bekräftiging Positief Advies Samenwerking EMC/Havenziekenhuis 2019

De Cliëntenraad heeft 9 adviezen uitgebracht aan de Raad van Bestuur, steeds beoordeeld vanuit het patiëntenperspectief.

# Contactgegevens Cliëntenraad

Cliëntenraad IJsselland ziekenhuis  
T.a.v. mw. S. van den Adel,  
ambtelijk secretaris  
Postbus 690  
2900 AR Capelle aan den IJssel

E: [clientsraad@ysl.nl](mailto:clientsraad@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!

