



Speerpunten 2019 - 2020

Afdeling : Clëntenraad IJsselland Ziekenhuis

Datum : Mei 2019

De Cliëntenraad van het IJsselland Ziekenhuis heeft ervoor gekozen om haar speerpunten van beleid een langere looptijd mee te geven en wel voor de komende twee jaren. Veel van de onderwerpen die wij vanuit het cliënten perspectief extra aandacht willen geven hebben vaak meer tijd nodig om tot uitvoer te komen.

Ook in 2019 zal de cliëntenraad haar taak als adviesorgaan voor de Raad van Bestuur conform de wettelijke taken ter hand nemen. De huidige wet medezeggenschap cliëntenraden stamt uit 1996. Op 20 november 2018 is met een ruime meerderheid van stemmen het wetsvoorstel "*wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018*" door de Tweede Kamer aangenomen. Als ook de Eerste Kamer met de nieuwe wet instemt dan zal de rol en positie van de cliëntenraad veranderen.

De in 2018 in gang gezette renovatie van het IJsselland Ziekenhuis zal ook in 2019 en 2020 onze volle aandacht krijgen. Wij streven ernaar dat het ziekenhuis een gastvrije en patiëntvriendelijke uitstraling krijgt voor alle leeftijdsgroepen.

De samenwerking met het Erasmus MC ontwikkelt zich in positieve zin nu ook de NZA (Nederlandse Zorg Autoriteit) hiermee instemt. Wij zullen de uitwerking van deze samenwerking kritisch blijven volgen en daarbij vooral letten op de kwaliteit van zorg voor onze patiënten. Wij hebben er vertrouwen in dat deze samenwerking de toekomstbestendigheid van het ziekenhuis ten goede komt.

De cliëntenraad neemt zich voor om een zestal thema's in 2019 – 2020 een meer prominente rol te geven in haar advisering.

Deze thema's zijn:

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

1. Een gastvrij ziekenhuis

Door de cliëntenraad is in 2016 een notitie gastvrijheid opgesteld met daarin voorstellen tot verbetering van de gastvrijheid van het IJsselland Ziekenhuis. Wij zijn blij met het gegeven dat zowel de Raad van Bestuur als verschillende andere geledingen in het ziekenhuis ingestemd hebben met de voorstellen van de cliëntenraad. Inmiddels is een aantal voorstellen gerealiseerd en staat een groot aantal voorstellen op de rol om tot uitvoering gebracht te worden. Wij zullen ook in 2019 en 2020 de uitvoering van onze voorstellen blijven volgen en waar nodig actualiseren.

In lijn met het DNA project blijven wij extra aandacht vragen voor een vriendelijke en betrokken bejegening van de patiënt. Dit geldt voor alle werknemers van ons ziekenhuis. Van onze medisch specialisten verwachten wij daarnaast dat zij samen met de patiënt de besluitvorming over de gewenste behandeling ter hand nemen.

Een gastvrij ziekenhuis is een ziekenhuis waar logistieke problemen slechts incidenteel voorkomen en niet structureel. De ervaring leert dat als patiënten regelmatig met logistieke problemen worden geconfronteerd dit een sterk negatieve beeldvorming creëert.

In dit verband blijven wij grote zorgen hebben over de lange wachttijden voor een eerste contact op verschillende poli's alsmede de wachttijden in de wachtkamers op de poli's.

Ons inziens moet de logistiek en planning gericht zijn op minimale wachttijden en snelle toegangstijden. Ook bepleiten wij dat wachttijden in de poli's op beeldschermen zichtbaar worden gemaakt. Indien wachten incidenteel onoverkomelijk is dan is het vanuit cliëntperspectief wenselijk dit wachten te veraangename.

Last but not least willen we aandacht vragen voor voldoende parkeergelegenheid voor onze patiënten. Voor minder goed ter been zijnde patiënten blijven we pleiten voor een golfkar transport vanuit de parkeergarage naar de hoofdingang.

2. Hoofdbehandelaarschap

Veel van onze patiënten in het IJsselland Ziekenhuis krijgen zorg voor meerdere aandoeningen. Het is voor deze patiënten en/of hun mantelzorgers vaak niet duidelijk wie nu waarop aanspreekbaar is. De complexiteit is voor hen te groot. Wij verwachten dat vanuit de medische staf naar deze patiënten toe duidelijk wordt gemaakt wie de regiefunctie heeft en wie van de medisch specialisten ten alle tijden bij vragen geconsulteerd kan worden.

3. Medicatieveiligheid

De kwaliteit van zorg staat of valt bij de veiligheid van het correct toedienen van de voorgeschreven medicatie. Ons is gebleken dat op dit punt verbeteringen dringend gewenst zijn.

Een bijzonder punt van aandacht vraagt de medicatieoverdracht bij ontslag. Deze overdracht kent twee aspecten. Patiënten die naar huis ontslagen worden dienen beter geïnformeerd te worden over de voorgeschreven en meegegeven medicatie. Bij een overdracht van patiënten naar een VVT instelling laat de medicatie informatie te wensen over. Deze informatieoverdracht dient structureel verbeterd te worden

4. Digitalisering / E-health

Het IJsselland ziekenhuis heeft er in 2018 voor gekozen E-Health toepassingen sterk te promoten. Wij juichen deze ontwikkeling toe in de overtuiging dat dit soort toepassingen de kwaliteit van zorg ten goede kan komen. Wij staan achter het idee om E-consult en Telemonitoring sterk te bevorderen. Het spreekt voor zich dat we de ontwikkelingen op dit vlak zullen blijven monitoren. Om een beeld te krijgen van de impact van dergelijke ontwikkelingen voor de groep ouderen, vragen we leden van onze Ouderen Advies Commissie om o.a. het gebruik van het patiënten portaal en de Beter Dichtbij App te testen. Kunnen zij hierin meegaan of moet er extra hulp worden geboden?

5. Patient Effect Rapportage (PER)

Reeds eerder hebben wij als cliëntenraad gepleit voor een patiënt effect rapportage bij grote beleids- of investeringsbeslissingen. Ons inziens is het wenselijk dat bij dergelijke beslissingen steeds wordt aangegeven welke effecten dit heeft voor de patiënt die gebruik maakt van het IJsselland Ziekenhuis. Een format voor een dergelijke rapportage hebben we eerder voorgelegd aan de Raad van Bestuur. Wij zullen in voorkomende gevallen blijven aandringen op een dergelijke rapportage

6. Achterban / PR

De cliëntenraad heeft zich voorgenomen duidelijker zichtbaar te willen zijn voor haar "achterban". De ervaringen maar ook de adviezen en ideeën van patiënten zijn meer dan welkom. Met het oog hierop willen we onze public relations versterken met:

- Standaard een artikel Cliëntenraad in de IJsvogel (intern) en het IJsselland Magazine (extern).

- Redactionele Pagina (1x p/mnd) in de IJssel- en Lekstreek Capelle en Krimpen, Havenloods Alexander en Havenloods Noord (vaste rubriek CR zoekt contact achterban)
- Toetsing van beleid bij de Ouderen Advies Commissie, een orgaan van de Clientenraad specifiek gericht op Ouderenzorg.

Activiteiten van de Clientenraad

Om patiënten, mantelzorgers en naasten daadwerkelijk een stem te geven bij het maken en uitvoeren van beleid participeren de leden van de Cliëntenraad actief in diverse projectgroepen en verbeterteams. De raad laat zich door managers en beleidsmaker voorlichten over ontwikkelingen en heeft een actieve inbreng in de projectgroepen, altijd met de gedachte " wat betekent dit voor de patiënt". Daarnaast wordt deelgenomen aan externe netwerkbijeenkomsten 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.

Participatie in werkgroepen / verbeterteams:

- Projectteam 'Patiëntbeleving' – gericht op het verbeteren van de beleving van patiënten en hun naasten. Dit sluit goed aan bij het huidige strategietraject van het ziekenhuis onder het motto "Hier gaat het om u".
- Projectteam 'Samen beslissen in de spreekkamer' is gericht op een andere benadering door de arts, waarbij de wensen en situatie van de patiënt een belangrijke rol krijgen in de uiteindelijke, gezamenlijke beslissing over welke zorg het beste bij de patiënt past.
- Projectteam 'Ontwikkelen Digitale Strategie' waarbij de toekomstige ambities in beeld worden gebracht, de rol van ICT daarbij en de beleving van de huidige situatie rond ICT.
- Werkgroep VIPP – Waar gesproken wordt over de extra stappen die gezet kunnen worden om de patiënt digitale toegang, dus via internet, te geven tot de eigen medische gegevens.
- Meelopen met Veiligheidsrondes door het ziekenhuis en hiermee een kijkje "achter de schermen" nemen. Zo krijgen we een indruk wat er speelt en waar eventuele knelpunten liggen.
- NIAZ accreditatie – Niaz is een toetsingsorgaan dat kwaliteitsnormen ontwikkelt en zorginstellingen hierop toetst. Om ook een steentje bij te dragen aan het behalen van de accreditatie neemt de Clientenraad deel in het team van auditoren, dat tracer en flits audits uitvoert om te weten of we ons houden aan onze protocollen en richtlijnen.

Deelname aan informatie- en 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.
- Havenue werkconferentie
Dit concept heeft als doel ouderen te ondersteunen om langer thuis te kunnen blijven wonen en/of kortdurend te herstellen op eerstelijns-verblijfsbedden.
- 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.