

# Even voorstellen

In dit magazine zijn twee leden van de cliëntenraad aan het woord: Peter Pauli en Mariëtte Swinkels. Ze vertellen u graag waarom ze lid van de cliëntenraad zijn geworden en wat ze hiermee willen bereiken.

## Peter Pauli:

'Ik ben ruim acht jaar lid van de cliëntenraad. Na mijn studie economie heb ik het grootste gedeelte van mijn werkzame leven gewerkt in advies- en managementfuncties in de gezondheidszorg. De laatste 14 jaar voor mijn pensioen was ik werkzaam als directeur/bestuurder van een jeugdbeschermings- /jeugd-reclasseringsinstelling in de regio Rijnmond.

Ik ben met de cliëntenraad in aanraking gekomen doordat een voormalig cliëntenraad lid mij wees op een vacature. Uit eigen ervaring weet ik dat medezeggenschap van patiënten, en daarmee invloed uitoefenen op het beleid, lange tijd niet vanzelfsprekend was en pas dankzij wetgeving recent is gerealiseerd. Vanuit mijn overtuiging dat het patiëntperspectief een waardevolle bijdrage kan leveren aan het vormgeven van beleid heb ik er destijds voor gekozen om actief lid te worden van de cliëntenraad van het IJsselland Ziekenhuis.'



## We gaan actief de werkvloer op: wat kan er beter voor patiënten?

'Kenmerkend voor onze cliëntenraad is dat we actief de werkvloer opzoeken en het gesprek aangaan over onderwerpen waarvan wij vinden dat zij vanuit een patiëntperspectief voor verbetering vatbaar zijn. Natuurlijk is het advieswerk richting aad van bestuur een belangrijke activiteit van de cliëntenraad en biedt het een platform voor overleg en samenspraak. Omdat ik economisch geschoold ben, lag het voor de hand dat adviesaanvragen over financiële zaken tot mijn takenpakket zouden behoren. Dat lijkt voor anderen misschien een saai onderwerp, maar het is voor de continuïteit van het ziekenhuis en de zorg aan onze patiënten van groot belang dat we een financieel gezonde basis hebben. Zonder dat zouden veel van onze wensen nooit in vervulling kunnen gaan.

## Aandacht voor gastvrijheid

'Waar ik als cliëntenraad lid trots op ben is dat we ons, nu al weer een aantal jaren geleden, hebben ingezet voor een betere gastvrijheid van het ziekenhuis. De notitie die we daarover hebben geschreven heeft er mijns inziens toe bijgedragen dat de aandacht hiervoor is toegenomen en er ook relevante verbeteringen hebben plaatsgevonden. Ik ben ook erg blij met de gerealiseerde en deels nog in uitvoering zijnde bouwkundige aanpassingen van ons ziekenhuis. De verpleegafdelingen en ook de centrale hal zijn patiëntvriendelijker ingericht en verhogen de gastvrijheid van ons ziekenhuis.

Een punt van zorg vanuit patiëntperspectief, maar ook vanuit een oogpunt van gastvrijheid, zijn de relatief lange wachttijden voor een eerste afspraak bij een aantal specialisten. Ik realiseer mij dat in deze coronatijd aandacht hiervoor lastig is, maar naar de toekomst toe hoop ik dat we ons opnieuw sterk kunnen maken voor het verkorten van die wachtduur. Het werk van de cliëntenraad is in essentie vrijwilligerswerk, maar daarmee zeker niet vrijblijvend. De taken van de raad zijn wettelijk vastgelegd en bieden een goed uitgangspunt voor gedachtenvorming over de kwaliteit van zorg in ons ziekenhuis in het hier en nu, als ook in de toekomst.'

## We gaan actief de werkvloer op: wat kan er beter voor patiënten?

## Mariëtte Swinkels:

'Mijn hele arbeidsverleden speelde zich af in de gezondheidszorg: eerst als beleids-/stafmedewerker en de laatste 18 jaar als directeur van een Districts Huisartsen Vereniging. Daarnaast voerde ik wetenschappelijk onderzoek uit en promoveerde ik op het proefschrift 'Eerder thuis-beter af?', dat zich richtte op vervroegd ontslag na een 4-tal chirurgische ingrepen. Patiënten waren heel tevreden doordat zij al snel na de ingreep naar huis mochten en nog steeds goede zorg kregen. Door een goede overdracht kon de zorg door huisartsen en wijkverpleegkundigen worden overgenomen en hiermee bleef de kwaliteit gehandhaafd, zonder stijging van complicaties of heropnames. Hoewel ik dit onderzoek al in de jaren '80 uitvoerde in heel andere omstandigheden is het nog steeds een actueel onderwerp: 'de juiste zorg op de juiste plek, thuis als het kan en alleen in het ziekenhuis als het moet'.

Na mijn vervroegde pensionering zocht ik naar een zinvolle invulling van mijn vrije tijd. Toen ik op de website een vacature voor de cliëntenraad zag, dacht ik: 'Dit is wat voor mij, zo kan ik mijn kennis en ervaring inzetten voor de patiënten en bezoekers van het IJsselland Ziekenhuis'. Ik solliciteerde en ben alweer ruim 6 ½ jaar lid van de cliëntenraad.

## Verbeteren kwaliteit en veiligheid van zorg

Ik neem deel aan het Kernteam Excellente Zorg, dat zich richt op continue kwaliteitverbeteringsactiviteiten in de dagelijkse zorgverlening met focus op betrokkenheid van patiënten en hun familie in het hele zorgproces. Verder participeer ik in de Denktank Continue Verbeteren van het ziekenhuis. Hier wordt onder andere gekeken naar het versimpelen van protocollen en richtlijnen, zodat er minder tijd nodig is voor administratie en meer tijd overblijft voor de patiënten. Als intern auditor voer ik regelmatig tracer audits en flits audits uit. Samen met een professional doorloop ik dan een compleet patiëntenproces, van opname tot operatie en ten slotte het ontslag. Op basis van vragenlijsten kijken we kritisch of de praktijk overeenkomt met de gewenste gang van zaken en noteren we eventuele structurele afwijkingen, die in een rapport worden vastgelegd. Alles gericht op het verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van de zorg voor patiënten!

Mariëtte: 'Ook volg ik voor de cliëntenraad voor patiënten relevante landelijke beleidsontwikkelingen en wet- en regelgeving. Wat dit laatste betreft heb ik meegewerkt aan de nieuwe medezeggenschapsregeling die, als gevolg van de nieuwe wet medezeggenschap (WMCZ 2018), afgesloten moest worden met de Raad van Bestuur. Met deze nieuwe wet is instemming van de cliëntenraad vereist op onderwerpen als klachtenregeling, kwaliteit, veiligheid en hygiëne, maar ook op algemene regelingen als parkeren en bezoektijden. Hierdoor heeft de stem van de patiënt duidelijk nog meer invloed op het ziekenhuisbeleid.

## Beter inzicht krijgen in klachten van patiënten over het ziekenhuis

Mariëtte heeft vanuit de cliëntenraad een belangrijke bijdrage geleverd aan de totstandkoming van de huidige klachtenregeling, waar ze best trots op is. 'We hebben hiermee kunnen bewerkstelligen dat patiënten hun klachten over de geboden zorg en dienstverlening op een laagdrempelige manier kunnen

melden: bij de klachtenfunctionaris'. Peter: 'Een gesprek daarover met betrokkenen draagt in hoge mate bij aan de patiëntvriendelijkheid van ons ziekenhuis en biedt waardevolle inzichten tot verbetering waar nodig. We spreken tweemaal per jaar met de klachtenfunctionaris en horen dan van haar of er een bepaalde tendens is, die belangrijk genoeg is om te bespreken in het kwartaaloverleg met de raad van bestuur.'

## Goede en toegankelijke informatie draagt bij aan de kwaliteit van het zorgproces

Een tweede taak die Peter en Mariëtte samen vervullen is het contact met de leidinggevende van de afdeling patiëntenvoorlichting. Ze bespreken de resultaten van de patiënttevredenheidsonderzoeken, maar ook de voorlichting aan patiënten over algemene zaken in het ziekenhuis komt aan de orde. 'Door middel van voorlichting, zowel digitaal als schriftelijk, streven wij ernaar dat iedere patiënt goed geïnformeerd is over wat hij of zij kan verwachten met betrekking tot de zorg in het ziekenhuis. 'Goede en toegankelijke informatie draagt bij aan de kwaliteit van het zorgproces van de patiënt, daar zijn we van overtuigd.'

## Alles gericht op verbeteren van kwaliteit en veiligheid van de zorg voor patiënten.

