



**Clëntenraad ETZ
Elisabeth-Tweesteden Ziekenhuis
Jaarverslag 2023**

Inhoudsopgave

1. Doel.....	3
2. Visie.....	3
3. Overleggen Cliëntenraad.....	3
4. Terugblik cliëntenraad.....	3
5. Focusthema's en aandachtspunt(en) 2023/2024.....	4
5.1 Kwaliteit & Veiligheid.....	4
5.2 Persoonsgerichte zorg.....	4
5.3 Digitale zorg.....	5
5.4 Digitalisering in de zorg.....	6
5.5 Nieuwbouw.....	6
5.6 Zorg voor de oudere (kwetsbare) mens.....	7
5.7 Zichtbaarheid CR ETZ Communicatie Vrijwilligers.....	8

1. Doel

Het is belangrijk dat cliënten kunnen meepraten en meedenken over wat er in de organisatie gebeurt. De cliëntenraad van het ETZ behartigt het algemene cliëntenbelang en dat van hun naasten. De raad adviseert gevraagd en ongevraagd de Raad van Bestuur, in alle zaken waar het algemeen belang van de patiënten van het ETZ aan de orde is. Dit doet zij binnen de grenzen van de aan de cliëntenraad wettelijk toegekende bevoegdheden.

De cliëntenraad van het ETZ behartigt het algemene patiëntbelang en dat van hun naasten. De raad adviseert daartoe de Raad van Bestuur en het Medisch Specialistisch Bedrijf, zowel gevraagd en ongevraagd. De cliëntenraad denkt, praat en adviseert mee in alle zaken waar het algemeen belang van patiënten van het ETZ aan de orde is.

1. Visie

De cliëntenraad wil dat de patiënt centraal staat in de medische zorg en zelf (of de begeleider) regie en inspraak heeft in de behandeling. Patiënt en zorgverlener beslissen samen. De cliëntenraad streeft naar optimale zorg voor onze patiënten op alle drie de locaties, waarbij toegankelijkheid en veiligheid centraal staan.

2. Overleggen Cliëntenraad

De cliëntenraad overlegt minimaal vier keer per jaar met de Raad van Bestuur van het ETZ en het Medisch Specialistisch Bedrijf. Minimaal twee keer per jaar schuift bij dit overleg ook het lid van de Raad van Toezicht, die de cliëntenraad vertegenwoordigt, aan. Er vindt minimaal twee keer per jaar overleg plaats met diverse vertegenwoordigers van bijvoorbeeld de Verenigde Medische Staf, zorgmanagers, klachtenfunctionarissen, het Verpleegkundig Stafbestuur en de Facilitaire Dienst. Daarnaast bezoekt de cliëntenraad diverse bijeenkomsten en conferenties die georganiseerd worden binnen en buiten het ziekenhuis en belangrijk zijn om op de hoogte te blijven van de patiëntenzorg.

3. Terugblik cliëntenraad

Voor de cliëntenraad betekende dit dat we ons konden richten op de bredere thema's binnen het ziekenhuis. In het voorjaar hebben we opnieuw de focus besproken. Dit heeft geresulteerd in diverse focusthema's:

1. Kwaliteit & Veiligheid
2. Persoonsgerichte Zorg
3. Digitale Zorg
4. Nieuwbouw
5. Zorg voor de oudere (kwetsbare) mens
6. Zichtbaarheid CR ETZ | Communicatie | Vrijwilligers

Daarnaast heeft de cliëntenraad met de Raad van Bestuur en het Bestuur CMS M-B veelvuldig gesproken over de toekomst van de zorg en de zorgcrisis zoals die zich momenteel voordoet. Ook spraken we regelmatig met relevante gremia en personen, zoals vertegenwoordigers van de Raad van Toezicht, het Verpleegkundig Stafbestuur, zorgadviseurs en (beleids)medewerkers. De bereidheid tot samenwerking is groot.

Wij realiseren ons dat de druk op de zorg gaat toenemen. In alle lagen van de organisatie wordt veel gevraagd van medewerkers. Tegelijkertijd vragen we ook aan patiënten om kritisch om te gaan met de hulpvraag. De Cliëntenraad wil vanuit het perspectief van de patiënt graag een positieve en kritische bijdrage leveren aan de ontwikkeling van de organisatie.

4. Focusthema's en aandachtspunt(en) 2023/2024

5.1 Kwaliteit & Veiligheid

Portefeuillehouders: Daniëlle, Marijke en Marike

- KPI protocollen
- Vriendelijkheid
- Overdracht
- Toegankelijkheid
- Delen van klachten (verbeteringen)

De Cliëntenraad ging op verschillende momenten in gesprek met patiënten en hun naasten:

- Op 26 april was de cliëntenraad aanwezig bij een spiegelgesprek met patiënten op de afdeling MDL (Maag-, Darm- en Leverziekten). Tijdens een spiegelgesprek delen patiënten hun ervaringen met medewerkers van de afdeling. Ook kunnen er vragen gesteld worden. Uit dit gesprek bleek dat patiënten tevreden zijn over de informatie die vooraf wordt gegeven en over de ondersteuning en coaching door de verpleegkundigen en artsen. Over het algemeen voelden patiënten zich daardoor op hun gemak. Ook was er voldoende privacy. Enkele aandachtspunten bedragen de (on)duidelijkheid over wel of geen "roesje" tijdens het onderzoek en de informatie over de wachttijd in de wachtkamer. Ook vond men de mondelinge toelichting op de uitslag soms te beknopt. De schriftelijke uitslag is uitgebreider, maar het duurt even voordat deze beschikbaar is.
- In juni liep de cliëntenraad mee tijdens een interne audit. Het thema was "patiëntenparticipatie". Tijdens de audit hebben we mooie en bijzondere gesprekken gevoerd met patiënten en hun naasten. We waren onder de indruk van hun ervaringen en veerkracht. De betrokkenheid van ziekenhuismedewerkers wordt door veel patiënten en hun naasten als goed en prettig ervaren. Aandachtspunt was het kunnen meebeslissen over de zorg. Dit wordt (nog) niet door iedereen als voldoende ervaren. Bij spoedeisende situaties kan het soms niet anders. Daar is begrip voor, omdat dan later uitleg wordt gegeven. Een ander aandachtspunt was het gebruik van MijnETZ. Niet iedereen kan of wil hiervan gebruik maken. Er zal aandacht moeten zijn voor o.a. mensen die slechtziend zijn, mensen met dementie of mensen die minder goed kunnen omgaan met computers en de digitale wereld.

Over het thema Kwaliteit en Veiligheid heeft de cliëntenraad regelmatig gesprekken met ziekenhuismedewerkers:

- Regelmatig heeft een deel van de Cliëntenraad overleg met adviseurs van de afdeling Kwaliteit en Veiligheid.
- De Cliëntenraad spreekt één keer per jaar met de klachtenfunctionarissen over hun Jaarverslag.
- De Cliëntenraad is regelmatig aanwezig bij interne netwerk- en inspiratiebijeenkomsten.

5.2 Persoonsgerichte zorg

Portefeuillehouders: Margriet en André

- Meten van patiëntervaringen

- Zorg door derden
- WMTYdag
- Anamnese en andere voortvloeiende taken
- Samen beslissen



De werkgroep 'persoonsgerichtwerken' heeft in 2023 hun plan verder uitgewerkt en is begonnen met de implantatie inzet ETZ. Het heeft een lange adem nodig om dit overal in te voeren. De Cliëntenraad heeft er vertrouwen in dat persoonsgerichtwerk tot een succes zal worden gebracht. Immers is de patiënt en zijn naasten prioriteit in het beter worden. De CR leden die betrokken zijn hebben met veel plezier samengewerkt met de diverse disciplines.

Ook in 2023 was er weer een What Matters To You dag, waarop we probeerden de ervaringen van cliënten op te halen op de polikliniek en de afdelingen van alle drie de locaties. De Cliëntenraad is hier zichtbaar geweest voor bezoekers. Dit werd door velen als positief ervaren.

Er is een bijdrage geleverd om de anamnese digitaal te ontwikkelen zodat de informatie bij een eerste bezoek aan het ziekenhuis meteen beschikbaar is. De uitrol zal in 2024 plaatsvinden.

5.3 Digitale zorg

Portefeuillehouders: Liselot en Rijk

- Verzorgen van een goede informatievoorziening richting de patiënt
- Garanderen van toegankelijkheid en bereikbaarheid van de zorg voor alle patiënten
- Organiseren van hulp en ondersteuning voor patiënten die minder taal- en/of digitaal vaardig zijn
- Geregeld monitoren en evalueren van het proces naar verdere digitalisering van de zorg, eventueel optredende knelpunten aanpakken

5.4 Digitalisering in de zorg

De Cliëntenraad heeft in 2023 een werkgroep 'digitalisering in de zorg' ingericht. In de eerste helft van het jaar bestond deze uit één persoon. In de tweede helft van het jaar is deze uitgebreid naar twee personen.

De werkgroep stelt als doel om vanuit het perspectief van de client mee te denken over het:

Verzorgen van een goede informatievoorziening richting de patiënt;

- Garanderen van toegankelijkheid en bereikbaarheid van de zorg voor alle patiënten;
- Organiseren van hulp en ondersteuning voor patiënten die minder taal- en/of digitaal vaardig zijn;
- Geregeld monitoren en evalueren van het proces naar verdere digitalisering van de zorg, eventueel optredende knelpunten aanpakken.

De Cliëntenraad maakt zich zorgen over de toenemende digitalisering in de zorg. Met name voor de groep patiënten die hierin moeilijk of niet leerbaar is. Deze zorg is gedeeld met RvB en RvT en is in de diverse overleggen een terugkerend agendapunt geweest.

De werkgroep 'digitalisering in de zorg' nam in 2023 deel aan de eindgebruikersgroep 'Mijn ETZ'. De eindgebruikersgroep zoekt naar mogelijkheden om patiënten maximaal te ondersteunen bij digitale zorg. Ook wordt er nu al allerlei hulp geboden (bijvoorbeeld een helpdesk bij de bibliotheek). Echter worden patiënten hierdoor afhankelijker, terwijl de Cliëntenraad juist de zelfredzaamheid van de patiënten wil stimuleren. Daarbij komt dat het aantal laaggeletterden hoog is en toeneemt.

In 2023 heeft de werkgroep vragen gesteld over de gemachtigdenoegang bij overledenen en dementerenden. In de eindgebruikersgroep kwam daarnaast ook de vraag ter sprake hoe er moet worden om gegaan met 12- tot 18-jarigen. Afspraken hierover zijn niet altijd helder of eenduidig. Het ETZ heeft daarom het project Gemachtigdenoegang gestart. De werkgroep wordt hierover actief geïnformeerd.

De werkgroep wordt in 2024 gecontinueerd.

5.5 Nieuwbouw

Portefeuillehouders: Dirk-Jan en Joost

- Toegankelijkheid
- Samenwerking ketenzorg
- Warme uitstraling van het gebouw
- Functionaliteit nieuwbouw
- Ongevraagd advies

Nieuwbouw ETZ - locatie ETZ Elisabeth

De cliëntenraad is regelmatig met het ziekenhuis in gesprek geweest over de nieuwbouw van het ziekenhuis de voortgang daarvan. Helaas moesten de nieuwbouwplannen in 2023 worden aangepast door stijgende kosten. Denk hierbij aan hogere materiaalkosten, arbeidskosten en bovendien hogere rentekosten. Er is gekozen voor de volgende oplossing; er zal meer fasering plaatsvinden wat betreft de nieuwbouw en bepaalde zaken zullen in een later stadium worden opgeleverd.

Wanneer alles volgens schema gaat is de planningshorizon als volgt: medio februari 2024 wordt de opdracht verstrekt aan het bouwconsortium. Waarschijnlijk zal de bouw starten in mei 2024 en zal deze vermoedelijk gereed zijn in het derde of vierde kwartaal van 2026.

Een onderwerp dat diverse keren aan de orde is geweest tijdens besprekingen over de nieuwbouw is het patiëntentransport door het ziekenhuis. De cliëntenraad is van mening dat dit transport, bij voorkeur, niet mag plaatsvinden door de gangen waar ook bezoekers lopen. Dit is niet prettig voor zowel de patiënt als voor de bezoekers.

Verder heeft de cliëntenraad commentaar gegeven over de inrichting van de patiëntenkamers. Ook de bewegwijzering en de daadwerkelijke voorzieningen op de patiëntenkamer zijn onderwerp van het gesprek geweest.

Andere essentiële onderwerpen die zijn ingebracht door de cliëntenraad om te bespreken in 2024 zijn: duurzaamheid, circulaire economie en het verminderen van medicijnresten.

Dit zijn onderwerpen die ook voor het ziekenhuis belangrijk zijn en terugkomen in de Greendeal 3.0 die het ziekenhuis heeft ondertekend.

De cliëntenraad is na wat aanloopproblemen buitengewoon goed geïnformeerd over de nieuwbouw en de voortgang daarvan. Het bouwen van een nieuw ziekenhuis is buitengewoon complex aangezien er rekening gehouden moet worden met diverse belangen. Bovendien is bij dit project een groot aantal externe partijen betrokken. Wij hopen oprecht dat de nieuwbouw volgens planning gaat en er geen substantiële overschrijdingen zullen ontstaan. Wij wensen het projectteam van de nieuwbouw veel succes.

5.6 Zorg voor de oudere (kwetsbare) mens

Portefeuillehouders: André en Rijk

- Ouderenzorg
- Samen Beslissen
- Zinvolle zorg
- Spoedplein
- Meedenken beleid/keuzes

Iedereen heeft in zijn of haar directe omgeving wel een aantal oudere mensen die fragiel of kwetsbaar zijn. Het huidige ouderenbeleid streeft naar het bevorderen van de redzaamheid en het zo lang mogelijk thuis blijven wonen van ouderen. Binnen het ETZ spreek men over kwetsbare ouderen bij 70+.

Specialisten ouderengeneeskunde hebben te maken met chronische ziekten, het verblijf van patiënten en met acute zaken. Een geriatrische patiënt komt bij een geriater en hij kijkt breder dan bijvoorbeeld een internist. Hij kijkt multidisciplinair.

Tijdens gesprekken met hen bleek duidelijk dat deze twee zaken door elkaar lopen. In de praktijk blijkt dat de oudere patiënt al snel richting de geriatrie gaat. Daarbij komt dat het op dit moment niet uitdagend is om een patiënt van 70+ te verplegen op de afdeling.

Om de kwaliteit van zorg voor ouderen op de SEH van ETZ te verbeteren, en om passende zorg te leveren, is er gestart met APOP. Dit is een screening waarmee de cognitieve en functionele status van een oudere patiënt op de SEH in minder dan twee minuten in kaart kan worden gebracht. APOP-screeningsprogramma staat voor: Acut Presenterende Oudere Patiënt. Naar aanleiding van deze screeningsuitslag, worden verschillende interventies geadviseerd. Deze zijn gericht op een veilig verblijf in het ziekenhuis.

Naast het APOP wordt er ook gewerkt aan een goede overdracht naar andere zorgverleners en uiteindelijk een goed herstel voor de patiënt. De Cliëntenraad kwam gaande het gesprek tot de conclusie dat dit om een andere manier van behandelen en collegialiteit vraagt. Het APOP is echter niet 'in beton gegoten': lokale situaties in ziekenhuizen, verdergaande evaluatie of andere overwegingen kunnen aanleiding zijn om het programma anders vorm te geven.

Daarnaast is Samen Beslissen Adapt Care Planning ook een thema binnen de ouderenzorg. Bij het samen beslissen is het belangrijk dat er samen met de behandelaar wordt gezocht naar het juiste behandelplan.

5.7 Zichtbaarheid CR ETZ | Communicatie | Vrijwilligers

Portefeuillehouders: André, Joost en Margriet

- In contact komen met de patiënt en diens mantelzorger
- Zichtbaarheid van essentiële onderwerpen in het ziekenhuis

De Cliëntenraad is ook het afgelopen jaar aanwezig geweest bij spiegelgesprekken, dat zijn groepsgesprekken onder leiding van onze ervaren gespreksleider. Zo'n 6 tot 12 deelnemers (veelal cliënten of patiënten) zitten tijdens spiegelgesprekken aan een grote tafel of in een kring en delen hun ervaringen over vooraf vastgestelde thema's.

Vrijwilligers

Op 17 april had de cliëntenraad een gesprek met de twee vrijwilligerscoördinatoren. Daarbij waren ook het Hoofd Veiligheid en Ontvangst a.i. en de teamleider Receptie, Telefoon & Vrijwilligers aanwezig. De Cliëntenraad maakt graag gebruik van de ogen en oren van de vrijwilligers. Zowel de Cliëntenraad als de vrijwilligers hebben het welbevinden van patiënten voor ogen. Mogelijk signaleren vrijwilligers (coördinatoren) trends die de Cliëntenraad kan gebruiken in haar belangenbehartiging van patiënten. Door de vrijwilligerscoördinatoren werd aangegeven dat zij momenteel geen signalen hebben. Destijds waren parkeertarieven een probleem. Nu hoort men veel tevredenheid over de inzet van het shuttle- vervoer. De soms lange wachtrijen voor het betalen bij de parkeerautomaat heeft de aandacht van het Hoofd Veiligheid en Ontvangst.

Op 29 maart en 6 juni 2023 bezocht de Cliëntenraad scholingsdagen voor vrijwilligers van het ETZ. Het doel is om algemene informatie te verstrekken om zo goede en adequate vrijwilligersinzet te krijgen. Daarnaast is het doel om een veilige en gastvrije omgeving voor patiënten te creëren waarbij ook oog is voor het welzijn van de vrijwilliger. Ook bezocht de Cliëntenraad op 13 oktober 2023 de 'inloopruimte' in de hal van locatie Elisabeth en sprak daar de twee aanwezige hulpverleners/vrijwilligers.

Zij vertelden dat patiënten met de diagnose kanker onzekere tijden tegemoet gaan. Het ETZ wil hen daarin ondersteunen. De hulpverleners geven antwoorden op vragen van patiënten en hun naasten en bieden ze ruimte om even tot rust te komen.

Het team organiseert verschillende activiteiten voor patiënten, naasten en (klein)kinderen. Met trots vertellen de vrijwilligers hierover.

Patiëntenpanel

Wij geloven dat zorgverleners het beste weten hoe ze de zorg kunnen vernieuwen. Zij ontwikkelen samen, met en voor de patiënt, slimme behandelingen of manieren. Want zorgverleners en patiënten weten het beste wat zinnige zorg is.

Wij laten dagelijks zien dat we samen met de patiënt zinnige en passende zorg realiseren. Hiermee maken wij de zorg voor de patiënt beter én nemen we de maatschappelijke verantwoordelijkheid. Wij doen dit door vroegtijdig zorgvragen te voorkomen, echt te luisteren en om de zorg betaalbaar te houden.