

# Clëntenraad ETZ jaarverslag 2023



## Doel visie en missie

De cliëntenraad behartigt het algemene belang van patiënten en hun naasten.

Patiënt centraal in de medische zorg en regie en inspraak in de behandeling: Samen Beslissen.

Belangrijk dat patiënten kunnen meepraten en meedenken over wat er in de organisatie gebeurt.

## Activiteiten

Overleg met de Raad van Bestuur, Medisch Specialistisch Bedrijf, en andere relevante stakeholders.

Gesprekken met de Raad van Bestuur en het Bestuur CMS M-B over de toekomst van de zorg en de huidige zorgcrisis.

Bijwonen van bijeenkomsten en conferenties om op de hoogte te blijven van patiëntenzorg.

Adviseert gevraagd en ongevraagd Raad van Bestuur.

## Zichtbaarheid cliëntenraad

Communicatie vrijwilligers

Wij zijn betrokken bij spiegelgesprekken.

Wij hebben een kort lijntje met vrijwilligers. Zij zijn (mede) onze oren en ogen.

Wij bezochten dit jaar de scholingsdagen voor vrijwilligers.

Wij bevragen het patiëntenpanel.

Gesprekken met Verpleegkundig stafbestuur (VSB)

# Focusthema's en aandachtsgebieden



## Kwaliteit en veiligheid

### Kritieke prestatie-indicatoren

- Protocollen
- Vriendelijkheid
- Overdracht
- Toegankelijkheid
- Delen van klachten om te verbeteren

### Activiteiten

- Spiegelgesprek MDL
- Meelopen interne audit: patiëntparticipatie
- Gesprekken met ziekenhuismedewerkers
- Gesprekken afdeling kwaliteit en veiligheid
- Gesprek klachten-functionaris
- Interne netwerk- en inspiratiebijeenkomsten



## Persoonsgerichte zorg

### Belangrijke thema's

- Meten patiëntervaringen
- Zorg door derden
- Anamnese en andere voortvloeiende taken
- Samen Beslissen

### Activiteiten

- Plan uitgewerkt begonnen met implementatie
- Zichtbaar tijdens de WMTY-dag
- Bijgedragen aan de anamnese digitaal



## Digitale zorg

### Werkgroep digitale zorg ingericht met als doel:

- Goede informatievoorziening richting patiënt
- Garanderen van toegankelijkheid en bereikbaarheid zorg
- Hulp en ondersteuning voor minder digitaal vaardige patiënt
- Monitoren en evalueren van het proces

### Activiteiten

- Deelname eindgebruikersgroep MijnETZ
- Vragen gesteld over gemachtigdenoegang bij overlijden en dementie
- Vragen gesteld over hoe omgaan met 12-18 jarigen



## Nieuwbouw

### Belangrijke thema's

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

### Activiteiten

- Gesprekken over nieuwbouw en voortgang
- Gesprekken over patiëntentransport door ziekenhuis
- Feedback gegeven op inrichting kamers en bewegwijzering



## Zorg voor de oudere (kwetsbare) mens

### Wat zien we

- Veel chronische ziekten bij ouderen
- Veel acute vragen
- Patiënten veelal geriatrisch

### Activiteiten

- Uitgangspunt: bevorderen van zelfredzaamheid en zo lang mogelijk thuis wonen
- Verbeteren kwaliteit van zorg op SEH met APOP screening (Acuut Presenterende Oudere Patiënt)
- Goede overdracht naar ander zorgverleners
- Samen Beslissen
- Zinnvolle zorg
- Spoedplein