

Jaarverslag 2023

Clëntenraad Ziekenhuis
ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen



1



Inhoudsopgave

1. Voorwoord	3	
2. Over de cliëntenraad	4	
3. Terugblik per aandachtsgebied	6	
Kwaliteit en Veiligheid	6	
Strategie en Beleid	7	
IT	8	
Communicatie en PR	11	
4. Adviezen	12	
5. Ambities 2024	12	<u>2</u>
Hoe bereikt u de cliëntenraad?	13	

1. Voorwoord

Geachte lezer,

In 2022 bleek dat de Zeeuwse Zorg en de zorg in West Zeeuws-Vlaanderen in het bijzonder voor grote uitdagingen staat. Eind 2023 werd aan de minister van VWS een visie voor de regio aangeboden om deze uitdagingen concreet aan te gaan. De vastgestelde Regiovisie betekent ook een heroriëntatie voor de cliëntenraad ziekenhuis. De uitwerking van deze visie zal immers impact hebben voor het totale regionale zorgnetwerk, waarin ZorgSaam een belangrijke speler is.

De regiovisie benoemt vele projecten. Drie titels vragen onze bijzondere aandacht, te weten: Passende Zorg, Acute Zorg en Digitalisering. Het is voor de cliëntenraad van belang om goed in positie te komen bij de uitwerking van deze projecten. Dat is nodig vanwege de mogelijk risico's en negatieve effecten voor de cliënt. De cliëntenraad heeft daartoe aandachtspunten geformuleerd, die onderdeel zullen zijn van de overlegagenda met de Raad van Bestuur in 2024.

2023 was ook het jaar dat de cliëntenraden ziekenhuis, thuis- en ouderenzorg en de centrale cliëntenraad een oriëntatie zijn gestart om optimaal aan te sluiten bij de nieuwe governance van ZorgSaam en de regiovisie. Het resultaat van dit proces wordt in 2024 opgeleverd. Doel is om de vertegenwoordiging namens de cliënt te optimaliseren en te versterken. Dit zowel op centraal niveau als op het regionaal niveau van de thuis- en ouderenzorg.

3

Graag spreek ik een woord van dank aan de heer Ger Rienties. Onze portefeuillehouder IT nam vroegtijdig afscheid als lid van de cliëntenraad. De heer Rienties valt het best te typeren als een passioneel en kundig vertegenwoordiger van het belang van de cliënt. Scherpzinnig, grens verkennend en inhoudelijk.

We stellen vast dat ook in 2023 de portefeuillehouders weer de handen vol hadden aan een zeer grote diversiteit ontwikkelingen. Soms concreet en dichtbij, maar vaak ook in het vergezicht. Het was hierdoor niet altijd eenvoudig om de juiste focus aan te brengen. Direct contact met de cliënt is mede daarom zeer belangrijk. Het bepalen van prioriteit en aanbrengen van focus is voor 2024 een belangrijk aandachtspunt. Een ambitie die we overigens met de organisatie delen.

Tot slot danken we alle interne- en externe partners voor de goede samenwerking. In het bijzonder dank aan het ambtelijk secretariaat voor de meer dan uitstekende ondersteuning.

Erwin Hermans
Voorzitter Cliëntenraad Ziekenhuis

2. Over de Cliëntenraad

2.1 Zijn rol

De Cliëntenraad is een groep mensen die (potentieel) cliënt zijn van een zorginstelling. Hij behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten van die zorginstelling. De Cliëntenraad is de enige binnen de zorg- en dienstverlening die kan praten vanuit de ervaring van cliënten, dus een belangrijke gesprekspartner voor het bestuur.

Het kerndoel van de raad is om vanuit zijn adviesrol een actieve bijdrage te leveren aan de bevordering van de kwaliteit van de zorg, door de ontwikkelingen van ZorgSaam Ziekenhuis te beïnvloeden. Om goed te functioneren heeft een Cliëntenraad een aantal basisrechten. Deze rechten zijn vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ).

2.2 De werkwijze

De cliëntenraad hecht veel belang aan het vroegtijdig betrokken worden bij beleidszaken. Gelukkig gebeurt dat in toenemende mate. Dit vraagt om een goede werkstructuur, waarbij draagkracht en draaglast in goede verhouding zijn. Sinds 2021 werkt de cliëntenraad daarom met aandachtsgebieden waar de leden in verschillende samenstelling aan deelnemen. Verderop in dit verslag leest u de wat de cliëntenraad per aandachtsgebied heeft gedaan.

De cliëntenraad stelt zich op de hoogte hoe binnen ZorgSaam de kwaliteit en kwantiteit van de zorg wordt gegarandeerd en spant zich in voor noodzakelijke verbeteringen. De cliëntenraad is alert op ontwikkelingen die voor de patiënt van belang zijn en de leden bespreken deze zaken maandelijks in hun vergadering. De cliëntenraad adviseert de Raad van Bestuur, gevraagd en ongevraagd, over zaken die het belang van de patiënt betreffen. De onderwerpen waarover verplicht advies moet worden gevraagd zijn vastgesteld in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz).

De Cliëntenraad komt minstens tien keer per jaar in vergadering bij elkaar en als nodig vaker, waarvan twee keer per jaar met het Bestuur Medische Staf en de Verpleegkundige & Verzorgende Advies Raad. Daarnaast heeft de Cliëntenraad tien keer per jaar overleg met de Raad van Bestuur, waarbij tenminste één keer de Raad van Toezicht aanwezig is. De voorzitter van de Cliëntenraad onderhoudt direct contact met het lid dat op voordracht van de Cliëntenraad in de Raad van Toezicht is benoemd. Gedurende het jaar praat de Cliëntenraad met diverse medewerkers in de organisatie, zoals beleidsadviseurs, de klachtenfunctionaris, managers en clustermanagers.

Ook heeft de cliëntenraad contact met verschillende instanties buiten ZorgSaam voor het uitwisselen van informatie. Belangrijke instanties in dit verband zijn:

- Cliëntenraden van andere ziekenhuizen
- Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR)
- Netwerk Cliëntenraden in de Zorg (NCZ)
- Patiëntenverenigingen
- Ziektekostenverzekeraars

Vertegenwoordiging in Centrale Cliëntenraad

De Cliëntenraad Ziekenhuis is, net als de Cliëntenraad Thuis- en Ouderenzorg, met drie leden vertegenwoordigd in de Centrale Cliëntenraad van ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen. Deze komt vier maal per jaar bijeen en behandelt de adviesaanvragen die van overkoepelend belang zijn voor de Zorggroep. Eenmaal per jaar organiseert de Raad van Bestuur een beleidsdag met beide Cliëntenraden waarin zij worden meegenomen in de toekomstplannen van ZorgSaam.

2.3 Samenstelling cliëntenraad

De Cliëntenraad wordt gevormd door vrijwilligers, die zo breed mogelijk uit diverse maatschappelijke geledingen afkomstig zijn. De werkzaamheden zijn verdeeld over de aandachtsgebieden die in overleg worden toegewezen aan de leden. De Cliëntenraad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris in dienst van ZorgSaam.

In 2023 bestaat de cliëntenraad uit de volgende leden.

Erwin Hermans	Voorzitter en lid sinds 2020 Werkzaam in de internationale sector van het risicomanagement
José Vogt	Vice voorzitter en lid sinds 2019 Was werkzaam als verpleegkundige en opleidingsfunctionaris
Frans Meyfroyt	Secretaris en lid sinds 2017 Was werkzaam als hoofd fysiotherapie en als directeur van Prosano
Albert Stallaart	Lid sinds mei 2021 Gepensioneerd docent zorg binnen het cluster zorg van Scalda
Frank van Campenhout	Lid sinds mei 2021. Werkzaam als financieel directeur in de chemische sector
Mario de Lijser	Lid sinds juli 2022 Had diverse leidinggevende functies binnen de zorgsector, waaronder ZorgSaam
Mieke Szymanski	Lid sinds juli 2022 Was werkzaam als verpleegkundige, docent primair onderwijs en directeur primair onderwijs
Petra Bun	Lid sinds januari 2023 Gepensioneerd radiologe, gespecialiseerd in borstkankerscreening

3. Terugblik 2023 per aandachtsgebied

De Cliëntenraad Ziekenhuis geeft gevraagd, maar ook ongevraagd adviezen. Deze vindt u verderop in dit jaarverslag. Daarnaast houdt de Cliëntenraad zich bezig met een groot aantal onderwerpen. Hieronder een overzicht per aandachtsgebied.

Kwaliteit en veiligheid

De cliëntenraad van Zorgsaam vindt Kwaliteit en Veiligheid erg belangrijk. De patiënten moeten erop kunnen vertrouwen dat zij geen schade oplopen bij een bezoek of verblijf in het ziekenhuis. De cliëntenraad wil op de hoogte blijven van de Kwaliteit en Veiligheid rondom de zorgverlening aan de patiënt.

- a. Zij doet dit o.a. door, samen met een lid van de RvB en een afgevaardigde van bureau Kwaliteit, deel te nemen aan de **KWALITEITSWANDELINGEN** welke structureel, op basis van een jaarrooster, op alle afdelingen (klinisch en poliklinisch), de zorg gerelateerde ondersteunende diensten, spoedeisende hulp en operatiekamers plaats vindt. Om het perspectief van de zorgvrager (patiënt en zijn/haar naasten) een prominente plek te geven is de cliëntenraad actief deelnemer van de wandeling. De kwaliteitswandeling heeft als doel om medewerkers met elkaar in gesprek te brengen over kwaliteit en tevens de Raad van Bestuur en de cliëntenraad inzicht te geven hoe kwaliteit wordt ervaren door medewerkers. Tevens kan de wandeling als cultuurinterventie worden ingezet zodat het bijdraagt aan werkplezier met als resultaat betere zorg voor de zorgvragers. De cliëntenraad ontvangt van elke kwaliteitswandeling een verslag waarop, indien nodig, gereageerd kan worden, c.q. een advies kan worden uitgebracht.
- b. De cliëntenraad heeft 2 x overleg gehad met de **KLACHTENFUNCTIONARIS** over de werkwijze en de onafhankelijke positie van de klachtencommissie bij het indienen en afhandelen van structurele klachten/signalen.
- c. De cliëntenraad werd via **TERTIAIRE RAPPORTAGE** op de hoogte gehouden van de Kwaliteit van Zorg onder andere m.b.t., infectiepreventie, hygiëne, VIM meldingen en inspectie.
- d. Via **ZORGKAART NEDERLAND** heeft de cliëntenraad relevante en objectieve informatie gekregen over de kwaliteit van zorg en bespreekt hoe Zorgsaam de resultaten van Zorgkaart Nederland verwerkt en welke acties daaruit volgen. Tevens worden toegangstijden en wachttijden vergeleken met de landelijke "Treeknormen".
- e. **SPIEGELGESPREKKEN**
Op uitnodiging van afdeling kwaliteit en veiligheid woont de cliëntenraad spiegelgesprekken bij waarbij patiënten als ervaringsdeskundigen hun positie en beleving n.a.v. een behandeling c.q. verblijf in het ziekenhuis kunnen duidelijk maken aan de medewerkers. Vanuit het perspectief van de patiënt worden aanbevelingen voor verbeteracties geformuleerd.

f. **SAMEN BESLISSEN**

De cliëntenraad participeert in de werkgroep Samen Beslissen. Samen beslissen heeft tot doel zorg zoveel mogelijk aan te laten sluiten bij de behoeften en situatie van de zorgvrager. Dit wordt bereikt door de zorgprofessional en zorgvrager gezamenlijk te laten beslissen over behandeldoelen en behandelplan.

g. **PASSENDE ZORG**

Ondanks dat dit een nieuw onderwerp lijkt, is het een onderwerp dat eigenlijk niet is. De cliëntenraad ziet hierin namelijk een duidelijke relatie met het Samen Beslissen. Daarbij worden risico's, voor- en nadelen van verschillende behandelopties en persoonlijke waarden en voorkeuren van de patiënt met elkaar besproken.

Ook hier heeft de cliëntenraad met behulp van onderzoeksresultaten uit 2022 een aantal adviezen uit kunnen brengen:

- Breng "Samen Beslissen" meer onder aandacht van patiënten. Bijv. op de website en in ZorgSaam Magazine.
- Informeer patiënten over het bestaan van (digitale) keuzehulpen/consultkaarten
- Zorg voor een extra plan van aanpak voor oudere en niet-Nederlandstalige patiënten

Strategie en beleid

De ontwikkelingen op het gebied van **SAMENWERKING** die ZorgSaam Ziekenhuis met verschillende partijen heeft of onderzoekt, de ontwikkelingen omtrent de **NEVENLOCATIES**, de gezondheidscentra in Oostburg en Hulst zijn ook in 2023 kritisch gevolgd. Daarnaast was de cliëntenraad betrokken bij de doorontwikkeling van de nieuwe inrichting van de **KLINIEKEN**. Hiervoor is input geleverd als het gaat om de sfeer, veiligheid en privacy van de in te richten patiëntenkamers.

Nieuwe ontwikkelingen stonden in het teken van:

DIGITALISERING en

POLIKLINIEKPLAN, hierbij waren onder andere de resultaten van de in 2022 gehouden enquête onder het cliëntenpanel behulpzaam om de organisatie te voorzien van advies.

Zoals:

- Waar mogelijk, poliklinische zorg naar de omgeving van de patiënt brengen
- Digitale hulpmiddelen voor het polibezoek zoveel mogelijk aanbieden, de keuze om ze te gebruiken bij de patiënt leggen.
- Voor digitale consulten een tijdsslot afspreken van maximaal 1 uur
- Maak van het Patiëntenportaal een instrument om een polikliniekbezoek voor te bereiden. Mogelijkheid voor inzage in verwijsbrief van de huisarts, overzicht van medicatie. Vragenlijsten en informatie dienen vooraf beschikbaar te zijn en de vragen die de patiënt voor de medisch specialist heeft kunnen al bij voorbaat ingebracht worden.
- Informeer patiënten over de actuele wachttijden op de polikliniek via een scherm.
- Geef patiënten de mogelijkheid om hun polibezoek te evalueren. De Cliëntenraad wil graag meedenken over de evaluatiepunten.

IT

Persoonlijke Gezondheidsomgeving (PGO)

Het Ministerie van VWS heeft subsidieprogramma's opgesteld om de digitale informatie-uitwisseling tussen patiënt en professionele zorgverleners te versnellen. Doel is om een integraal dossier te ontwikkelen, waar de gegevens van ziekenhuis, apotheek en huisarts bij elkaar komen. Dit gebeurt op basis van landelijke standaarden van de stichting MedMij. Voor de ontwikkeling van zo'n Persoonlijke Gezondheids Omgeving (PGO) zijn een aantal leveranciers gecertificeerd. Patiënten kunnen zelf een PGO kiezen.

De cliëntenraad van ZorgSaam heeft vanaf 2022 PGO-testen uitgevoerd om de volledigheid en juistheid van gegevens na te gaan, maar ook om gebruiksgemak en toegankelijkheid te bezien. Dit alles om patiënten te kunnen adviseren bij hun keuze voor een PGO.

De belangrijkste bevindingen waren begin 2023 als volgt:

- Niet alle informatie wordt op de juiste plek weergegeven, of aan de juiste situatie gekoppeld
- Ongestructureerde informatie (documenten/brieven) zijn niet overzichtelijk op onderwerp te vinden, je moet ze eerst openen om te weten waarover het gaat.
- Om de info te zien, moet meerdere keren via DigiD ingelogd worden: 1 x voor iedere zorginstelling (dus bij ziekenhuis, huisarts en apotheek samen 3 keer), en 1 x per gegevensstroom (apart voor gestructureerde informatie en voor brieven). Totaal is dit 6 x inloggen; daar komt bij, dat dit na ieder bezoek of aanvulling opnieuw gedaan moet worden.

8

De werkgroep IT heeft over deze tekortkomingen overleg gehad met de NVZ en de stichting MedMij. Conclusie is dat een PGO in de huidige fase van ontwikkeling nog onvoldoende meerwaarde heeft ten opzichte van een patiëntenportaal zoals we dat bij ZorgSaam kennen. De stichting MedMij zal onze bevindingen meenemen bij de verdere ontwikkeling van het PGO. Met de RvB is besproken dat zolang dergelijke problemen niet zijn opgelost, de CR terughoudend is, en geen adviezen uitbrengt.

Patiëntenportaal

De informatie die in ZorgSaam over een ziekenhuispatiënt aanwezig is, is sinds 2018 toegankelijk via het patiëntenportaal. Via diverse publiekscampagnes en scholing van groepen ouderen is het gemiddelde gebruik gegroeid tot 56% in mei 2023. In februari 2023 heeft een grote update plaatsgevonden. De cliëntenraad had dan ook behoefte aan een evaluatie van het portaal. Daartoe zijn alle onderdelen kritisch bekeken, en is hierover het cliëntenpanel bevroegd.

De belangrijkste bevindingen en aanbevelingen zijn verzonden aan en besproken met de Raad van Bestuur.

- Over het gebruik van het portaal als communicatiemiddel tussen zorgverlener en patiënt is nog veel onduidelijk. Het gebruik door zorgverleners zal door de organisatie worden nagegaan, zodat verbeterpunten helder worden.
- Afspraken zijn wel te maken via het portaal, maar niet te wijzigen of af te zeggen, dan moet je bellen. Ook doen nog niet alle disciplines mee aan digitale afspraken. Dat geldt ook voor het digitaal invullen van vragenlijsten voorafgaand aan een polibezoek. In het polikliniekplan is opgenomen dat iedere zorgverlener gaat meedoen. Op de vraag naar een tijdstraject heeft de Raad van Bestuur toegezegd dit binnen de planning van het polikliniekplan te realiseren.
- Het is belangrijk dat de gegevens in het portaal volledig en correct zijn. Door het ontbreken van de nodige koppelingen zitten functie-onderzoeken er echter nog niet in. Er is om een 'roadmap' gevraagd.
- Inzage van röntgenbeelden wordt inmiddels door de portaalleverancier (Chipsoft) ondersteund, maar de leverancier van het röntgensysteem (Philips) heeft nog andere prioriteiten.
- Het hernieuwde portaal is overzichtelijker, maar dit kan nog beter. Sommige zaken staan gerubriceerd onder Afspraken, andere onder Gezondheidsproblemen. Integratie per behandeltraject/ aandoening is wenselijk.
- Het noteren van aantekeningen in het dossier blijkt sinds medio juni 2023 mogelijk. Ook is PGO-uitwisseling uitgebreid met de via het patiëntenportaal ingevulde vragenlijsten en e-consult conversaties.

Telemonitoring

De cliëntenraad heeft geconstateerd dat op het gebied van e-Health, video-consult en telemonitoring in ZorgSaam diverse versnipperde activiteiten plaatsvinden met een onduidelijke status. Er is een beschrijving gewenst van uitgangpunten, doelstellingen, werkwijze en planning.

Door de Raad van Bestuur is gesteld dat de verschillende activiteiten structureel zullen worden opgepakt binnen het polikliniekplan. De cliëntenraad heeft van de projectleider en van de beleidsadviseur Innovatie een toelichting gekregen op het project telemonitoring. O.a. is gesteld dat daarbij de app van Luscii gebruikt zal worden. Bij een inclusie van 60% is daarvoor subsidie beschikbaar.

De cliëntenraad heeft over een aantal zaken aandachtspunten c.q. zorgen overgebracht.

- Van zorgvragers wordt verwacht dat zij met de door ZorgSaam beschikbaar gestelde apparatuur zelf metingen verrichten en invoeren in de Luscii App. CR maakt zich zorgen over het consequent en correct gebruik hiervan. Niet alle zorgvragers (kwetsbare groepen, ouderen) hebben immers toegang tot digitale apparaten of internet, of zijn digitaal vaardig. Dit kan leiden tot ongelijke toegang tot zorg.
- Hoewel digitalisering kan zorgen voor efficiëntere zorgprocessen, kan het ook de menselijke 'touch' bij het contact tussen patiënten en zorgverleners verminderen. Sommige patiënten voelen zich meer op hun gemak bij 'face-to-face' contact.
- Ook is nog niet duidelijk is op welke wijze metingen worden opgevolgd en de zorgvrager een reactie op metingen ontvangt. Zeker bij tele-zorgverlening over de muren van het ziekenhuis heen ('passende zorg') is digitalisering niet alleen een technisch gebeuren. Belangrijkste is dat het proces met alle stappen en opties voor patiënten en zorgverleners helder is.
- Door de afhankelijkheid van technologie dienen bij telemonitoring ook oplossingen gecreëerd worden bij technische storingen, zodat de zorg niet in gevaar kan komen.

Standpunt van de cliëntenraad is dat een aantal procesvoorwaarden helder moeten worden.

- Het doel voor invoering en gebruik van telemonitoring;
- Verwachtingenmanagement bij zorgvrager en zorgverlener ;
- Voorzien in trainingsmogelijkheden voor zorgvragers én zorgverleners.

10

Algemeen is het belangrijk om bij de implementatie van digitalisering in de zorg rekening te houden met dergelijke aspecten en ervoor te zorgen dat er voldoende maatregelen worden genomen om de toegankelijkheid, privacy en kwaliteit van de zorg te waarborgen, en om te voorzien in alternatieve zorgopties voor patiënten die digitaal minder goed kunnen participeren.

Communicatie en PR

Contact met de achterban

De cliëntenraad kan niet functioneren zonder de input van u als zorgvrager (onze achterban). Het contact is daarom erg belangrijk!

De cliëntenraad constateerde dat kennis van- en over de jongere populatie zorgvragers die zich door de zorgketen van ZorgSaam bewegen niet of nauwelijks bekend is. Het is daarom de wens van de Cliëntenraad om een betere verbinding en contact te realiseren met de jongere cliënt van ZorgSaam. Maar hoe dan?

In overleg met de Raad van Bestuur en de afdeling opleidingen van ZorgSaam is contact gelegd met de Hogeschool Vlissingen. Een viertal eindejaar studenten communicatie hebben in opdracht van de cliëntenraad hiernaar onderzoek gedaan. Met als resultaat een bruikbaar adviesrapport.

Het cliëntenpanel

In 2023 zijn twee enquêtes uitgezet in het cliëntenpanel: In het voorjaar over Hospitality en in het najaar over het Cliëntenportaal. De cliëntenraad is de huidige leden dankbaar voor het invullen van deze enquêtes.

1. Hospitality (inclusief inspraakavond)

ZorgSaam scoort over het algemeen goed tot zeer goed op het gebied van hospitality. Er waren wel een aantal knelpunten, m.n. over het maken van afspraken, de bereikbaarheid, de bewegwijzering en de lange wachttijden op enkele poliklinieken. Daarover heeft de cliëntenraad advies gegeven aan de Raad van Bestuur en de opmerkingen zullen meegenomen worden in het nieuwe polikliniekplan dat in ontwikkeling is.

2. Cliëntenportaal

Het Cliëntenportaal wordt veel gebruikt door onze panelleden. Verbeterpunten hadden vooral betrekking op volledigheid (bijv. medicijngebruik en allergieën) en gebruiksvriendelijkheid. De cliëntenraad heeft een aantal adviezen aan de Raad van Bestuur doorgegeven. Deze worden ook nog besproken met de beheerders van het Cliëntenportaal

De cliëntenraad had voor 2023 de ambitie om het aantal panelleden naar 600 uit te breiden. Dat is niet gelukt. Eind 2023 waren er 498 panelleden. Ook in 2024 zullen we proberen het panel uit te breiden.

Aanmelding Als u ook deel wilt nemen aan het Cliëntenpanel dan nodigen wij u graag uit om u aan te melden via het digitaal formulier op de website:

www.zorgsaam.org/over-ons/de-organisatie/cliëntenraad/cr-ziekenhuis/clientenpanel.

4. Adviezen Cliëntenraad Ziekenhuis 2023

Hieronder zijn de adviezen beschreven die de Cliëntenraad in 2023 heeft uitgebracht, gevraagd en ongevraagd. Dit betreft adviezen aan de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht, ook via de Centrale Cliëntenraad.

Adviezen vanuit de Centrale Cliëntenraad

- Visie op voeding
- Profielschets lid Raad van Toezicht
- Benoeming lid Raad van Toezicht
- Medezeggenschapsregeling
- Wet Zorg en Dwang ZorgSaam breed
- Jaarrekening 2022
- Benoeming lid Raad van Bestuur
- ZorgSaam in Vorm (organisatie ontwikkeling)
- Klachtenregeling
- Polikliniek
- Benoeming bestuurder a.i.

Adviezen rechtstreeks van de cliëntenraad ziekenhuis

- Intensivering samenwerking UZ Gent
- Hospitality (naar aanleiding van de enquête aan het cliëntenpanel)
- Samen Beslissen
- Regiovisie Zeeuws Zorgcoalitie
- Project Telemonitoring
- Patiëntendossier (naar aanleiding van de enquête aan het cliëntenpanel)

5. Ambities 2024

In de afgelopen twee jaar heeft de Cliëntenraad het werken met aandachtsgebieden verder vormgegeven. Hij constateert dat dit over het algemeen helpt om gericht invloed uit te oefenen op ontwikkelingen van de organisatie. Tegelijkertijd heeft de cliëntenraad de valkuil ervaren om soms een onderwerp teveel uit te vergroten door eigen ervaringen met de kwaliteit van zorg.

Voor 2024 betekent dit dat de cliëntenraad het bepalen van prioriteit en het aanbrengen van focus als belangrijk aandachtspunt heeft benoemd. Die focus zal liggen op het Integraal Zorgakkoord, Digitalisering en Innovatie, Huisvesting, Passende Zorg en het versterken van de clientvertegenwoordiging.

6. Hoe bereikt u de Cliëntenraad Ziekenhuis?

Hebt u vragen, opmerkingen of suggesties aan de Cliëntenraad, dan kunt u zich wenden tot de ambtelijk secretaris.

Adresgegevens

Stichting ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen
T.a.v. Ambtelijk secretaris Cliëntenraad Ziekenhuis
Wielingenlaan 2, 4535 PA Terneuzen
Telefoon: 06-10660704
E-mail: clienraadziekenhuis@zzv.nl

Informatie

Verdere informatie over de Cliëntenraad kunt u vinden op de website van ZorgSaam:
www.zorgsaam.org/over-ons/de-organisatie/cliëntenraad.

Doe mee!

13



Cliëntenpanel Ziekenhuis

