

Cliëntenraad jaarplan 2018

De Cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten die voor zorg op het SJG Weert zijn aangewezen. Het gaat over onderwerpen die van invloed zijn op een goede zorgverlening zoals onder andere veiligheid, hygiëne, kwaliteitsbeleid, klachtenregeling, voeding, bouwzaken enz. De werkwijze van de Cliëntenraad is erop gericht om het cliëntenbelang in beleid en praktijk zo goed mogelijk te behartigen. Wij streven naar een werkwijze met heldere doelstellingen en afspraken en een transparante samenwerking met onze gesprekspartners in het ziekenhuis.



Cliëntgerichte zorg

Mantelzorg

Steeds meer cliënten brengen een mantelzorger mee of krijgen deze als bezoeker aan het bed. Mantelzorgers krijgen een steeds prominentere rol in zorginstanties. Het is dan ook noodzakelijk voor zowel de mantelzorger, alswel de organisatie, dat er een duidelijk beleid is. Wij zijn in 2017 gestart met het onderzoeken van de positie van mantelzorgers in SJG Weert. Wij streven naar een duidelijk mantelzorgbeleid. Het onderzoek zal in 2018 voortgezet worden.

Cliënt en zorgverlener zachte zorg

Bij zachte zorg gaat om het gevoel van de cliënt. Is er sprake van een dialoog? Want als er niet geluisterd wordt kom je nooit te weten wat de zorgbehovende ervaart en beleeft. SJG Weert is gestart met het landelijk project "3 goede vragen". De Cliëntenraad is hierbij betrokken en zal alle inspanningen blijven leveren om de dialoog tussen cliënt en specialist te blijven verbeteren.

klantvriendelijkheid

Een aanzienlijk (zo niet grootste) onderdeel van cliëntbeleving is de klantvriendelijkheid. Hoe wordt een cliënt te woord gestaan, is het makkelijk om een afspraak te maken, wordt er voldoende informatie gegeven? SJG Weert scoort hoog in het land op het gebied van klantvriendelijkheid. Wij hebben als taak om dit op de voet te blijven volgen en daar waar nodig adviezen te geven ter verbetering.

Klanttevredenheidsmeting

De klanttevredenheidsmeting is een belangrijk instrument om de cliëntbeleving te meten. SJG Weert gebruikt hiervoor onder andere Zorgkaart Nederland. Het is belangrijk dat het stimuleren van cliënten om hun bevindingen achter te laten op Zorgkaart Nederland een continue proces is. Wij houden de vinger aan de pols.

Cliëntenraad in het ziekenhuis

Positie

De Cliëntenraad houdt haar eigen positie in het ziekenhuis scherp in de gaten. Een goede verstandhouding met de diverse gesprekspartners in de organisatie is belangrijk. Ook zal de Cliëntenraad het proces rondom de afgegeven adviezen evalueren om te kijken of deze voldoende serieus worden genomen en opgepakt worden. Moet hier op aan- of bijgestuurd worden? Kortom, door kritisch te kijken naar de positie van de Cliëntenraad in de organisatie, kunnen eigen processen, daar waar nodig, aangescherpt worden.

WMCZ

Medezeggenschap blijft in ontwikkeling. De Cliëntenraad gaat mee in deze ontwikkelingen en blijft zich verder professionaliseren. De aankomende aanscherping van de WMCZ (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen) waarin de rol van de Cliëntenraad nog prominenter wordt, is hierin een belangrijke leidraad.

Cliënt, privacy en toekomst

Privacy

SjG Weert gaat mee met de tijd. Innovatie en informatietechnologie staan hoog op de agenda. Voor de cliënt en bezoeker van het ziekenhuis betekent onder andere juiste informatieoverdracht in en buiten het ziekenhuis, medicatieveiligheid, kortere lijnen, contact met de arts via een app, inzage in eigen dossier, e-health, preventie enz. Allemaal ontwikkelingen die de komende jaren veel aandacht krijgen. De Cliëntenraad is voorstander van deze ontwikkelingen en heeft als taak om het proces van borgen van de privacygevoeligheid van de cliënt nauwlettend te blijven volgen.

Kennisbevordering en cultuuromslag

De Cliëntenraad kijkt naar de directe relatie tussen kennisbevordering, vaardigheden en de cultuuromslag van medewerkers en hoe deze in verhouding staan tot de zorg voor de cliënt. Een tevreden medewerker levert tenslotte goede zorg.

SJG in 2030

Voor de continuïteit van het ziekenhuis en het bieden van goede zorg voor het adherentiegebied is een relatie met de zorgverzekeraars, ketenpartners en andere belanghebbenden belangrijk. De Cliëntenraad ondersteunt dit proces en wil in 2018 een platform starten op Cliënteraadsniveau met ketenpartners om hierover met elkaar in gesprek te gaan. De aankomende wetswijziging op de medezeggenschap en de versterkende rol van de Cliëntenraad is tevens rede om in gesprek te gaan met o.a. zorgverzekeraars en andere professionals om de rol en functie van de Cliëntenraad in deze te bespreken.