

CONTACT MET DE ACHTERBAN

Wij vormen onze mening onder andere door informatie te halen uit de enquêtes van ons digitale patiëntenpanel. Het is een goede manier van contact hebben met de mensen waar wij het voor doen: de patiënten van ZGT. De panelleden vullen drie keer per jaar een enquête in over hun ervaringen met de zorg in ZGT. De enquêtes gingen over:

MijnZGT

Veel leden gebruiken het patiëntenportaal (MijnZGT) en zijn er tevreden over. Belangrijk is het kunnen vinden van de informatie en geplande afspraken. MijnZGT kan helpen bij de voorbereiding op een afspraak. Wensen zijn: Makkelijker toegang en eenvoudig inplannen van afspraken, begrijpbare taal en kortere berichten. Deze wensen hebben wij besproken met medewerkers van de afdeling Kwaliteit & Innovatie. Zij gaan hier mee aan de slag.

Wensen en behoeften voor activiteiten en bijeenkomsten cliëntenraad

Een groot deel van de panelleden ziet geen meerwaarde in bijeenkomsten die door de cliëntenraad worden georganiseerd. Zij zien de communicatie over de toekomst van de ziekenhuiszorg in Twente graag verbeterd. Onze aanbevelingen aan ZGT: Informeer inwoners herhaaldelijk en langdurig over de te verwachten veranderingen in de zorg. Geef een eerlijk beeld van de mogelijke gevolgen van deze veranderingen. Organiseer hiervoor bijvoorbeeld informatiebijeenkomsten voor inwoners.

Communicatie met zorgmedewerkers

In deze enquête is gevraagd naar de ervaringen van patiënten tijdens het gesprek met de verpleegkundige en/of arts (medisch specialist). Wat opvalt, is dat men communicatie gemiddeld een 8 geeft. Minder goede ervaringen lijken vooral van persoonlijke aard.

BLIJVEN VERBETEREN ALS CLIËNTENRAAD

Als cliëntenraad willen we goed geïnformeerd zijn en blijven. Dit jaar hebben we ons verdiept in de onderwerpen: de positie en functie van de cliëntenraad, wat betekent 'Op voordracht van cliëntenraad' in de Raad van Toezicht, en gezondheidsvaardigheden. Wij hebben daarbij gebruik gemaakt van kennis en advies van de LSR. We zijn blij met de benoeming van twee nieuwe leden in de cliëntenraad, die kennis en ervaring hebben op het gebied van inclusie en recht.

HERVERDELING VAN DE ZORG

In 2024 hebben wij veel tijd besteed aan het volgen van de ontwikkeling in de herverdeling van zorg. Mede door de nauwere samenwerking tussen ZGT, MST en andere zorgorganisaties in de regio is het een belangrijk thema. Daarnaast is er verschuiving in de oncologie noodzakelijk voor het behouden van deze zorg in Twente. Wij hebben hierbij onze zorgen uitgesproken over het gebrek aan coördinatie en overzicht voor patiënten, naasten en verwijzers. En het werken in meerdere elektronische dossiers vinden wij niet wenselijk. Wij hebben deelgenomen aan een eerste bijeenkomst over het inrichten van een participatieHUB voor inwoners van Twente binnen het Integraal Zorgakkoord. Vanwege de herverdeling van zorg hebben wij regelmatig overleg met de cliëntenraden van de ziekenhuizen MST (Enschede), Saxenburgh (Hardenberg) en SKB (Winterswijk). Wij delen daarbij onze ervaringen en standpunten.

DIGITALISERING IN DE ZORG

In de zorg is er steeds meer online contact. Bezoeken aan het ziekenhuis worden gecombineerd met afspraken via de telefoon en beeldbellen. Dit noemen we hybride zorg. De cliëntenraad is betrokken bij de inrichting van deze zorg. Wij denken mee over de visie voor digitale zorg binnen ZGT. De uitkomsten van het patiëntenpanel over MijnZGT hebben wij hierbij gebruikt. Wij blijven aandacht vragen voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven en met het gebruik van de computer. Zorg moet voor iedereen toegankelijk blijven.

PATIËNTENPARTICIPATIE

Binnen het netwerk Oncologie hebben we ons ingezet om patiënten in de Patiënten Adviesraad te krijgen. De patiënten spreken uit ervaring. Er is ook veel tijd gestoken in het opstellen van een huishoudelijk reglement voor de Patiënten Adviesraad. Daarnaast zijn wij toegehoord geweest bij spiegelgesprekken. Voormalig patiënten van een bepaalde afdeling worden uitgenodigd om hun ervaringen te bespreken met zorgmedewerkers. Wat ging goed of kan beter? De cliëntenraad was aanwezig bij het symposium van de Zorgadviesraad met het thema 'Patiëntenparticipatie'. We hebben een actieve bijdrage geleverd door het ontvangen van de deelnemers, het verzorgen van de workshop 'Laaggeletterdheid' en het dag voorzitterschap.



ADVIEZEN OP VERZOEK RAAD VAN BESTUUR:

Samenwerking met zelfstandige kliniek voor oogzorg (Spectrum)

Zorg voor duidelijke communicatie naar patiënten over veranderingen en bereikbaarheid. Voorkeur voor werken vanuit 1 elektronisch patiëntendossier in plaats van 2. Maak duidelijk waar men met klachten terecht kan. En is inbreng patiënten geregeld door instelling van een cliëntenraad?

Parkeertarieven

Wij begrijpen dat vanwege de gestegen kosten de tarieven voor parkeren worden verhoogd. Wij zijn blij dat, op verzoek van de cliëntenraad, de tarieven na het 1e uur worden berekend per kwartier in plaats van een vol uur.

Koffie/theevoorzieningen

Wij vinden het jammer dat koffie- en theevoorzieningen in de toekomst niet meer (gratis) voor patiënten beschikbaar is op poliklinieken en onderzoeksafdelingen. We hebben extra aandacht gevraagd voor die groep patiënten die door ziekte of langdurige onderzoeken niet naar het restaurant kan gaan.

Andere adviesaanvragen gingen over

Samenwerking medisch specialisten MST en ZGT op gebied van tumoren blaas, rectum en long. Aangepaste zorgvisie en de herindeling zorgclusters ZGT en de aanstelling geneesheer-directeur psychiatrie.

Overige activiteiten

Overige activiteiten: Gesprekken met (secretaris) Raad van Bestuur, Raad van Toezicht, bestuur Coöperatie Medisch Specialisten. Gesprekken met managers en zorgverleners van verschillende afdelingen over de onderwerpen: communicatie, kwaliteit van zorg en toegankelijke zorg voor iedereen.

Verder betrokken bij: Selectieprocedure Lid Raad van Toezicht 'op voordracht CR'. Traject Qualicor die de kwaliteit en veiligheid van de zorg beoordeeld. Jaarplan ZGT en bijbehorende voortgangsrapportages. Overzicht en analyse Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg 2023.

Samenstelling CR per 31-12-2024

- Jetty Zuidema (voorzitter)
- Robert Everink (vicevoorzitter)
- Netty Jillings
- Ida Muller
- Thea Loohuis
- Sanne Klaassen
- Judith Rensen
- Herman Hodes
- Chris Kuulman (lid per 21-10-2024)
- Riet Siegerink (lid per 21-10-2024)

Beëindiging lidmaatschap

- 1 september: Rianne Eshuis
- 16 december: Louis Lohuis

De cliëntenraad wordt ondersteund vanuit het Bureau Medezeggenschap Ondersteuning door: Erna Schuitemaker, notulist en Geke Nijeboer, ambtelijk secretaris (tot 01-09-2024) en Christianne Grijzen, ambtelijk secretaris (per 01-09-2024)