

Jaarverslag 2024

Cliëntenraad Slingeland Ziekenhuis

Inleiding

Met genoegen presenteert de Cliëntenraad van het Slingeland Ziekenhuis en het Medisch Specialistisch Collectief het jaarverslag over 2024.

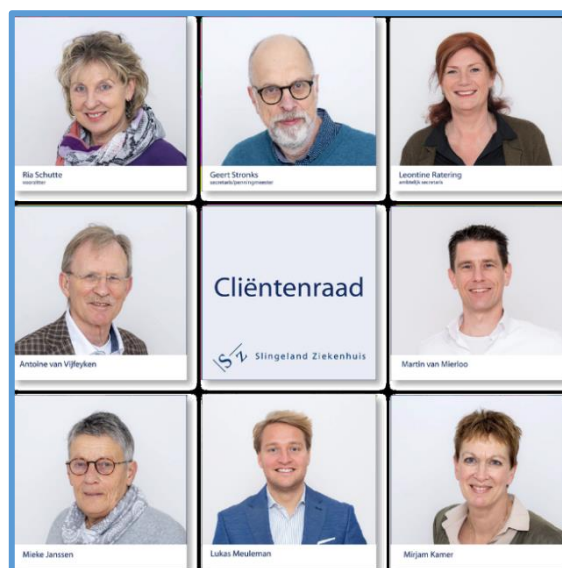
De Cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van het Slingeland Ziekenhuis en voorziet de Raad van Bestuur (RvB), het bestuur van het Medisch Specialistisch Coöperatief (MSC) en de Raad van Toezicht (RvT) van advies, zowel gevraagd als ongevraagd. De Cliëntenraad zet zich in voor een passende kwaliteit van zorg, rekening houdend met de kernbegrippen die in 2022 zijn opgesteld door het Slingeland Ziekenhuis: zelfbewust, verbindend, toekomstgericht, gezond en slagvaardig.

Samenstelling

De Cliëntenraad bestaat uit zeven leden.

De Cliëntenraad wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris die ter beschikking wordt gesteld door het ziekenhuis.

Het Dagelijks Bestuur van de Cliëntenraad wordt gevormd door voorzitter Ria Schutte, secretaris/penningmeester Geert Stronks en ambtelijk secretaris Leontine Ratering.



Ledenoverzicht

Naam	Benoeming	Einde 1 ^e Termijn	Einde 2 ^e Termijn	Woonplaats
Geert Stronks	16.11.2020	16.11.2024	2028	Doetinchem
Antoine van Vijfeyken	16.11.2020	16.11.2024	2028	Doetinchem
Mieke Janssen	16.11.2020	16.11.2024	2028	Doetinchem
Mirjam Kamer	16.11.2020	16.11.2024	2028	Doetinchem
Ria Schutte	16.11.2020	16.11.2024	2028	Doesburg
Lukas Meuleman	15.11.2021	15.11.2025	2029	's-Heerenberg
Martin van Mierloo	01.12.2024	01.12.2028	2032	Zeddam

Werkwijze

De Cliëntenraad verdeelt de onderwerpen en aandachtsgebieden over portefeuillehouders, wat een doelmatige en effectieve werkwijze mogelijk maakt. Informatie wordt proactief verzameld bij patiënten, de Raad van Bestuur, het Medisch Specialistisch Coöperatief, andere afdelingen binnen het ziekenhuis en externe partijen.

In 2024 heeft de Cliëntenraad elf keer vergaderd, waarbij de terugkoppeling van de portefeuillehouders over hun onderwerpen een vast onderdeel van de vergaderingen was. In augustus vond er een verdiepingsoverleg van de Cliëntenraad plaats. Bovendien zijn we regelmatig geïnformeerd door gastsprekers via presentaties tijdens deze vergaderingen.

Gastsprekers

Maand	Gast	Thema
Januari	Clustermanager MOBD, Medisch clustermanager	Transformatie acute as
Februari	Teammanager Communicatie & Marketing	Communicatie
Maart	Zorgmanager cluster Behandeling	Transformatie/Digitalisering poliklinieken (vervolg)
April	Teammanager Kwaliteit	Rapportages/kwaliteit/klantenpanel
Mei	Manager Finance & Control	Toelichting op systematiek begroting en halfjaarcijfers
Juli	Teammanager poli chirurgie/pre-op/pijnpoli/gipskamer, Teammanager poli/functieafd.: long/MDL/cardiologie	Transformatie poliklinieken
Oktober	Teammanager Kwaliteit	Rapportages/kwaliteit/klantenpanel

Zes keer vond er een overleg plaats tussen de Cliëntenraad met:

- de voorzitter en de secretaris van de Raad van Bestuur
- de voorzitter van het Medisch Specialistisch Coöperatief
- de directeur van het Zorgbedrijf

Daarnaast vond er driemaal een overleg plaats tussen het Dagelijks Bestuur van de Cliëntenraad met:

- de voorzitter en de secretaris van de Raad van Bestuur
- de voorzitter van het Medisch Specialistisch Coöperatief

Met de directeur nieuwbouw vond er een structureel maandelijks overleg plaats, waardoor de Cliëntenraad voortdurend goed bijgepraat is over het nieuwbouwproject m.b.t. het gebouw.

Naast de genoemde reguliere overleggen heeft de Cliëntenraad ook gesprekken gevoerd met een breed scala aan stakeholders binnen en buiten het ziekenhuis. Hieronder vallen onder andere de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, het netwerk ARTZ (Alliantie Regionale Topzorg) waarbinnen 3 Gelderse ziekenhuizen samenwerken op het gebied van oncologie, de klachtenfunctionaris, de Raad van Toezicht, de Ondernemingsraad, de Verpleegkundige Raad, verschillende managers, projectleiders en zorgverleners.

De Cliëntenraad hecht veel waarde aan deze gesprekken, omdat zij bijdragen aan een grondig begrip van de diverse aspecten van zorg en dienstverlening binnen het ziekenhuis. Deze contacten stellen de Raad in staat om de belangen van patiënten op een uitgebreide en effectieve manier te behartigen.

Onderwerpen verslagjaar 2024

In 2024 heeft de Cliëntenraad een breed scala aan onderwerpen behandeld, waarbij ontwikkelingen en voorstellen vanuit het perspectief van patiënten zijn beoordeeld.

❖ Klantenpanel (Patiëntparticipatie)

Wat: In 2022 en 2023 heeft de Cliëntenraad actief gepleit voor patiëntparticipatie in de vorm van een klantenpanel binnen het Slingeland Ziekenhuis. Patiënten die zich verbonden voelen met ons ziekenhuis en willen meedenken over nieuwe ontwikkelingen en veranderingen, kunnen lid worden van het klantenpanel. Hier worden zij betrokken bij diverse onderwerpen via digitale vragenlijsten, interviews en groepsgesprekken.

Waarom: Dit klantenpanel is van grote waarde voor zowel het ziekenhuis als Cliëntenraad, omdat het directe input van patiënten biedt over wat voor hen belangrijk is. In een tijd waarin de zorg voortdurend in beweging is door technische voortuitgang, veranderingen in wetgeving en verschuivingen in het zorglandschap, vormt de feedback van het klantenpanel een basis voor het verbeteren van de zorgervaring.

Hoe: De afdeling Kwaliteit en Veiligheid heeft eind 2023 een klantenpanel voor het SZ opgezet: het Slingeland Panel. De Cliëntenraad heeft uitgebreid inhoudelijk meegedacht en geadviseerd in deze fase, waarbij 'Samen Beslissen' als eerste onderwerp is geselecteerd. In 2024 lag de focus van de Cliëntenraad op de follow up van de uitkomsten van het panel. Een proces dat nog verder geoptimaliseerd kan worden. Hierover houdt zij in 2025 voortdurend de vinger aan de pols, gericht op enerzijds PDCA van het traject en anderzijds inhoudelijk op de door de voor de CR noodzakelijke proactieve input vanuit haar achterban. De Cliëntenraad heeft dit jaar driemaal een overleg met de manager Kwaliteit en Veiligheid gevoerd. Daarnaast hebben de portefeuillehouders verschillende malen met de kwaliteitsmedewerker gesproken en ondersteuning geboden.

Wij zijn voornemens de afdeling Kwaliteit en Veiligheid in de komende jaren het Slingeland Panel op meerdere relevante onderwerpen -zoals de nieuwbouw- vragen voor te leggen.

❖ Samen beslissen (Patiëntparticipatie)

Wat: Samen Beslissen is een cruciaal proces waarbij zorgverleners en patiënten gezamenlijk de risico's, en de voor- en nadelen van verschillende behandelopties bespreken, rekening houdend met de persoonlijke voorkeuren en waarden van de patiënt. Deze aanpak stelt patiënten in staat om weloverwogen keuzes te maken die het beste aansluiten op hun individuele behoeften en situatie.

Waarom: Patiënten hebben het recht om zelf te beslissen welke zorg het beste aansluit op hun wensen en situatie, omdat de beste keuze voor elke patiënt kan variëren.

Hoe: In 2023 is door de afdeling Kwaliteit en Veiligheid een vragenlijst opgesteld om de ervaringen van patiënten met Samen Beslissen te peilen. Deze vragenlijst is verstuurd naar de deelnemers aan het Slingeland Panel. De resultaten van dit onderzoek zijn in het eerste kwartaal van 2024 met de Raad van Bestuur, de Cliëntenraad en andere partijen binnen het ziekenhuis gedeeld. De Cliëntenraad houdt vinger aan de pols wat betreft opvolging van het rapport. In diverse overleggen met de afdeling Kwaliteit en Veiligheid, de Raad van Bestuur en het Medisch Specialistisch Coöperatief heeft de Cliëntenraad vragen gesteld over het vervolgtraject op het onderzoek, waarbij de uitkomsten omgezet moeten worden naar acties die voortgang moeten vinden middels de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act). De CR hoopt dat dit onderwerp in 2025 actief vervolg krijgt.

❖ **Functiedifferentiatie en andere ondersteunende rollen**

Wat: In ziekenhuizen krijgen patiënten steeds vaker te maken met voor hen onbekende functies, zoals physician assistent en verpleegkundig specialist. Ook binnen het verpleegkundig beroep is er sprake van functiedifferentiatie waarbij medewerkers met hetzelfde beroep, verschillende taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden krijgen.

Waarom: Inzet van gespecialiseerde verpleegkundigen of andere zorgmedewerkers kan bijdragen aan verdere verbetering van de zorg.

Hoe: De verschillende verpleegkundige functies in relatie tot de medische specialist en de zorg, en wat dit betekent voor de patiënt, zijn meerdere keren besproken door de Cliëntenraad (CR) met onder andere de Raad van Bestuur, het Medisch Specialistisch Coöperatief en de Verpleegkundige Staf. Het is van groot belang dat patiënten duidelijk weten met wie zij spreken en welke taken en verantwoordelijkheden de betreffende medewerker heeft. In november werd tijdens een overleg met de Verpleegkundige Staf aangegeven dat er meer communicatie naar patiënten nodig is over de verschillende verpleegkundige functies. Samen met de afdeling Communicatie wordt gewerkt aan het vaker onder de aandacht brengen van het veranderende zorglandschap voor patiënten, waarbij de verschillende verpleegkundige functies ook aan bod komen. De Cliëntenraad zal regelmatig bij de diverse afdelingen blijven aandringen op aandacht voor het patiëntperspectief.

❖ **Telefonische bereikbaarheid / Nummerweergave**

Wat: In 2023 ontving de Cliëntenraad meldingen uit verschillende bronnen over de verminderde telefonische bereikbaarheid van de poliklinieken. Daarnaast kwamen er signalen binnen dat patiënten gebeld werden door een onbekend nummer, waardoor zij het gesprek niet aannamen.

Waarom: Voor het leveren van goede zorg is telefonische bereikbaarheid essentieel. Patiënten hebben baat bij een snelle en efficiënte afhandeling van hun communicatiebehoeften.

Hoe: De Cliëntenraad heeft de ontvangen signalen onder de aandacht gebracht van de Raad van Bestuur en het Medisch Specialistisch Coöperatief. Personeelskrapte blijkt een oorzaak van de verminderde telefonische bereikbaarheid, vooral rond het middaguur. Er wordt gewerkt aan een oplossing in de vorm van een klantencontactcentrum. In 2025 zal de Cliëntenraad meedenken over de invulling van dit centrum.

Wat betreft de afgeschermdde nummerweergave, heeft de stafmedewerker Telecom en Projectenbeheer Telecommunicatie, op aangeven van de Cliëntenraad, een verzoek gedaan aan de medewerkers van het Slingeland Ziekenhuis om de blokkade op nummerweergave op te heffen. De verdere concretisering hiervan moet nog nader vorm krijgen. De CR volgt dit uitdrukkelijk in 2025.

❖ **Transformatie poliklinieken / Innovatie EHealth / zorg op afstand / digitalisering**

Wat: In het kader van de nieuwbouw en de verwachte personeelskrapte in de toekomst ondergaan de secretariaten op de poliklinieken een reorganisatie, waarbij het aantal arbeidsuren wordt verminderd en de secretariaten gezamenlijk verder zullen werken. Door het gebruik van digitale communicatiemiddelen zoals Mijn Slingeland, videobellen en Beter Dichtbij wil men zorg op afstand bieden en het aantal fysieke contactmomenten reduceren. Dit vraagt echter wel van patiënten en hun verzorgers een aanzienlijke mate van digitale vaardigheden.

Waarom: De zorg kampt nu en in de toekomst met grote personeelstekorten en een toenemende zorgvraag. Om de kwaliteit van zorg te waarborgen, moeten werkprocessen aangepast worden. Daarnaast vereist de nieuwbouw ook wijzigingen in de werkprocessen.

Hoe: De Cliëntenraad volgt de ontwikkeling en implementatie van digitale middelen nauwlettend. In 2024 was dit opnieuw een terugkerend onderwerp tijdens onze vergaderingen, waarbij we ook gastsprekers uitnodigden voor een toelichting. We hebben herhaaldelijk het belang van tijdige patiëntenvoorlichting via verschillende kanalen over de veranderingen benadrukt, evenals de noodzaak om patiënten te ondersteunen bij het gebruik van de nieuwe technologieën.

De Cliëntenraad werd op een laat moment geïnformeerd over de implementatie van de aanmeldzuilen en zelfmeetkiosken. Na ingebruikname heeft de Cliëntenraad de ervaringen van patiënten gevolgd.

Voor 2025 verwachten wij tijdig meegenomen te worden in verdere digitale ontwikkelingen en de transitie van de poliklinieken, waarbij we continu het patiëntenperspectief bij de verschillende betrokkenen onder de aandacht zullen brengen.

❖ **Nieuwbouw**

Wat: In december 2024 is gestart met de bouw van een geheel nieuw ziekenhuis voor het Slingeland Ziekenhuis.

Waarom: Het bestaande ziekenhuis is sterk verouderd en voldoet niet meer aan de moderne zorgvraag.

Hoe: De portefeuillehouders zijn door middel van een maandelijks overleg met het team Nieuwbouw betrokken bij het project. Hierbij werden diverse vele onderwerpen betreffende het gebouw besproken, zoals de inrichting van de ruimtes, patiëntenstromen, materialenkeuze, samenwerking met andere zorgaanbieders en bewegwijzering. De portefeuillehouders ervoeren dat hun opmerkingen serieus werden genomen en vaak ook verwerkt in de plannen. Voor 2025 verwacht de CR dat het nieuwbouwoverleg meer en meer zal verschuiven van gebouwaspecten naar zorgaspecten. Dit dient plaats te vinden met bijbehorende advies- en instemmingsaanvragen. De CR zal hier actief volgen en bevragen.

Op de zorgboulevard van de nieuwbouw zullen ook Sensire en Klimmendaal hun intrek nemen in een nieuwe locatie. Op initiatief van de Cliëntenraad heeft in 2024 een kennismakingsoverleg plaatsgevonden met de cliëntenraden van Sensire en Klimmendaal. Tijdens dit overleg informeerde bestuursvoorzitter O. van Dijk, de cliëntenraden over de stand van zaken rondom het Integraal Zorg Akkoord. In 2025 zal een vervolgoverleg worden gepland.

❖ Regionale samenwerking: IZA/ ARTZ/ ONCO Oost / Participatie Partners

Wat: In onze regio zijn verschillende samenwerkingsnetwerken actief, waarbij diverse partijen intensief samenwerken:

- ARTZ: Dit is een samenwerkingsverband tussen ziekenhuis Rijnstate, Slingeland Ziekenhuis en ziekenhuis Gelders Vallei. Binnen ARTZ wordt expertise en kennis gedeeld om de kwaliteit van zorg te optimaliseren.
- Onco Oost: Dit is een samenwerkingsverband van ARTZ met het Canisius Wilhelmina Ziekenhuis, Radboud UMC, Bernhoven, Maasziekenhuis Pantein, Jeroen Bosch Ziekenhuis en Radiotherapiegroep. Samen streven ze naar verbeteringen in de oncologische zorg.
- IZA (Integraal Zorgakkoord): Dit initiatief, opgezet door de overheid, bevordert brede samenwerking tussen zorgaanbieders, zorgverzekeraars en gemeenten. Het doel is om de zorg voor de toekomst toegankelijk, betaalbaar en van hoge kwaliteit te houden. Er zal een regionaal zorgplan worden ontwikkeld om dit te realiseren.
- Aan Participatie Partners/Zorgbelang: Dit netwerk omvat een breed scala aan deelnemers, waaronder cliëntenraden van diverse instellingen, gemeenten, zorgverzekeraars en zorg- en welzijnsorganisaties. De samenwerking richt zich op het bevorderen van patiëntenparticipatie en het behartigen van belangen van patiënten.

Waarom: Samenwerking draagt bij aan een verbetering van de patiëntenzorg door het delen van kennis en ervaring en het optimaliseren van zorgketens.

Hoe: In 2024 is de Cliëntenraad op de hoogte gebracht van diverse ontwikkelingen binnen verschillende samenwerkingsverbanden tijdens overleggen met de Raad van Bestuur. Portefeuillehouders hebben actief deelgenomen aan regionale bijeenkomsten van diverse netwerken, waarbij zij de belangen van patiënten hebben behartigd.

Een belangrijk punt van aandacht zijn de volumenormen die vanuit het IZA worden opgelegd aan regio's. Volumenormen bepalen het minimale aantal complexe interventies dat een ziekenhuis per jaar moet doen om bepaalde zorg te mogen blijven aanbieden. Als vertegenwoordiging van de patiënten van het Slingeland Ziekenhuis neemt de Cliëntenraad, in samenwerking met de Raad van Bestuur en het Medisch Specialistisch Coöperatief, bij Onco Oost deel aan besprekingen over de volumenormen. Eind 2024 zijn binnen Onco Oost gesprekken gestart over de volumenormen voor oncologische longchirurgie. Een vertegenwoordiger van de Cliëntenraad trok hierbij actief op met de RvB en het MSC, om het belang van patiënten in onze regio voortdurend onder de aandacht te brengen. Deze samenwerking benadrukt de gezamenlijke inzet voor het waarborgen van kwaliteit en zorgcontinuïteit.

❖ Parkeerregeling

Wat: De Cliëntenraad heeft gepleit voor een herziening van de parkeerregeling voor patiënten die het Slingeland Ziekenhuis frequent of langdurig bezoeken.

Waarom: Patiënten die regelmatig of langdurig naar het ziekenhuis moeten komen, ervaren hoge parkeerkosten die een extra financiële last vormen. De Cliëntenraad vindt het belangrijk om deze groep patiënten tegemoet te komen en heeft daarom gepleit voor een beter tarief, zodat zij niet extra belast worden door de parkeerkosten tijdens hun behandelingen of onderzoeken.

Hoe: in 2024 heeft de Cliëntenraad actief het gesprek gevoerd met de Raad van Bestuur over het parkeertarief voor frequente bezoekers. Tijdens deze gesprekken heeft de Cliëntenraad gepleit voor een aangepast tarief dat recht doet aan de situatie van patiënten die het ziekenhuis meerdere keren achter elkaar moeten bezoeken. De Cliëntenraad blijft in gesprek met het ziekenhuis om de mogelijkheden te onderzoeken voor het invoeren van een aangepast parkeertarief.

Naast de hierboven genoemde onderwerpen zijn o.a. ook de volgende zaken aan bod gekomen:

- Sollicitaties. Invulling van vacatures van nieuwe leden voor het Medisch Specialistisch Coöperatief en een lid van de Raad van Bestuur.
- Herbenoeming Raad van Toezicht.
- Informatie over transformatie acute as.
- Jaarlijks voortgangsgesprek met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd met als thema: Passende zorg.
- Zorgcontractering.
- Vorming kinderadviesraad.
- Kennismaking met Cliëntenraad Streekziekenhuis Koningin Beatrix, Winterswijk.
- VIM-rapportages en de mogelijkheden tot verbetering van analyses en inzichten daarin.
- Begrotingsboek en jaarrekening.

Adviezen

De Cliëntenraad signaleert dat zij in 2024 slechts een gering aantal adviezen heeft uitgebracht en alleen over procesmatige onderwerpen:

Aanvraag	Gevraagd	Ongevraagd
2x Nieuw bestuurslid Medisch Specialistisch Coöperatief	X	
Jaarrekening 2023	X	
Lid Raad van Bestuur	X	
Herbenoeming Raad van Toezicht	X	
Begrotingsboek 2025	X	
Doorontwikkeling organisatie- en overlegstructuur	X	

2024 In getallen

Vergaderingen

	Overleg	Aantal
	Overleg Cliëntenraad	11
Overleg Cliëntenraad met Raad van Bestuur en Medisch Specialistisch Coöperatief		6
	Overleg dagelijks bestuur Cliëntenraad	12
	Overleg dagelijkse besturen van de	3
Cliëntenraad, Raad van Bestuur en het Medisch Specialistisch Coöperatief		
	Overleg met Raad van Toezicht	2
Buitengewone vergadering met het Medisch Specialistisch Coöperatief		1
	Verdiepingsoverleg Cliëntenraad	1

Portefeuillehouders

Thema's	Bijeenkomsten
Kwaliteit	2 x Slingeland Panel
	1 x VIM
Automatisering/VIPP	1 x
Ouderenzorg	1 x
Nieuwbouw	10 x team nieuwbouw
Regionaal	1 x participatiepartners
	2 x cliëntenraden ARTZ
	4 x Onco Oost
Symposium	2 x
Aanmeldzuilen	1 x

Overig

Inhoudelijk	Contacten
Inspectie Gezondheid en Jeugd	1 x
Verpleegkundige Raad	1 x
Ondernemingsraad	2 x
Vacature lid Raad van Bestuur	2 x
Kennismaking cliëntenraden extern	2 x
Voornemen tot oprichten KinderAdviesRaad	1 x
Rapportages/kwaliteit	2 x
Transformatie Acute as	1 x
Transformatie Poliklinieken	1 x
Communicatie	1 x
Financieel	1 x