

## Jaarverslag 2023

### Cliëntenraad Slingeland Ziekenhuis

#### Inleiding

Met genoegen presenteert de Cliëntenraad van het Slingeland Ziekenhuis en het Medisch Specialistisch Collectief het jaarverslag over 2023.

De Cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van het Slingeland Ziekenhuis en voorziet de Raad van Bestuur, het bestuur van het Medisch Specialistisch Collectief en de Raad van Toezicht 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.

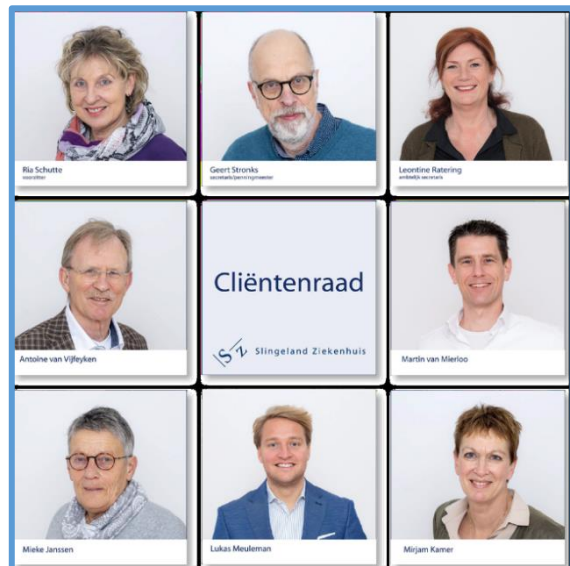
#### Samenstelling

De Cliëntenraad bestaat uit zeven leden.

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

Per 1 december is Martin van Mierloo tot de Cliëntenraad toetreden.

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



In april 2023 is ons zeer gewaardeerde lid, Coby Schut, overleden. Haar betrokkenheid en bijdragen blijven in onze herinnering.

#### Ledenoverzicht

| Naam                  | Benoeming  | 1 <sup>e</sup> Termijn | Woonplaats    |
|-----------------------|------------|------------------------|---------------|
| Geert Stronks         | 16.11.2020 | 16.11.2024             | Doetinchem    |
| Antoine van Vijfeyken | 16.11.2020 | 16.11.2024             | Doetinchem    |
| Mieke Janssen         | 16.11.2020 | 16.11.2024             | Doetinchem    |
| Mirjam Kamer          | 16.11.2020 | 16.11.2024             | Doetinchem    |
| Ria Schutte           | 16.11.2020 | 16.11.2024             | Doesburg      |
| Lukas Meuleman        | 15.11.2021 | 15.11.2025             | 's-Heerenberg |
| Martin van Mierloo    | 01.12.2024 | 01.12.2028             | 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 Collectief, andere afdelingen binnen het ziekenhuis en externe partijen.

In 2023 heeft de Cliëntenraad elf keer vergaderd, waarbij de terugkoppeling van de portefeuillehouders over hun onderwerpen een vast onderdeel van de vergaderingen was. Bovendien zijn we regelmatig geïnformeerd door gastsprekers via presentaties tijdens deze vergaderingen.

## Gastsprekers

| Maand     | Gast              | Thema                                        |
|-----------|-------------------|----------------------------------------------|
| februari  | CNO's             | Toelichting Verpleegkundige zorg 2022-2027.5 |
| April     | Nancy Bosch       | Imago onderzoek huisartsen                   |
| Juni      | Annemijn Houwers  | Wachttijden en toegangstijden poliklinieken  |
| Augustus  | Marcia Bos        | Toelichting op rapportages                   |
| September | Irene van Schriek | Thema's en ontwikkelingen Zorgbedrijf        |
| November  | Hjalmar de Ruiter | Transformatie/Digitalisering poliklinieken   |

Vijf keer vond er een overleg plaats tussen de Cliëntenraad, de voorzitter en de secretaris van de Raad van Bestuur, de voorzitter van het Medisch Specialistisch Collectief en een directeur van het Zorgbedrijf. Daarnaast vond er tweemaal een overleg plaats tussen het Dagelijks Bestuur van de Cliëntenraad, de voorzitter en de secretaris van de Raad van Bestuur en de voorzitter van het Medisch Specialistisch Collectief plaats. In september vond een buitengewone vergadering plaats met een afvaardiging van 3 personen van het Medisch Specialistisch Collectief en de Cliëntenraad.

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 oncologische netwerk ARTZ (Alliantie Regionale Topzorg), de klachtenfunctionaris, 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 2023

In 2023 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. De CR heeft uitgebreid inhoudelijk meegedacht en geadviseerd in deze eerste fase., waarbij 'Samen Beslissen' als eerste onderwerp is geselecteerd. De eerste resultaten van het onderzoek worden begin 2024 verwacht.

Wij verwachten de afdeling Kwaliteit en Veiligheid in de komende jaren te vragen om via het Klantenpanel meerdere relevante onderwerpen te bevragen.

### ❖ Samen beslissen (Patiëntparticipatie)

**Wat:** Samen Beslissen is een cruciaal proces waarbij zorgverleners en patiënten gezamenlijk de risico's, 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:** Tijdens de buitengewone vergadering met het Medisch Specialistisch Collectief is de Notitie Keuzehulp Behandelgrenzen besproken. Een keuzehulp ondersteunt patiënten met het overdenken, bespreken en vastleggen van hun wensen over zorg en behandeling. Het Slingeland Ziekenhuis zal de digitale keuzehulp voor specifieke doelgroepen implementeren bij Longgeneeskunde en Vaatchirurgie. Op termijn zal met het Medisch Specialistisch Collectief worden geëvalueerd of de Keuzehulp een waardevolle toevoeging is voor patiënten.

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 Klantenpanel. De resultaten van dit onderzoek worden begin 2024 verwacht en zullen worden gedeeld met de Raad van Bestuur, de Cliëntenraad en andere partijen binnen het ziekenhuis.

### ❖ Veilig Incidenten Melden

**Wat:** Veilig Incidenten Melden (VIM) is een proces waarbij incidenten en bijna-incidenten binnen zorgprocessen worden gerapporteerd.

**Waarom:** VIM maakt risico's in zorgprocessen zichtbaar, waardoor ze kunnen worden geanalyseerd en verbetermaatregelen kunnen worden voorgesteld en geïmplementeerd.

**Hoe:** De Cliëntenraad ontvangt kwartaalrapportages van de afdeling Kwaliteit & Veiligheid waarin VIM-meldingen binnen het Slingeland Ziekenhuis en de daaropvolgende verbetermaatregelen worden beschreven.

In 2023 hebben de portefeuillehouders tweemaal overleg gehad met de afdeling Kwaliteit & Veiligheid. Tijdens deze overleggen werd gecontroleerd of de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) werd gevolgd. Hierbij werden ook VIM-meldingen bekeken en werden er door de Cliëntenraad kritische vragen over vervolgtraject gesteld.

### ❖ Zorg voor ouderen en mensen met een beperking

**Wat:** In 2022 werden de portefeuillehouders van de Cliëntenraad geïnformeerd via het document Toekomstvisie Ouderenzorg over de plannen voor een multidisciplinaire samenwerking in de ouderenzorg. Deze samenwerking omvat een breed scala aan zorgverleners uit de eerste lijn, spoedketenzorg en passende (basis)zorg voor de oudere patiënt met een specifieke rol voor geriateren.

**Waarom:** Kwetsbare ouderen en mensen met een beperking brengen vaak langdurig tijd door op de spoedeisende hulp en hebben complexe zorgbehoeften die meerdere specialismen vereisen. De multidisciplinaire samenwerking heeft als doel om direct passende zorg te bieden aan deze kwetsbare groepen.

**Hoe:** In 2023 hebben de portefeuillehouders gesproken met geriateren over de voortgang van deze samenwerking. De geriateren zijn optimistisch over de ingeslagen weg. De Cliëntenraad blijft dit ontwikkelproces nauwlettend volgen en zal in 2024 het contact met de geriateren voortzetten.

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

**Wat:** De poliklinieken ondergaan momenteel een reorganisatie waarbij het aantal arbeidsuren wordt verminderd. Door gebruik te maken van digitale communicatiemiddelen zoals Mijn Slingeland, videobellen en Beter Dichtbij wil men zorg op afstand bieden en het aantal fysieke contactmomenten verminderen. Dit vraagt van patiënten en diens verzorgers een behoorlijke 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 worden aangepast.

**Hoe:** De Cliëntenraad volgt de ontwikkeling en implementatie van digitale middelen nauwlettend. In 2023 was dit een terugkerend onderwerp tijdens onze vergaderingen, waarbij we ook gastsprekers uitnodigden. We benadrukken het belang van tijdige patiëntenvoorlichting via diverse kanalen en het bieden van ondersteuning aan patiënten bij het gebruik van deze nieuwe technologieën.

De portefeuillehouders hebben regelmatig overleg met medewerkers van de ICT-afdeling over VIPP (Versnellingsprogramma informatie-uitwisseling Patiënt & Professional). In deze overleggen staan ontwikkelingen en voortgang op het gebied van digitalisering centraal. De portefeuillehouders letten daarbij kritisch op de rol van patiënten en de digitale vaardigheden die van patiënten verwacht worden.

## ❖ Nieuwbouw

**Wat:** Het Slingeland Ziekenhuis begint in het najaar van 2024 met de bouw van een geheel nieuw ziekenhuis.

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

**Hoe:** De portefeuillehouders zijn op verschillende manieren betrokken geweest bij het nieuwbouwproject. In 2023 zijn tijdens overleggen met het team Nieuwbouw diverse onderwerpen besproken, waaronder de indeling van het gebouw, de inrichting van de ruimtes, patiëntenstromen, materialenkeuze en samenwerking met andere zorgaanbieders. Het voorlopig ontwerp van het gebouw is afgerond in februari 2023, waarna het proces naar het definitieve ontwerp is gestart.

De portefeuillehouders hebben een werkbezoek gebracht aan het ziekenhuis in Hardenberg. Ook zijn enkele minder mobiele patiënten geraadpleegd. Er zijn mock-ups van toekomstige behandelruimten en verpleegkamers bekeken, er zijn materialen getest en er is deelgenomen aan werkconferenties. Daarnaast vond regelmatig overleg plaats met het team Nieuwbouw. De portefeuillehouders ervaren dat hun opmerkingen steeds werden gewogen en vaak ook werden verwerkt.

## ❖ 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 2023 is de Cliëntenraad op de hoogte gebracht van diverse ontwikkelingen binnen verschillende samenwerkingsverbanden tijdens overleggen met de Bestuursraad. Portefeuillehouders hebben actief deelgenomen aan regionale bijeenkomsten van diverse netwerken, waarbij zij de belangen van patiënten hebben behartigd.

#### ❖ Evaluatie Cliëntenraad

**Wat:** De Cliëntenraad brengt jaarlijks haar eigen functioneren in kaart door middel van een zelfevaluatie.

**Waarom:** De Cliëntenraad analyseert met behulp van de zelfevaluatie het functioneren en beoordeelt waar er mogelijkheden tot verbetering liggen.

**Hoe:** In 2023 is gestart met een uitgebreide vragenlijst waarin zowel het algemeen functioneren als het persoonlijke functioneren werd gemeten. Elk lid heeft deze vragenlijst ingevuld, met uitzondering van het lid dat in december is toegetreden. De uitkomsten zijn gewogen en besproken. De resultaten worden gezien als nulmeting. In 2024 zal dezelfde vragenlijst opnieuw worden ingevuld en vergeleken met de resultaten uit 2023.

#### ❖ Zichtbaarheid Cliëntenraad bij de achterban

**Wat:** De Cliëntenraad streeft ernaar zichtbaar te zijn voor haar achterban, de patiënten van het Slingeland Ziekenhuis.

**Waarom:** Om effectief contact te onderhouden met de patiënten die de Cliëntenraad vertegenwoordigt, is het essentieel dat patiënten op de hoogte zijn van het bestaan van de Cliëntenraad en haar activiteiten. De Cliëntenraad moet gemakkelijk bereikbaar zijn voor het delen van signalen en onderwerpen die van belang zijn voor patiënten.

**Hoe:** Aan het begin van 2023 is de tekst van de flyer van de Cliëntenraad geactualiseerd en zijn de flyers verspreid over poliklinieken en verpleegafdelingen.

In december van datzelfde jaar hebben de portefeuillehouders kritisch gekeken naar de inhoud, leesbaarheid en het taalniveau van de gegevens van de Cliëntenraad op de website van het Slingeland Ziekenhuis. Het resulterende plan is overgedragen aan de afdeling Communicatie, die begin 2024 de website zal aanpassen. De CR beraadt zich erover hoe zij haar zichtbaarheid nog meer zou kunnen versterken..

Naast de eerder genoemde onderwerpen zijn ook de volgende zaken aan bod gekomen:

- Sollicitaties: invulling vacatures van nieuwe leden voor het Medisch Specialistisch Collectief, de Cliëntenraad en een nieuwe voorzitter van de Bestuursraad.
- Gesprek met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.
- Qualicor-accreditatie.
- Rol en positie van de Chief Nursing Officer (CNO), de Verpleegkundige Raad en de rol van de verpleegkundig specialisten.
- Telefonische bereikbaarheid van de poliklinieken.
- Parkeerregeling.
- Zorgcontractering.
- Zichtbaarheid van normaalwaarden van laboratoriumtests in Mijn Slingeland.
- Imago-onderzoek onder huisartsen.
- Wacht- en toegangstijden voor de poliklinieken.
- Ontwikkelingen binnen het Zorgbedrijf.

## Adviezen

De Cliëntenraad heeft in 2023 advies uitgebracht over verschillende onderwerpen, zowel op verzoek als uit eigen initiatief.

| Aanvraag                   | Gevraagd | Ongevraagd |
|----------------------------|----------|------------|
| Nieuw bestuurslid MSC      | X        |            |
| Jaarrekening 2022          | X        |            |
| Profiel bestuursvoorzitter | X        |            |
| Patiëntenparticipatie      | X        |            |
| Begroting 2024             | X        |            |
| Samenwerking Sensire       | X        |            |
| Bestuursvoorzitter         | X        |            |

## 2023 In getallen

### Vergaderingen

| Overleg                                                 | Aantal |
|---------------------------------------------------------|--------|
| Overleg Cliëntenraad                                    | 11     |
| Overleg Cliëntenraad met RvB en MSC                     | 5      |
| Overleg dagelijks bestuur Cliëntenraad                  | 12     |
| Overleg dagelijkse besturen<br>Cliëntenraad, RvB en MSC | 2      |
| Buitengewone vergadering met MSC                        | 1      |

### Portefeuillehouders

| Thema's             | Bijeenkomsten                                                                                                                                  |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kwaliteit           | 3 x patiëntenpanel<br>2 x VIM<br>1 x veiligheidsronde                                                                                          |
| Automatisering/VIPP | 2 x                                                                                                                                            |
| Ouderenzorg         | 2 x                                                                                                                                            |
| Nieuwbouw           | 1 x werkbezoek<br>2 x raadpleging patiënten<br>2 x bekijken en testen van mock-ups en materialen<br>11 x team nieuwbouw<br>2 x werkconferentie |
| Regionaal           | 1 x participatiepartners<br>2 x cliëntenraden ARTZ                                                                                             |
| Financieel          | 2 x                                                                                                                                            |

### Overig

| Thema                         | Bijeenkomsten                 |
|-------------------------------|-------------------------------|
| Qualicor                      | 1x                            |
| Inspectie Gezondheid en Jeugd | 1x                            |
| Verpleegkundige Raad          | 1 x symposium<br>2 x CNO's/VR |
| Ondernemingsraad              | 2 x                           |
| Vacature Cliëntenraad         | 2 x gesprek                   |
| Vacature voorzitter RvB       | 2 x gesprek                   |