

# Cliëntenraad (CR) Meander Medisch Centrum

De navolgende onderwerpen zijn in het 2<sup>e</sup> kwartaal van 2022 besproken:

- **Interne audits.** De CR is geïnformeerd over de werkwijze omtrent interne audits. Tijdens een audit wordt bijvoorbeeld een afdeling getoetst of de afgesproken procedures en voorschriften ook daadwerkelijk gedaan worden en bij de medewerkers bekend zijn. Ook is van belang om dan te onderzoeken of deze procedures nog wenselijk zijn of aangepast moeten worden. In het najaar zal de CR actief deelnemen aan een training omtrent de nieuwe ontwikkeling van de audit persoonsgerichte zorg.
- **Heidag.** We hebben besproken hoe we de achterban kunnen betrekken bij onze adviezen. Daarbij hebben we juist gekeken naar wie onze achterban is, er zijn allerlei verschillende doelgroepen die wij willen vertegenwoordigen in de CR. Daarnaast hebben we per werkgroep besproken wat onze speerpunten zijn voor het komende jaar.
- **Achterban raadpleging.** In de week van 16 mei hebben de leden van de CR gedurende een aantal dagen in de hal van het ziekenhuis gestaan. Enerzijds om zichzelf aan de patiënten kenbaar te maken, maar ook om hun ervaringen en verbeterpunten te vernemen. Deze patiënten raadpleging had als thema 'Uw belang is onze zorg'. De verkregen informatie kunnen we dan tijdens onze besprekingen met de RvB voorleggen. Ook bekijken wij als CR wat we er zelf mee kunnen gaan doen. Deze dagen waren zeer informatief en hieruit kwamen de volgende punten naar voren:
  - De cliëntenraad kan inzoomen op specifieke doelgroepen maar zal altijd een brede afweging van belangen maken voor alle gebruikers van het ziekenhuis.
  - Bij digitalisering van de zorg moet rekening gehouden worden met eenvoudige toegankelijkheid. Niet iedereen beschikt over digitale apparaten en vaardigheden, telefonisch bereikbaarheid blijft daarom belangrijk.
  - De mogelijkheid tot het inkijken van persoonlijke dossiers wordt verschillend beleefd. Aan de ene kant is er vraag naar meer informatie, aan de andere kant juist naar minder informatie. Het is belangrijk dat de zorgverlener altijd checkt of de informatie goed begrepen is.

Meander kreeg ook complimenten:

- Men heeft veel vertrouwen in de geboden zorg,
- Er is veel ruimte voor eigen inbreng,
- Er is persoonlijke aandacht en
- De medewerkers zijn vriendelijk.

Deze conclusies zijn breed gedeeld in de media.

- **Project 'Samen beslissen'.** De CR heeft deelgenomen aan de informatiebijeenkomst. Aanwezige artsen kregen een 'praatplaat' om samen met patiënten in te vullen als middel voor de patiënt om mee te praten over de keuzes die gemaakt worden voor/met de patiënt t.a.v. de behandeling. Dit moet zorgen voor een verbetering in de kwaliteit van zorg. De CR is positief over deze ontwikkeling en volgt deze dan ook nauwgezet.
- **Structuur Overleg met RvB.** Het overleg met de RvB is eenmaal per twee 2 maanden. Voorafgaand aan de CR vergadering is er een afzonderlijk voorbereidingsoverleg tussen de CR voorzitter, vicevoorzitter van de CR en RvB met de bestuurssecretaris. Dit kost relatief veel tijd en ook worden onderwerpen meermaals besproken. De CR

## Clëntenraad (CR) Meander Medisch Centrum

wil dit graag veranderen naar maandelijks een korter overleg tijdens de regulier CR vergadering. De voordelen hiervan zijn dat er sneller en efficiënter geschakeld kan worden, de overleggen ook minder lang duren en dat onderwerpen getrapd de CR vergadering ingebracht worden. Afsproken is dat deze wijze per augustus ingaan.

- **Werving lid RvT Kwaliteit en Veiligheid.** Er hebben vele kandidaten gereageerd maar het vinden van de juiste kandidaat bleek lastiger dan gedacht. Hierover in het verslag van het derde kwartaal meer.
- **Digitaal aanmelden.** Een terugkerend bron van zorg voor de CR is hoe patiënten geholpen worden die niet digitaal vaardig zijn, de taal niet goed spreken, doof/slechthorend zijn of blind/slechtziend. Uit de achterbanraadpleging blijkt dat hier veel op is gereageerd door patiënten en bezoekers. Deze groep voelt zich onvoldoende gezien. De CR steunt de efficiëncyslag van de aanmeldzuilen, maar benadrukt dat de persoonlijke benadering door personeel door veel patiënten erg op prijs gesteld wordt. De CR volgt de ontwikkeling na de inzet van dit middel nauwgezet.
- **Project Kwetsbare Ouderen.** Marjan van Maanen, Adviseur Kwaliteit & Veiligheid heeft de CR een presentatie over de diverse deelprojecten binnen het project Kwetsbare Ouderen gegeven. Dit geeft de CR een positief beeld over de aandacht die deze doelgroep binnen het MMC heeft.

Naar aanleiding van deze presentatie doet de CR de suggestie om te overwegen verpleegkundigen van zowel het ziekenhuis als verpleegtehuizen uit te wisselen om wederzijds ervaringen op te doen die de samenwerking onderling kan bevorderen, alsmede de kwaliteit van zorg.