

Beknopt Jaarverslag Cliëntenraad 2017

De Cliëntenraad

De Cliëntenraad vertegenwoordigt de algemene belangen van de cliënten (patiënten, familie, bezoekers) in het verzorgingsgebied vanuit de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz). Wij volgen het beleid van het ziekenhuis en brengen gevraagd en ongevraagd advies uit aan het bestuur daar waar het om de directe patiëntenzorg gaat. In 2017 hadden we de volgende speerpunten:

Patient Centered Care:

Patiënten staan centraal binnen Amphia. Daarom spreken we hen regelmatig, zodat we de dienstverlening verder kunnen verbeteren. In 2017 werkten we verder aan de PER (patiënt effectrapportage); een checklist waarmee het effect van voorgenomen besluiten op de patiënt beoordeeld kan worden. Daarnaast hebben we gebruikt gemaakt van ons digitale Cliëntenpanel van ruim 350 leden die we kunnen raadplegen. In 2018 zal het Cliëntenpanel een vernieuwing ondergaan.

Patiënt en logistiek

Het ziekenhuis en de zorg die Amphia levert moeten zo toegankelijk mogelijk zijn. Wij monitoren daarom ieder jaar de toegangstijden en wachttijden. Daarbij is er op aanbeveling van de Cliëntenraad een systeem ingevoerd waarbij mensen die langer dan een uur moeten wachten een gratis uitrijkaartje voor de parkeergarage krijgen. Daarnaast doen we actief mee in stuur- en werkgroepen voor de inrichting en de werkwijze van het nieuwe ziekenhuis dat gerealiseerd wordt.

Kwaliteit en veiligheid

Binnen Amphia wordt zeer professioneel en toegewijd gewerkt. Toch gaat er af en toe iets mis en daar leren we van. Patiënten die een klacht willen indienen, krijgen te maken met de nieuwe klachtenregeling. Daarover heeft de Cliëntenraad het ziekenhuis geadviseerd. Eén wijziging die we hebben aangebracht, is de mogelijkheid om mensen achteraf te vragen naar hun ervaringen, zodat we de klachtenprocedure verder kunnen optimaliseren.

Veranderingen in het ziekenhuis

De samenwerking tussen Amphia en het MSB-A wordt steeds hechter. In 2017 overlegden we telkens met beide tegelijk, wat voor ons van grote waarde is. Beide partijen zien ons ook als volwaardige partner. Waar mogelijk willen we deze samenwerking verder bevorderen en verstevigen.

Ontwikkelingen

Het Dagelijks Bestuur van de Cliëntenraad is sinds 2017 iedere dinsdagochtend aanwezig in het ziekenhuis. Zo horen we beter wat er speelt en kunnen we sneller overleggen. Dat is goed voor onze achterban en maakt ons werk nog leuker. In 2017 zijn we onze achterban gaan bezoeken, waaronder de moskeeën in Breda en omstreken. In 2018 gaan we verder met werkbezoeken in de regio om van inwoners te horen wat er speelt en wat zij van Amphia verwachten. Zo kunnen we ons werk nog beter doen!

Voor meer informatie over het werk van de Cliëntenraad kunt u terecht op www.amphia.nl/cliëntenraad. Hier vindt u ook het Jaarplan 2018-2019 van de Cliëntenraad.