

## **Beknopt Jaarverslag Cliëntenraad 2018**

### **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 2018 hadden we de volgende speerpunten:

#### **De patiënt centraal:**

Patiënten staan centraal binnen Amphia. Daarom spreken we hen regelmatig, zodat we de dienstverlening verder kunnen verbeteren. In 2018 hebben we gebruik gemaakt van ons digitale Cliëntenpanel met ruim 400 leden. We hebben dit panel hun mening gevraagd over onderwerpen zoals onder andere de inrichting van poliklinische apotheek en het stiltecentrum, de bewegwijzering in het nieuwe gebouw, het serviceconcept van het Facilitair Bedrijf en dit meegewogen in de adviezen aan het bestuur.

Eind 2018 is het Cliëntenpanel omgezet naar een Amphia Panel. Dit panel bestaat uit een nog grotere groep patiënten die recent zorg hebben ontvangen bij Amphia. De antwoorden van de panelleden dragen bij aan de kwaliteitsverbetering van de zorg.

#### **Toegankelijkheid**

De zorg die Amphia levert moet zo toegankelijk mogelijk zijn voor iedereen. Wij monitoren daarom ieder jaar de toegangstijden en wachttijden. Amphia heeft op aanbeveling van de Cliëntenraad een systeem ingevoerd waarbij mensen die langer dan een uur moeten wachten op de polikliniek een gratis uitrijkaart voor de parkeergarage krijgen. Daarnaast zijn we actief in werkgroepen voor de inrichting en werkwijzen in het nieuwe ziekenhuis.

#### **Kwaliteit en veiligheid**

Binnen Amphia wordt zeer professioneel en toegewijd gewerkt. Sinds de toekenning van het kwaliteitskeurmerk JCI zien we dat de kwaliteit van de zorgverlening nog verder is verbeterd.

Toch gaat er af en toe iets mis en daar leren we van. Patiënten die een klacht willen indienen, krijgen te maken met de klachtenregeling. Daarover heeft de Cliëntenraad geadviseerd. De Cliëntenraad behandelt zelf geen individuele klachten. Wel hebben we in het afgelopen jaar mensen die een klacht hadden ingediend achteraf gevraagd naar hun ervaringen. Zo kunnen we met elkaar de klachtenprocedure verder optimaliseren.

#### **Werkbezoeken in de regio**

Het Dagelijks Bestuur van de Cliëntenraad is iedere dinsdagochtend aanwezig in het ziekenhuis. Zo horen we wat er speelt en kunnen we sneller overleggen. In 2018 zijn we onze achterban ook buiten het ziekenhuis gaan bezoeken, bijvoorbeeld in de moskeeën in Breda en omstreken. In 2019 gaan we verder met de werkbezoeken in de regio om van inwoners te horen wat er speelt en wat zij van Amphia verwachten. Zo kunnen we ons werk nóg beter doen voor onze patiënten.

## Nieuw ziekenhuis

Piet Berkers, voorzitter van de Cliëntenraad: “Amphia is een betrouwbaar, geavanceerd en goed ziekenhuis aan de vooravond van de verhuizing naar een nieuw gebouw. De aanstaande verhuizing vergt veel voorbereiding en zal veel vragen van de organisatie maar zeker ook van de patiënten. Het nieuwe ziekenhuis biedt prima mogelijkheden om de zorgverlening verder te optimaliseren met maximale focus op de veiligheid van zorg voor patiënten. Hier dragen wij als Cliëntenraad graag ons steentje aan bij.”

Meer informatie over het werk van de Cliëntenraad is te vinden op: [www.amphia.nl/clientenraad](http://www.amphia.nl/clientenraad).

## De Cliëntenraad:



Van links naar rechts: Annemie Klomp, Jan Akkermans, Petra Zähringer, Monique Vermijs, Piet Berkers, Annemarie Smeulders-van Rooij, Johan van Es, Yvonne van Persie en Piet van den Blik.

Niet op foto: Toine van Es en Monique Jansen