



# Jaarverslag 2020 Cliëntenraad

## De Cliëntenraad vertegenwoordigt de belangen van de cliënten van Amphia

**2020 heeft ook voor de Cliëntenraad in teken gestaan van het Covid-19 virus.** De focus van het ziekenhuis en haar medewerkers was vanzelfsprekend gericht op de acute patiëntenzorg. De Cliëntenraad heeft Amphia alle ruimte gegeven om deze zorg zo goed mogelijk te verlenen. Amphia heeft zeer adequaat gereageerd en geanticipeerd op de onverwachte problemen die samenhangen met de Corona-pandemie. We volgen het beleid van het ziekenhuis en brengen gevraagd en ongevraagd advies uit aan het bestuur. Onze speerpunten in 2020 worden op de volgende pagina's beschreven.



## De patiënt centraal

**Patiënten staan centraal binnen Amphia.** Daarom spreken we hen regelmatig, zodat we de dienstverlening verder kunnen verbeteren. Als Cliëntenraad spreken we ook regelmatig met de Raad van Bestuur en het Medisch Specialistisch Bedrijf om de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van Amphia te behartigen en actief mee te denken vanuit patiëntenperspectief. De Cliëntenraad doet dit vanuit de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz).



## Amphia Panel

**De Cliëntenraad heeft ook in 2020 geïnvesteerd in de uitbreiding van het Amphia Panel.** Dit panel bestaat uit een grotere groep patiënten die recent zorg hebben ontvangen bij Amphia. Het panel bestaat al uit ruim 1.000 leden en behoort hiermee tot de grootste in Nederland. De ambitie is om het verder uit te bouwen naar 1.500 in 2021. We hebben de leden van het panel naar hun mening gevraagd over diverse onderwerpen. De antwoorden van de panelleden dragen bij aan de kwaliteitsverbetering van de zorg.



## Kwaliteit en Veiligheid

**Binnen Amphia wordt zeer professioneel en toegewijd gewerkt.** Sinds de toekenning van het internationaal erkend 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.



## Aandachtsgebieden leden van de Cliëntenraad

**De Cliëntenraad bestaat uit 10 externe leden en wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris.** De leden hebben een verschillende achtergrond en kennis. Leden zijn steeds voor één dossier of onderwerp verantwoordelijk. Deze onderwerpen sluiten aan bij de zorgkernen-structuur van het ziekenhuis. Zo zorgt de Cliëntenraad ervoor goed vertegenwoordigd te zijn in de organisatie om de belangen van de cliënten te behartigen.



## Nieuw ziekenhuis alweer ruim 1 jaar in gebruik

**Piet Berkers, voorzitter van de Cliëntenraad: “Amphia is een betrouwbaar, geavanceerd en goed ziekenhuis.** Het nieuwe ziekenhuis biedt prima mogelijkheden om de zorgverlening verder te optimaliseren. Ook in de tijd van het coronavirus is dit gebleken. Het afgelopen jaar is hard gewerkt om alle processen in de nieuwbouw verder te optimaliseren en is een begin gemaakt met de verbouwing en nieuwe inrichting van het bestaande deel van het ziekenhuis. Met maximale focus op de veiligheid van zorg voor patiënten”.

