

# Jaarweergave Cliëntenraad SJG Weert

**2023**



# inleiding

Beste lezer,

Met genoegen presenteren wij aan u de jaarweergave van de Cliëntenraad (CR) van SJG Weert.

Als vertegenwoordigers van de cliënten vormen wij een belangrijke schakel tussen de zorginstelling en haar cliënten. Onze wettelijke taak om de belangen van de patiënten te behartigen, vormt het fundament van ons werk.

Deze jaarweergave is meer dan een terugblik; het is een reflectie op onze voortdurende inzet om de zorg binnen SJG Weert te verbeteren. Als Cliëntenraad volgen we aandachtig en kritisch de ontwikkelingen in de zorg, zowel binnen als buiten de muren van ons ziekenhuis. Onze doelen en ambities worden bepaald door de visie en richting van het ziekenhuis, en dienen als kaders voor onze activiteiten. We streven ernaar om altijd te handelen vanuit het oogpunt van de cliënt, waarbij het welzijn en tevredenheid van de cliënt centraal staan.

Onze belangrijkste focus is en blijft daarbij onze communicatie met de achterban. Alleen op die manier kunnen we daadwerkelijk de belangen van de cliënten vertegenwoordigen.

Met deze jaarweergave bieden wij u een inkijkje in onze inspanningen, uitdagingen en prestaties van het afgelopen jaar. We hopen dat het u inspireert en informeert over ons werk en onze toewijding aan de verbetering van de zorgervaring voor alle cliënten van SJG Weert.

Met vriendelijke groet,  
De Cliëntenraad SJG Weert

# onze koers

## visie 2023

De best mogelijke zorg voor iedereen in het adherentiegebied van SJG Weert, dat is waar wij ons hard voor maken. Het bevorderen van gezondheid en welzijn. Op die manier dragen wij bij aan een wereld waarin de cliënt centraal staat.

Een aantal overkoepelende thema's dienden als leidraad in alle onderwerpen die wij in de gevraagde en ongevraagde adviestrajecten meenamen:

- ✓ **cliëntbeleving**
- ✓ **persoonsgerichte zorg**
- ✓ **nieuwbouw**

Daarnaast lag binnen deze thema's de focus op een aantal activiteiten

- ✓ **samenwerkingen**
- ✓ **zichtbaarheid CR**

## Cliëntbeleving

We hebben ons gericht op het verbeteren van het **patiëntportaal**, wat steeds belangrijker wordt voor onze zorgprocessen. Als Cliëntenraad vinden we het cruciaal dat de gebruikerservaring wordt meegenomen. In 2023 zijn we gestart en hebben we diverse gesprekken gevoerd en een enquête uitgezet onder het over het patiëntportaal. In 2024 zetten we ons onderzoek voort met een enquête over de gebruiksvriendelijkheid van het portaal. Nadat we een goed beeld hebben van de huidige situatie en hetgeen door cliënten als goed wordt ervaren, adviseren wij het bestuur hierover.



## persoonsgerichte zorg

We zetten in op persoonsgerichte zorg om de kwaliteit te verbeteren door de individuele behoeften, voorkeuren en doelen van de patiënt centraal te stellen. Dit doen we op diverse manieren en het afgelopen jaar is nogmaals gebleken dat persoonsgerichte zorg een containerbegrip is waar veel onderwerpen direct en indirect mee gelinkt kunnen worden. Onze focus lag met name bij samen beslissen. Om meer grip te krijgen op dit onderwerp hebben we voor 2024 onderwerpen gekozen die meer "body" geven aan het onderwerp persoonsgerichte zorg.



## nieuwbouw

De bouw van het nieuwe ziekenhuis is gestart. In 2023 waren de ontwikkelingen nog niet zo ver dat dit invloed had op de veiligheid, toegankelijkheid en overlast. We spraken regelmatig met bestuur en de manager bouw en blijven betrokken bij de voortgang.



## Patiënt effect rapportage

Alle acties/activiteiten/besluiten die het ziekenhuis maakt hebben een directe of indirecte impact op de client. Zowel in de gesprekken met het bestuur als ook in de door ons gegeven adviezen promoten wij een **een overkoepelend beleid dat alle medewerkers aanmoedigt om de impact op de patiënt bij (nieuwe) zorgprocessen te overwegen en vast te leggen via de P.E.R. de zogenaamde patiënt effect rapportage.**

Inmiddels zijn we in de afrondende fase van een uitgebreid voorstel wat stimuleert om de P.E.R. te implementeren binnen de organisatie. We streven ernaar dit tegen het 2e kwartaal van 2024 af te ronden en ons advies gereed te hebben.



## samenwerken

In 2023 versterkten SJG Weert en MUMC+ hun samenwerking om de zelfstandigheid van SJG Weert te behouden. In september 2023 gaven wij advies, waarbij we benadrukten dat de Cliëntenraad betrokken wordt bij alle afspraken, beleid en processen die nog volgen. We hechten waarde aan evaluatie van de effecten voor patiënten en een heldere besluitvormingsstructuur. We ondersteunen de kansen van deze samenwerking en maken concrete afspraken om onze achterban goed te vertegenwoordigen tijdens deze veranderingen.



## herkenning Cliëntenraad

"In 2023 hebben we ons gericht op het vergroten van de zichtbaarheid van de Cliëntenraad (CR) voor onze leden en medewerkers van SJG. We hebben ons klantenpanel uitgebreid en tweemaal bevestigd, waarbij nieuwe leden zijn verwelkomd. Het blijft een uitdaging om de herkenbaarheid van de CR te vergroten. Voor 2024 hebben we plannen ontwikkeld om actiever te zijn op social media, in lokale kranten en binnen de organisatie door het organiseren van bijeenkomsten en het delen van adviezen met het bestuur en management, ook ongevraagd. Dit blijft een aandachtspunt.

## ” Met lef uit de comfortzone

# een woord van het dagelijks bestuur

Als Cliëntenraad willen wij dat alle mensen die naar het ziekenhuis gaan, de allerbeste zorg krijgen. Dat is makkelijker gezegd dan gedaan, vooral nu er veel zaken spelen die invloed hebben op toegankelijke, betaalbare en goede zorg. Het is een soort puzzel die we moeten oplossen, waarbij oude manieren van werken veranderen en er kritisch wordt gekeken naar wat we zelf doen. Niets doen is geen optie.

Steeds vaker is het nodig is om buiten onze comfortzone te stappen en het vertrouwde los te laten. Het vraagt van iedereen lef en steeds opnieuw de vraag stellen: *"Wat betekent dit voor de persoon die naar het ziekenhuis gaat?"*.

Ondanks het ziekteverzuim, het personeelstekort en de druk op de zorg die dit veroorzaakt zagen we bevlogen medewerkers die hun best doen om goede zorg te bieden aan de cliënten van het ziekenhuis.

Maatregelen om goed voor onze medewerkers te zorgen worden uitgerold en zullen ook in 2024 veel aandacht krijgen. En terecht, zij verdienen het om op handen gedragen te worden. Onze dank is groot voor alle medewerkers die iedere dag opnieuw hun best doen om de cliënten van SJG Weert goede zorg te leveren.

## ” Ondanks personeelstekort zagen we bevlogen medewerkers



**Yolanda Kollee**

Dagelijks bestuur Cliëntenraad

# achterban

## Het klantenpanel

Het klantenpanel is ons belangrijkste contact met de achterban. Het geeft ons de mogelijkheid de achterban vragen te stellen, feedback te geven en advies in te winnen. De uitkomst van deze enquêtes gebruiken wij voor onze beeldvorming voor (ongevraagde) adviezen en in gesprekken met het bestuur.

In 2023 hebben wij 2 enquêtes uitgezet, hieronder een infographic van de resultaten.

”  
**Het klantenpanel is ons belangrijkste contact met de achterban**

## Uitslag enquête bezoektijden

Een aantal jaren gelden koos SJG Weert voor uitbreiding van de bezoektijden op de verpleegafdelingen. Zo ontstond er een doorlopende bezoektijd van 15:00 tot 19:30u. De CR heeft de huidige bezoektijden geëvalueerd en verwerkte de uitslag in onderstaande infographic. 33 mensen vulden de enquête digitaal in en 34 mensen via een formulier op de verpleegafdelingen.



### Aantal bezoekers

Op dit moment mogen er maximaal 2 bezoekers tegelijk (30 minuten) bij een patiënt. Daarna kunnen bezoekers elkaar afwisselen. Wij vroegen naar uw ervaring. 58 mensen gaven antwoord, waarvan 23 mensen aangaven tevreden te zijn met deze regeling. Overige reacties: *meer aandacht voor het geluid/lawaai van bezoekers, betere handhaving van de tijdsblokken, bewaken rust voor patiënt, meer ruimte voor familieleden.*



### Verbeterpunten

Bij bezoek rekening houden met de belastbaarheid patiënt  
Toezien op naleving afspraken / bewaken rust patiënt



Uitslag enquête Klantenpanel Cliëntenraad SJG Weert  
**INFORMEREN VAN DE CLIËNTEN VAN SJG WEERT**



WEBSITE



AFSPRAAKBRIEF



PATIËNTENFOLDER



MIJN SJG

**WEBSITE**

**92%**

bezoekt de website

vindt het **niet** gemakkelijk om informatie te vinden

vindt het **redelijk** gemakkelijk om informatie te vinden

vindt het **heel** gemakkelijk om informatie te vinden

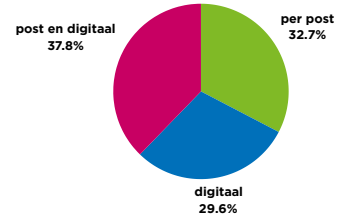
**Top 2 verbeterpunten**

- *beginscherm overzichtelijk en simpel maken - duidelijke onderwerpen*
- *meer informatie over wachttijden*

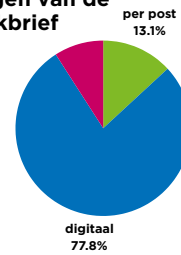
**97%** is redelijk of heel tevreden over de website

**AFSPRAAKBRIEF**

De manier waarop u de afspraakbrief heeft ontvangen



Uw voorkeur voor het ontvangen van de afspraakbrief



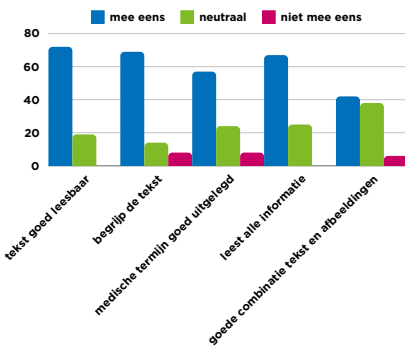
**Top 2 verbeterpunten**

- *SJG plant vaak zonder rekening te houden met agenda van cliënt. Cliënt meer betrekken bij maken afspraken.*
- *Meer uniformiteit in de manier van bevestiging van afspraken (nu is het mail en/of post en/of MijnsJG)*

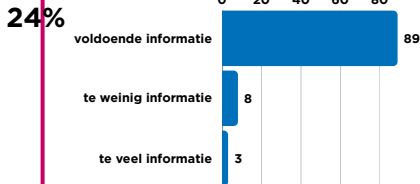
**PATIËNTENFOLDER**

**66%** leest digitale folder via website en/of MijnsJG  
 leest papieren folder

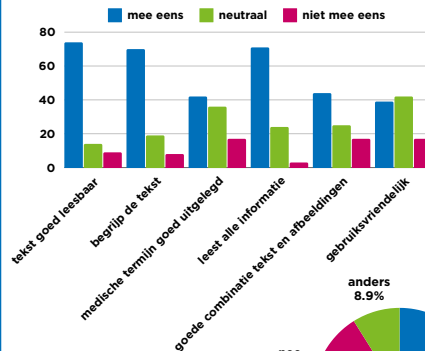
**Inhoud van folder**



**Hoeveelheid informatie in folder**



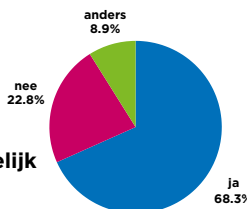
**MIJNSJG**



**76%** checkt de afspraak en tijdstip in MijnsJG, waarvan:

**38%** de avond voor de afspraak checkt, **11%** dezelfde dag van de afspraak checkt, **32%** alleen op het moment dat er een mail komt en **16%** paar dagen van tevoren, of anders.

Is de informatie makkelijk te vinden in MijnsJG?



**Top 4 verbeterpunten**

- *meer mogelijkheden voor zelf afspraken plannen*
- *gebruiksvriendelijkheid verbeteren*
- *dossier bijwerken (niet compleet)*
- *begrijpelijke taal gebruiken*



# onze overige adviezen

## **betrokkenheid**

### **Parkeertarieven**

Het ziekenhuis verhoogt de parkeertarieven en trekt ze daarmee gelijk aan de tarieven van de Gemeente Weert. Wij geven een aantal aanbevelingen waaronder duidelijker zichtbaar maken van de mogelijkheid om dag- of weekkaarten te kopen. Dit verzoek is inmiddels gehonoreerd.

### **jaarrekening SJG 2022**

Wij zoomen in op een aantal uitdagingen t.b.v. de jaarrekening SJG 2022, waaronder ziekteverzuim personeel, krappe arbeidsmarkt en toestroom nieuwe cliënten. We benoemen zaken die o.i. een goede bijdrage leveren aan de toekomstbestendigheid van SJG Weert. We staan positief tegenover deze jaarrekening.

### **Wervingsprocedure Raad van Bestuur**

De Raad van Toezicht start een wervingsprocedure vanwege het vertrek van de (tijdelijke) bestuurder H. Janssen. Wij worden intensief betrokken bij het opstellen van het wervingsprofiel en spreken met en adviseren over de beoogde kandidaat.

### **Begroting 2023**

De zorg staat onder druk en het ziekenhuis staat voor de nodige uitdagingen. In ons advies over de begroting willen we graag aandacht voor het ziekteverzuim, productieverhoging, personeelsbeleid. We vinden het belangrijk dat het ziekenhuis een duidelijke visie heeft op de dienstverlening en raden aan om andere vormen van samenwerken te onderzoeken. De vragen en aandachtspunten vormen samen het advies voor het bestuur.

# Samenstelling

## Wie zijn wij?



**Yolanda Kollee**

Dagelijks bestuur, algemene zaken en communicatie



**Peter Gloudi**

Dagelijks bestuur, algemene zaken en communicatie



**Wim van Meijl**

lid CR, bouw en facilitaire zaken



**Ad Matheeuwsen**

lid CR, persoonsgerichte zorg, ICT



**Johan Sijm**

lid CR, persoonsgerichte zorg



**Ivo Krewinkel**

lid CR

” **U bent onze ogen en oren, wij zijn uw stem!**

## contact

Wij danken u hartelijk voor de interesse in ons werk en hopen dat u met deze jaarweergave een goed beeld heeft gekregen van onze inspanningen. Graag willen wij aan u meegeven dat u een belangrijk onderdeel bent van onze beeldvorming. U helpt ons om uw ervaring, mening en feedback te delen, uw mening telt!

## Wij nodigen u uit om lid te worden van het klantenpanel

Een sterk klantenpanel helpt ons bij het vaststellen van wat u belangrijk vindt. Wij nemen uw mening graag mee in onze gesprekken en adviezen aan het bestuur.

U ontvangt 1 tot 2x per kwartaal een uitnodiging voor een enquête of poll. Deelname is anoniem en geheel vrijblijvend.

**klik op de link om lid te worden van het klantenpanel**

<https://sjgweert.nl/patienten/klantenpanel>

## Contact



Emailadres  
**clienraad@sjgweert.nl**