

CLIËNTENRAAD NIEUWS



De cliëntenraad (CR) van het Jeroen Bosch Ziekenhuis (JBZ) wil u graag regelmatig informeren over het nieuws en de ontwikkelingen waar we als cliëntenraad nauw bij betrokken zijn.

DIGIPANEL – METING DECEMBER 2018/ JANUARI 2019

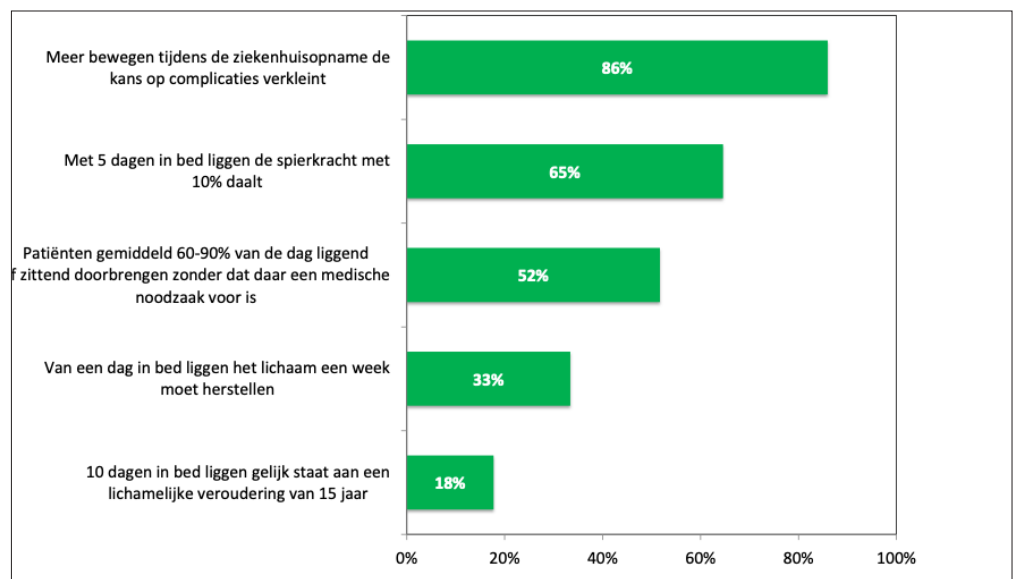
In de december - januari meting hebben 574 paneeldeelnemers weer hun mening en ervaringen gedeeld over verschillende onderwerpen. Alle resultaten zijn inmiddels gedeeld met de betrokken afdelingen. Met verschillende resultaten is ook al aan de slag gegaan. Zo is een werkgroep met o.a. verpleegkundigen een plan aan het uitwerken om bewegen tijdens een ziekenhuisopname verder te stimuleren en wordt de informatiekaart met 3 goede vragen momenteel op kleine schaal getest. Onderstaand een korte samenvatting van de uitkomsten,

op de website vindt u meer informatie.

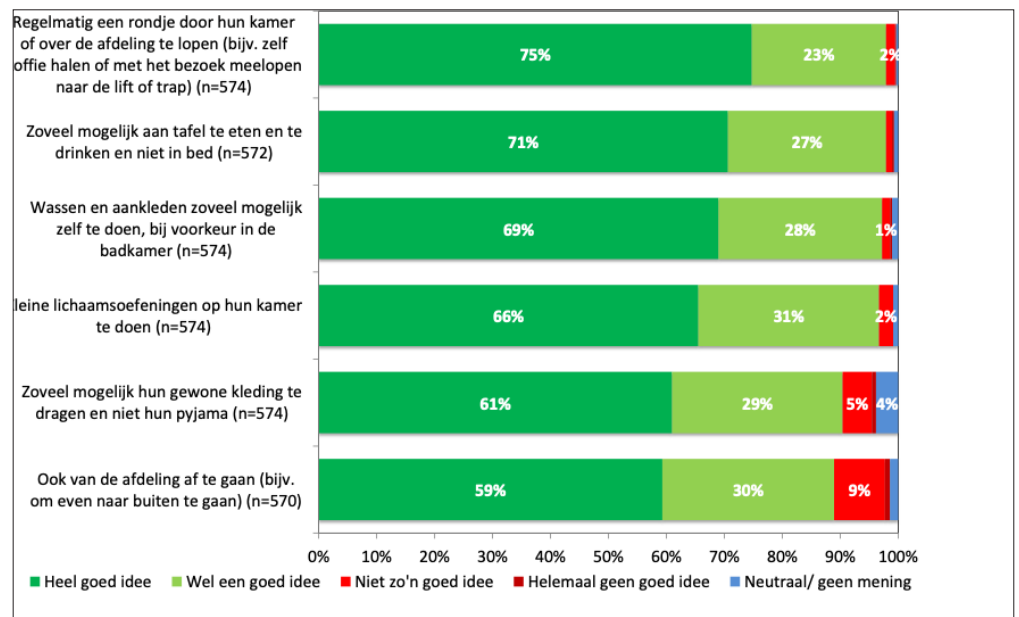
Bewegen tijdens een ziekenhuisopname

Panelleden zijn vijf vragen voorgelegd over hun bekendheid met het belang van bewegen tijdens een opname. Het vaakst geven panelleden aan ervan op de hoogte te zijn dat meer bewegen tijdens een ziekenhuisopname de kans op complicaties verkleint. Een kleine groep is bekend met het feit dat van een dag in bed liggen het lichaam een week moet herstellen en dat 10 dagen in bed liggen gelijk staat aan een lichamelijke veroudering van 15 jaar.

Veel van de panelleden die verrast zijn geven aan wel te weten dat bewegen tijdens een opname belangrijk is, maar niet dat je conditie/lichamelijke gesteldheid zo snel en hard achteruitgaat als je niet beweegt.



Grafiek 1: Percentage paneeldeelnemers dat aangeeft ermee bekend te zijn dat... (n=565-570)



Grafiek 2: In hoeverre vindt u het een goed idee dat patiënten tijdens hun opname worden gestimuleerd om:

Panelleden hebben overwegend positief gereageerd op de vraag hoe ze het zouden vinden als patiënten tijdens een opname zouden worden gestimuleerd om te bewegen. Slechts een klein deel van de panelleden vindt dit niet zo'n goed idee.

Panelleden is een aantal mogelijkheden en ideeën voorgelegd om meer te bewegen tijdens een opname. Het meest enthousiast zijn de deelnemers over de mogelijkheid om een frisse neus te halen in de binnentuinen en over een oefenruimte om te wandelen, fietsen, etc.

Andere ideeën om het bewegen tijdens een opname te stimuleren zijn een bewegingsmaatje, een stappenteller, een planbord met alle afspraken zodat mensen weten wanneer ze van de kamer af kunnen, meer ruimte om te kunnen eten aan tafel (kunnen nu net aan 2 mensen zitten), fietspedalen voor onder tafel, eenvoudige yoga of Tai Chi oefeningen, workshops op divers gebied met als doel mensen samen te brengen en actief bezig te laten zijn, artsen dit bij hun ronde laten "voorschrijven" als aanvullende medicatie.

MIJNJBZ

De helft van de panelleden heeft in het afgelopen jaar ingelogd op MijnJBZ, veelal voor meerdere dingen. Het vaakst werd ingelogd voor het bekijken van uitslagen (73%) en afspraken (69%). Verschillende deelnemers

noemen nog één of meerdere verbeterpunten voor Mijn JBZ. Opgemerkt wordt bijvoorbeeld dat op een mobiel apparaat de website minder prettig werkt, het lettertype aan de kleine kant is, de website door de grote hoeveelheid informatie niet altijd even overzichtelijk is, dat je nu nog niet zelf informatie kunt toevoegen, dat er geen brieven/berichten/verslagen van externe zorgverleners in staan en dat je nog niet voor alle specialismen via MijnJBZ ook zelf een afspraak kunt maken.



Bij de dokter voor behandeling of onderzoek? U heeft altijd meerdere mogelijkheden. Wat past het beste bij u? Stel drie goede vragen aan uw dokter en beslis samen:

1. Wat zijn mijn mogelijkheden?

2. Wat zijn de voordelen en nadelen van die mogelijkheden?

3. Wat betekent dat in mijn situatie?

Drie goede vragen

Patiënten die een behandeling of onderzoek krijgen kunnen vaak kiezen uit meerdere mogelijkheden. Een belangrijke vraag hierbij is hoe het ziekenhuis patiënten kan helpen om, samen met de arts, de keuze te maken die het beste bij de patiënt past.

Een hulpmiddel kan zijn om voorafgaand aan de afspraak met de arts patiënten een vraag-/informatiekaart toe te sturen, bijvoorbeeld samen met de afspraakbrief.

Bijna driekwart van de panelleden denkt dat de vraag-/informatiekaart patiënten kan helpen om beter met de arts te kunnen bespreken wat voor hen de beste keuze is, het kan helpen bij het voorbereiden op de afspraak en als (geheugen)steun tijdens het gesprek. 23% twijfelt onder andere omdat nu nog niet helemaal duidelijk is wanneer je de kaart precies gebruikt, de vragen mogelijk nog te ingewikkeld zijn voor laaggeletterden en dat de vragen nog niet concreet en/of specifiek genoeg zijn. 5% denkt dat het geen meerwaarde heeft.

- Als hulpmiddel bij de voorbereiding. Ikzelf maak steeds een lijstje in mijn telefoon die ik als checklist bij de arts gebruik. In rust kan je soms beter nadenken dan bij het consult.
- Als je bij de arts zit is er een spanningsveld en vergeet je dikwijls dingen te vragen. Dus thuis eerst op papier zetten is een goed idee.
- Je wordt gedwongen na te denken voordat het gesprek begint en het is een handige geheugensteun tijdens het gesprek.

- Als je bij een specialist zit is het vaak lastig om je te concentreren op de vragen die je eigenlijk wilt stellen. Die kaart kan daarbij een hulpmiddel zijn.

Meedoen of vragen?

Wilt u ook deelnemer zijn of heeft u vragen over het online Digipanel? Neem dan contact op met Niels Jansen via n.jansen@jbz.nl of tel: (073) 553 8446. Bij Niels kunt u zich ook afmelden.

KLACHTEN

Soms komt bij de Cliëntenraad een (individuele) klacht binnen. De Cliëntenraad zal zo'n klacht niet in behandeling nemen, het behoort niet tot haar taak. De Cliëntenraad zal de betreffende klacht wel doorgeleiden naar de Klachtenfunctionaris (alwaar samen met u en de zorgverlener via bemiddeling zal worden getracht de klacht te bespreken en zo mogelijk op te lossen), respectievelijk naar de Klachtencommissie (alwaar de klacht zal worden behandeld en beoordeeld).

Voor meer informatie mogen wij verwijzen naar de website van het JBZ.

Doet de Cliëntenraad dan niets met klachten? Ja zeker wel! Eens per jaar wordt er volledig anoniem en in algemene termen geformuleerd een Jaarverslag Klachtenbehandeling gemaakt. Dit Jaarverslag geeft een totaal inzicht in alle klachtgegevens.

Dit Jaarverslag wordt in aanwezigheid van de betreffende Klachtenfunctionaris door de Cliëntenraad besproken. In dat gesprek ligt de nadruk dan niet op de (individuele) klachten, maar veeleer op het kijken of er uit deze informatie algemene punten naar voren te halen zijn, die kunnen leiden tot voorstellen ter verbetering van het zorgproces en/of in de bejegening naar onze patiënten/cliënten. Indien er zulke verbeterpunten uit het rapport naar voren komen, dan bespreekt de Cliëntenraad deze punten met de Raad van Bestuur met als doel een wijziging en dus een verbetering aan te brengen in hoe de zorg wordt verleend.

Daarnaast worden deze (verbeter)punten ook besproken in de werkbezoeken die de Cliëntenraad aflegt bij de diverse afdelingen. Zo probeert de Cliëntenraad klachten om te buigen tot iets waar niet alleen het ziekenhuis zijn voordeel mee kan doen, maar dat uiteindelijk ten goede komt aan onze patiënten.

Het leveren van goede zorg, daar gaat het de Cliëntenraad om.

MANTELZORGPUNT PARENT OPENT IN JEROEN BOSCH ZIEKENHUIS

Een mantelzorger speelt een grote rol in het gezondheidswelzijn van patiënten. Om mantelzorgers goed te ondersteunen, is er nu een Mantelzorgpunt geopend op de Boulevard van het JBZ.

Het Mantelzorgpunt komt voort uit een samenwerking tussen Farent, de gemeente 's-Hertogenbosch en het JBZ en geeft ondersteuning aan alle mantelzorgers. Zij kunnen terecht bij geschoolde vrijwilligers.

Het mantelzorgpunt is op dinsdag- en donderdagochtend open van 09.00 tot 12.00 uur en is te vinden in het voorlichtingscentrum van het ziekenhuis. Ook zijn de vrijwilligers bereikbaar via 073-2068800 of via mantelzorg@divers.nl.

OVERLEG MET DE PATIENTENVERENIGINGEN

Twee keer per jaar nodigt de cliëntenraad alle regionale patiëntenverenigingen uit voor een overleg waarin we informatie uitwisselen en met elkaar over ontwikkelingen en inhoudelijke onderwerpen spreken. In de vergadering van maart jl. stonden op de agenda: de strategie van het JBZ en in het bijzonder "Ontregel de zorg", het Beleeffestival met de open dag en Voeding.

"ONS MENU VOOR U" IN NOVEMBER VAN START

Goed eten is belangrijk als je wilt herstellen. Daarom starten het JBZ en Sodexo in november 2019 met "Ons menu voor u" Patiënten die opgenomen zijn, mogen zelf kiezen wat ze eten, waar, wanneer, hoe vaak en met wie. In onze JBZ keuken worden alle gerechten vers bereid, met voldoende groenten en eiwit, weinig zout, maar met veel smaak. Door patiënten meer regie en gastvrijheid te bieden, wordt eten aantrekkelijker en gemakkelijker.

VERMINDEREN AANTAL KEURMERKEN

Er zijn meer dan 100 verschillende keurmerken, lintjes en pluimen in omloop binnen de medisch-specialistische zorg. Onderscheidingen die ooit in het leven zijn geroepen om aan te tonen dat specifieke zorg binnen een ziekenhuis op orde is. Het hoge aantal keurmerken

leidt echter tot steeds meer administratieve lasten en hogere kosten voor ziekenhuizen. Tegelijkertijd wordt het onderscheidende vermogen steeds lager. Door te stoppen met een groot aantal keurmerken kunnen ziekenhuizen de administratieve lasten voor artsen en verpleegkundigen substantieel verlagen.

Volgens de NVZ zijn er andere instrumenten die kunnen worden ingezet om patiënten goed te informeren over de kwaliteit van zorg en behandelingen binnen ziekenhuizen. Deze informatie is bijvoorbeeld beschikbaar via de website: www.ziekenhuischeck.nl.

MEER INFORMATIE OVER DE CLIËNTENRAAD?

Meer informatie over de cliëntenraad vindt u op de website van het JBZ

www.jeroenboschziekenhuis.nl

Het secretariaat van de Cliëntenraad is te bereiken via e-mail cliëntenraad@jzb.nl of telefonisch (073) 553 31 97 op maandag, woensdagochtend en donderdag. Mocht u deze nieuwsbrief niet meer willen ontvangen dan kunt u dit per e-mail doorgeven.