

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.

PATIENTWAARDE CENTRAAL IN HET JBZ

De cliëntenraad staat voor het behartigen van het belang van de patiënt in het JBZ. In het kader daarvan hebben we nagedacht en onderzocht hoe we, samen met de JBZ-organisatie, ervoor kunnen zorgen dat “patiëntwaarde” altijd voorop staat in het handelen van de medewerkers van het JBZ. We omschrijven “patiëntwaarde” als volgt: De patiënt en zijn/haar naasten en/of mantelzorgers ervaren waarde als gevolg van het centraal stellen van de behoefte van de patiënt tijdens een verblijf en/of interactie met het JBZ en haar medewerkers.

We zijn in overleg getreden met de Raad van Bestuur om de uitkomsten van ons onderzoek te delen en om te overleggen wat de beste manier is om ervoor te zorgen dat patiëntwaarde een prominente en vaste plaats kan krijgen in de het dagelijks handelen van de JBZ-zorgverlener. We zijn verheugd om te melden dat het resultaat van dit overleg is dat er een werkgroep wordt samengesteld, waarin naast enkele Cliëntenraadsleden, ook JBZ-medewerkers zitting hebben. De taak van de werkgroep is om te onderzoeken waar er ruimte is voor verbetering in het creëren van patiëntwaarde in het zorgproces en om voorstellen te doen om de daadwerkelijke verbeteringen in te voeren.

PATIENTEN DENKEN MEE OVER DE STRATEGIE VAN HET JBZ

Na een oproep kwamen op 16 januari 2018 ongeveer twintig mensen die patiënt zijn of waren, bijeen om mee te denken en te praten over de koers die het JBZ wil gaan varen. Een stafmedewerker gaf uitleg over de acht werkgroepen die verschillende onderdelen van de strategie uitwerken. Dat zijn:

- Ziekte en gezondheid
- Organiseren van werkprocessen
- Zorginhoudelijke technologie
- Informatietechnologie
- Ontwikkeling van alle medewerkers in het JBZ
- Samenwerken in netwerken
- Financieel en business
- Eigen regie in gezondheid.

De aanwezigen waren heel belangstellend en enthousiast om mee te gaan doen. Door eigen ervaringen op verschillende terreinen ontstond er een boeiende discussie over bepaalde thema's:

“Veel van de dokters en verpleegkundigen die ik heb meegemaakt accepteren volstrekt niet dat ik de touwtjes zelf in handen wil hebben”

“Als chronisch patiënt moet je wel regie nemen: je bent altijd patiënt en de dokter is lang niet altijd in de buurt als er iets gedaan moet worden om je gezondheid overeind te houden”

Enkele weken na deze bijeenkomst hebben de meeste aanwezigen laten weten bij welke werkgroep zij willen aansluiten. In de volgende nieuwsbrief hopen we wat meer over hun ervaringen te kunnen melden.

THEA LAGHUWITZ WINT DE NIGHTINGALE PRIJS 2017

Op initiatief van de cliëntenraad wordt jaarlijks de Nightingale prijs uitgereikt. Dit is een prijs voor de meest patiëntvriendelijke medewerker. Dit jaar werden er tien kandidaten voor de Nightingale prijs voorgedragen door collega's en patiënten.

Er werd een jury samengesteld uit enkele leden van de cliëntenraad, een lid van of namens de raad van bestuur en twee externe leden.

Deze jury heeft uit de tien voorgedragen medewerkers drie kandidaten genomineerd voor de Nightingale prijs 2017, op grond van:

- Hoe patiëntgericht is de kandidaat; hoe bereikbaar en toegankelijk is hij/zij voor de patiënt.
- Welke vernieuwende initiatieven heeft de kandidaat genomen? We denken hierbij aan initiatieven die van betekenis zijn voor de patiënt, het vak en de beroepsgroep, de afdeling en het ziekenhuis.

De drie medewerkers blonken ieder in hun eigen vakgebied uit in het leveren van goede zorg, met hart en ziel, gericht op de behoefte van elke patiënt.

Tijdens de bijeenkomst op 8 januari 2018 presenteerden de collega's van de drie genomineerde kandidaten een mooi en soms vurig pleidooi waarom hun kandidaat de beste was! De presentaties waren bepalend voor de keuze van de jury en unaniem koos de jury voor Thea Laghuwitz, vaatverpleegkundige chirurgie.

Blij verrast nam ze de Nightingale trofee, de bloemen, een cadeaubon en de prijs van 5000 euro in ontvangst.

Met dit bedrag kan ze samen met de collega's van haar afdeling iets extra's aanschaffen, waardoor het voor de patiënten prettiger en aangenamer wordt in het JBZ.



UITKOMSTEN DIGIPANEL

Ruim de helft van de deelnemers heeft afgelopen december 2017 / januari 2018 gereageerd op de vragen aan het online vragenpanel van het ziekenhuis, het Digipanel. In deze nieuwsbrief een korte samenvatting.

Op <http://www.jbz.nl/127598> vindt u een uitgebreidere toelichting. De cliëntenraad bekijkt de uitkomsten van het Digipanel met veel belangstelling. De resultaten worden meegenomen bij het uitbrengen van adviezen door de cliëntenraad aan de Raad van Bestuur en leiden soms ook tot een ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur.

Ontvangst in het ziekenhuis

- Panelleden zijn over het algemeen positief over de ontvangst in het ziekenhuis.
- Een derde van de panelleden denkt dat patiënten en bezoekers die voor de eerste keer in het ziekenhuis komen, hier niet zo gemakkelijk / goed de weg zullen kunnen vinden.
- Opgemerkt wordt ondermeer dat het routesysteem van letters en cijfers in het begin lastig is, de blauwe borden hangen vrij hoog en zijn daardoor minder goed leesbaar, de liften vrij lastig te vinden zijn, je voor de receptie en het informatiebord eerst een verdieping omhoog moet, de bordjes bij de liften vrij klein zijn en de wachtruimtes van de afdelingen allemaal op elkaar lijken.

SMS afspraak herinnering

lets meer dan negen op de tien panelleden heeft in de afgelopen twaalf maanden een polikliniek bezocht. Van hen weet ruim de helft dat patiënten bij de meeste poliklinieken voorafgaand aan hun bezoek per SMS een afspraakherinnering kunnen ontvangen.

- Drie op de tien heeft hier zelf ook al eens gebruik van gemaakt.
- De ervaringen met de SMS-afspraak herinnering zijn positief.
- Enkele panelleden geven de suggestie dat het nog prettiger zou zijn, als ook zou worden aangegeven welke afspraak het betreft en hoe laat deze afspraak is.

Online routewijzer

Van de paneeldeelnemers weet 46% dat op de website van het JBZ een online routewijzer staat. Bijna twee op de tien heeft deze ook wel eens gebruikt. De meeste panelleden hebben een positieve indruk van de routewijzer.

Voorkeur aanspreekvorm

Het Jeroen Bosch Ziekenhuis informeert patiënten op verschillende manieren. Bijvoorbeeld via patiënten folders, de website, sociale media en voorlichtingsfilmpjes. Hiervoor gebruiken we verschillende aanspreekvormen. Zo spreken we mensen in de patiënten folder aan met “u”, maar gebruiken we op sociale media vaak “je”. Panelleden zijn gevraagd wat hun voorkeur heeft. Voor de folders, website en filmpjes heeft het merendeel van de panelleden een voorkeur voor “u”. Voor sociale media hebben net zoveel deelnemers een voorkeur voor “u” als “je”.

Meedoen of vragen?

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

MEER INFORMATIE?

Meer informatie vindt u op de website van de CR www.clientenraadjbz.nl.

Het secretariaat van de Cliëntenraad is te bereiken via e-mail clientenraad@jbz.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.