



JAARVERSLAG

CLIËNTENRAAD 2024

Inhoudsopgave

1. Voorwoord	3
2. Jaarplan 2024	4
3. Uitgebrachte adviezen	5
4. Aandachtspunten en activiteiten	5
5. Samenstelling	7

1. Voorwoord

Ook in 2024 was het onrustig in de wereld met twee vreselijke oorlogen. Nederland kreeg een nieuw kabinet dat aan de slag wilde gaan en daarbij bezuinigingen op de zorgbegroting heeft doorgevoerd. In al dat nationale en internationale tumult wordt er in Nederland geprobeerd verder vorm te geven aan het Integraal Zorg Akkoord (IZA). Het nieuwe bestuur van het Jeroen Bosch Ziekenhuis (JBZ) is in 2024 voortvarend gestart met inzetten van een aantal veranderingsprocessen:

- profielontwikkeling en portfoliokeuze JBZ
- evaluatie van de RVE-structuur
- toekomstbestendig maken van het beddenhuis
- visie apotheek
- optimalisatie van de operatiekamers
- optimalisatie van het poliproces

Deze onderwerpen raken de cliënten van het JBZ direct en indirect. Met name de laatste twee onderwerpen zijn erg belangrijk voor de cliënten en de cliëntenraad heeft hier dan ook extra aandacht aan geschonken. De veranderingsprocessen lopen door in 2025 en zullen dan verder vorm krijgen.

De resultaten van tevredenheidsonderzoeken tonen opnieuw aan dat de patiënten van het JBZ in grote meerderheid goed tevreden zijn over de behandelingen in het JBZ. Aan deze onderzoeken nemen echter weinig kwetsbare mensen deel, daarom vraagt de cliëntenraad steeds aandacht voor deze groep die gekenmerkt wordt door lage gezondheidsvaardigheden, een andere cultuur/taal of laaggeletterdheid, waardoor informatie niet altijd volledig begrepen wordt.

Via het Digipanel en het overleg met de patiëntenverenigingen houdt de cliëntenraad contact met haar achterban. Dat levert elke keer weer waardevolle informatie op. Daarom hierbij een oproep aan alle cliënten van het JBZ om deel te nemen aan het Digipanel. De cliëntenraad en het JBZ horen graag uw mening. Met de patiëntenverenigingen is in 2024 overleg geweest over o.a. patiëntenparticipatie en het leefstijlloket.

De CR heeft regelmatig overleg met cliëntenraden van andere ziekenhuizen om informatie uit te wisselen en ideeën op te doen die ook voor de cliënten van het JBZ van belang kunnen zijn. Het overleg is met de cliëntenraden van ziekenhuizen in de regio en ook, in het kader van het mProve samenwerkingsverband, met de cliëntenraden van zeven ziekenhuizen verspreid over Nederland. In november was onze cliëntenraad in mProve-verband gastheer en hebben we met cliëntenraden gesproken over A.I. (Artificial Intelligence). Een onderwerp dat in de toekomst van grote betekenis voor de zorg kan worden.

De aanpassing van de interne klachtencommissie in het JBZ is al geruime tijd onderwerp van gesprek tussen de cliëntenraad en de Raad van Bestuur. In 2025 hopen we dit onderwerp af te ronden. De zorg is volop in beweging dat was te merken in 2024 en dat zal in 2025 niet anders zijn.

Henk Roozendaal,
voorzitter cliëntenraad

2. Jaarplan cliëntenraad 2024

In 2022 en 2023 heeft de cliëntenraad (CR) het thema communicatie als rode draad gekozen. Ook in 2024 zal de CR het thema communicatie handhaven, inclusief de uitwerking die daar in voorgaande jaren aan is gegeven:

Speerpunten thema communicatie:

- A. De versterking van het Digipanel.
- B. De zichtbaarheid van de werkzaamheden van de CR voor de achterban.
- C. Meer aandacht voor anderstaligen, analfabetisme, laaggeletterdheid, de consequenties van de invoering van meer automatisering voor digibeten.
- D. Raadplegen van de achterban door gebruik van sociale media, vragenlijsten bij poli's en interviews.

Inhoudelijke onderwerpen:

Voor 2024 heeft de CR besloten om enkele inhoudelijke specifieke onderwerpen toe te voegen, zoals:

De impact van het IZA op het terrein van digitalisering, specialisatie en de samenwerking in onze regio met de huisartsen, VVT, GGZ en andere zorgverleners.
De wachtlijsten voor de OK moeten, zowel voor de korte als voor de langere termijn, in het belang van de cliënten worden verkort. De cliëntenraad volgt de ontwikkeling van het optimalisatieplan voor de operatiekamers en de uitvoering ervan met grote belangstelling.

Strategische onderwerpen JBZ

Het JBZ heeft een aantal strategische onderwerpen benoemd en de projectleiders informeren de CR regelmatig over de voortgang van de projecten. In 2024 is de CR in het overleg met de raad van bestuur en in de cliëntenraadvergaderingen bijgepraat over de volgende onderwerpen:

- Ontwikkeling spoedplein
- Optimalisatie van de operatiekamers
- Poliklinische Integrale Samenwerking Afdeling (PISA).
- Patient Centred Outcome Research
- Profielontwikkeling en portfoliokeuzes JBZ
- Toekomstbestendig maken van het beddenhuis
- Optimalisatie van het poliproces.
- JBZ patiëntervaringsonderzoeken 2023
- MProve transformatieplan
- Regiebehandelaarschap
- Passende zorg
- Duurzaamheidsproject mobiliteit patiënten.
- Focuszorg
- Concentratie en spreiding van de oncologische zorg

3. Uitgebrachte adviezen

De cliëntenraad heeft in 2024 de volgende gevraagde adviezen aan de raad van bestuur uitgebracht:

Gevraagd advies betreffende:	Advies cliëntenraad:
Centrum voor seksualiteit en Intimiteit	Positief
Instellen kwaliteitsoverleg	Positief met aanbevelingen
Oncologische thuisbehandelingen	Positief met aanbevelingen
Prijsverhoging Ons Menu voor U voor bezoekers	Positief
Jaarrekening JBZ 2023	Positief
Ronald McDonald Huiskamer op A6 JBZ	Positief
Jaarkompas 2025	Positief
MProve transformatieplan	Positief, met aanbevelingen
Profiel ontwikkeling en portfoliokeuze JBZ	Positief
Begroting 2025	Positief met aanbevelingen
Samenwerking Interventieradiologie	Positief met aanbevelingen
Opdracht voor het project Herinrichting managementstructuur zorg	Positief met aanbevelingen

Ongevraagd advies betreffende:	Reactie raad van bestuur
n.v.t.	-

4. Aandachtspunten en activiteiten

4.1. Organisatie cliëntenraad

De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ) 2018

Medezeggenschap van cliënten in de zorg is geregeld in de Wet Medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ 2018). De cliëntenraad van het Jeroen Bosch Ziekenhuis behartigt op basis van deze wet de belangen van cliënten/bezoekers en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de raad van bestuur.

4.2. Rol van de cliëntenraad bij strategie en organisatorische ontwikkelingen

De cliëntenraad houdt zich bezig met het toetsen van het beleid van het JBZ en de effecten van beleidsplannen op de cliënt. De cliëntenraad heeft minimaal vier keer per jaar overleg met de raad van bestuur, jaarlijks met een delegatie van de raad van toezicht, het bestuur van de Bossche specialisten coöperatie (BBSC), de ondernemingsraad en twee keer per jaar met de Verpleegkundige Staf. Bij adviesaanvragen is de cliëntenraad zeer alert op het belang van de cliënt en de impact van bestuursbesluiten op de cliënt. Meer eigen regie, heldere en

begrijpelijke communicatie en informatie, zorg voor kwetsbare cliënten en kwaliteit & veiligheid van patiëntenzorg blijven voortdurende aandachtsgebieden. Ook In 2024 waren de wachtlijsten een terugkerend onderwerp van gesprek met de raad van bestuur.

4.3 Netwerkgorg

In het kader van het Integraal Zorg Akkoord (IZA) is in 2024 door het JBZ verder gewerkt aan het optimaliseren van de samenwerking met de huisartsen en de Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg (VVT) en andere regionale zorgverleners.

4.4 Digipanel

De cliëntenraad zet als bedenker van het Digipanel samen met de afdeling Marketing, Communicatie & Customer Relations, een aantal keer per jaar een digitale enquête uit onder circa 1000 deelnemers. De onderwerpen van de enquêtes in 2024 waren:

- Samen beslissen
- Gebruik van tablets op de verpleegafdelingen
- Hoeveelheid informatie voorafgaand aan een bezoek aan JBZ
- Contactvoorkeur cliënten
- Belangrijkst bij bezoek aan ziekenhuis
- Digitaal aanmelden
- Kunst als helende omgeving

De resultaten van de Digipanel enquête worden teruggekoppeld aan de afdelingen die vragen hebben laten opnemen. De uitkomsten van de onderzoeken worden op de intranetpagina van de cliëntenraad geplaatst. De cliëntenraad bespreekt de resultaten van de Digipanel enquête met de raad van bestuur als de uitkomsten daar aanleiding toe geven.

4.5 Activiteiten

Naast het adviseren over voorgenomen besluiten van de raad van bestuur heeft de cliëntenraad ook diverse andere activiteiten ondernomen:

- De cliëntenraad heeft met de raad van bestuur en de manager van het servicebedrijf gesproken over **de inrichting van het voorplein, de parkeertarieven en duurzaamheid**.
- De CR heeft twee keer per jaar overleg met de afdeling **Kwaliteit & Veiligheid en** heeft o.a. gesproken over de Interne klachtencommissie en deelname aan de K&V-raad.
- Tijdens de **JBZ-beleidsmiddagen** vertegenwoordigt een delegatie van de cliëntenraad de cliënten van het JBZ.
- De cliëntenraad was als toehoorder aanwezig bij **spiegelgesprekken** in het JBZ over IBD (Inflammatory Bowel Disease), Blaaskanker, diabetische (Charcot) voet en borstkanker.
- De CR heeft het onderzoek “Meer inzicht en eigen regie voor de patiënt?” besproken en neemt deel aan de **werkgroep Patiëntenparticipatie**
- De cliëntenraad had een klikgesprek met de nieuwe voorzitter en vicevoorzitter van de **Interne klachtencommissie** van het JBZ.

5. Samenstelling

In 2024 bestond de cliëntenraad uit:

Henk Roozendaal, voorzitter cliëntenraad

Ingeborg van den Hoven, lid dagelijks bestuur

Barbarien Blaauw, secretaris cliëntenraad

Maya van de Donk, lid cliëntenraad

Jo-Anne Essers, lid cliëntenraad

Carolien Hooymans, lid cliëntenraad

Joost van Oversteeg, lid cliëntenraad

Myra Ronner, lid cliëntenraad

Erdinç Saçan, lid cliëntenraad

Toos Biesheuvel, ambtelijk secretaris cliëntenraad



V.l.n.r. Barbarien Blaauw, Carolien Hooymans, Joost van Oversteeg, Ingeborg van den Hoven, Jo-Anne Essers, Henk Roozendaal, Toos Biesheuvel, Myra Ronner, Maya van de Donk, Erdinç Saçan

Bereikbaarheid

De cliëntenraad is te bereiken via e-mail clienntenraad@jbz.nl of telefonisch 073-5533197/06-23999228 op maandag, woensdagochtend en donderdag.