

# Jaarplan 2022 cliëntenraad Gelre ziekenhuizen



Patiëntparticipatie			
Thema	Algemene doelen voor de hele Cliëntenraad	Hulp bij beperkte gezondheidsvaardigheden	Ketenzorg
<b>Uitgangspunt</b>	<p>Locatieprofilering is een zo belangrijk, actueel en breed thema dat dit tot een algemeen speerpunt is benoemd voor heel de Cliëntenraad.</p> <p>Communicatie zowel intern als extern is in 2021 goed op de rails gezet, maar zal onderdeel moeten gaan uitmaken van de standaard manier van werken. Daarom is dit tot een thema benoemd voor heel de cliëntenraad en zullen de werkgroepen ook doelstellingen verwezenlijken op het gebied van communicatie.</p>	<p>Voor een optimale patiëntenparticipatie binnen Gelre is het belangrijk dat de patiënt als gelijkwaardige gesprekspartners wordt gezien en zorgverleners de patiënten goed kunnen informeren en begeleiden, waarbij rekening gehouden wordt met patiënten die (tijdelijk) over minder gezondheidsvaardigheden beschikken. Artsen en verpleegkundigen moeten de mate waarin patiënten al dan niet over gezondheidsvaardigheden beschikken <b>herkennen</b> en <b>erkennen</b>, zodat zij de patiënt optimaal (op diens eigen informatie- en verwerkingsniveau) kunnen ondersteunen in het nemen van beslissingen. Voorwaarde hierbij is dat de betreffende arts/ verpleegkundige over voldoende vaardigheden daartoe beschikt.</p>	<p>De kwaliteit van zorg wordt niet alleen bepaald door de behandelingen en omstandigheden in het ziekenhuis zelf. De doorverwijzingen vanuit de eerstelijnszorg en de overdracht van Gelre ziekenhuis naar elders bepalen tevens voor een groot deel het uiteindelijk resultaat.</p>
<b>Doel</b>	<p>De Cliëntenraad wil pro-actiever de wensen en meningen ophalen zodat er altijd een actueel beeld is van wat de cliënten van de zorg- en dienstverlening vinden van Gelre ziekenhuizen.</p>	<p>De cliëntenraad zet zich in voor patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden door Gelre te adviseren en ondersteunen in het toegankelijke maken van informatie en in het op de juiste manier voeren van het goede gesprek tussen zorgverleners en patiënten.</p>	<p>De Cliëntenraad van Gelre ziekenhuizen heeft zich voor 2022 ten doel gesteld om samen met Cliëntenraden van ketenpartners na te gaan welke verbeterpunten er liggen op het gebied van de zorgketen en de communicatie naar de cliënten van het Gelre.</p>

Thema		Hulp bij beperkte gezondheidsvaardigheden	Ketenzorg
<b>Te nemen stappen Q1 2021</b>	SMART* doel: ➤ Onderzoek naar uitkomsten patiënten panel resultaten	SMART* doel: ➤ Keuze maken uit de veelheid aan projecten en welke te volgen. ➤ Concrete afspraken over de gekozen projecten. ➤ <i>Plan maken om de ervaringen van cliënten op te halen m.b.t. het gebruik van EHealth.</i>	SMART* doel: ➤ Onderzoek naar de bronnen en ervaringen die er al zijn op dit gebied. - Intern bij Gelre ziekenhuizen - Extern in de zorgsector ➤ Verzamelen contactgegevens cliëntenraden ketenzorgpartners
<b>Te nemen stappen Q2 2021</b>	SMART* doel: ➤ Als cliëntenraad het patiëntenpanel onder de aandacht brengen van patiënten.	SMART* doel: ➤ Projecten in stappenplannen omzetten met concreet geformuleerde resultaten na 1 jaar. ➤ <i>het panel enkele vragen voorleggen over het gebruik van e-health met als doel informatie te krijgen over de voorlichting, de applicatie en terugkoppelingen. Wellicht dat met deze informatie verbeterlagen toegepast kunnen worden (Q3).</i>	SMART* doel: ➤ Organiseren van contact met de andere ketenzorgpartners ➤ Formuleren doelstelling van het vragen(-lijst) en de vragen aan de ketenzorg
<b>Te nemen stappen Q3 2021</b>	SMART* doel: ➤ Als cliëntenraad de patiënten wijzen op de drie goede vragen.	SMART* doel: ➤ Continueren van eerder geformuleerde stappen ➤ <i>Doelstellingen bepalen aan de hand van de cliëntervaringen m.b.t. het gebruik van EHealth.</i>	SMART* doel: ➤ Verzamelen en analyseren verzamelde informatie uit de ketenzorg. ➤ Bepalen concrete doelen om mee aan de slag te gaan - Korte termijn - Lange termijn ➤ Organiseren ketenzorgcontact moment met alle betrokken Cliëntenraden
<b>Te nemen stappen Q4 2021</b>	SMART* doel: ➤ Als cliëntenraad de patiënten informeren over het patiëntenportaal.	SMART* doel: ➤ Continueren van eerder geformuleerde stappen ➤ Meting van eerste resultaten ➤ <i>Acties uitvoeren om de cliëntervaringen m.b.t. het gebruik van EHealth te verbeteren.</i>	SMART* doel: ➤ Concrete acties die bepaald zijn in Q3 ➤ Bijeenkomst houden met alle Cliëntenraden van de ketenzorgpartners

\*SMART = Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden (= betreffende kwartaal)