

## **Patiëntveiligheid**

Voor de Patiëntveiligheid werken leden van de Cliëntenraad mee aan veiligheidsrondes. Tijdens zo'n ronde wordt een afdeling of een polikliniek bekeken en gecontroleerd aan de hand van een checklist: apparatuur moet een keurmerk hebben, ruimtes moeten aan hygiënische voorwaarden voldoen, medicijnkasten moeten bewaakt zijn of op slot, enz.. Deze rondes worden vier keer per jaar gedaan.

## **Klachtenregeling**

Er is een nieuwe Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg, waardoor er een Klachtenadviescommissie is ingesteld. Een lid van de Cliëntenraad neemt deel aan deze commissie. De commissie overlegt regelmatig over klachten en onderneemt actie waar nodig.

## **Ethisch kader**

De voorzitter van de Raad van Bestuur heeft in 2017 een adviesaanvraag voor ethisch kader ingediend, deze is goedgekeurd. Binnen het ethisch kader wordt besproken hoe we in Ziekenhuis Amstelland willen omgaan met zaken als bijzondere behandelingen, reanimeren, euthanasieprotocol, enz. De vraag die hierbij wordt gesteld is: wordt de patiënt er beter van? Dat wordt besproken in een *moreel beraad* waarbij alle betrokken artsen en verpleegkundigen met elkaar overleggen over de behandeling van de patiënt. Ook een lid van de Cliëntenraad neemt deel aan deze besprekingen.

## **Het Klant Contact Centrum**

De Cliëntenraad heeft een positief advies gegeven voor het instellen van het Klant Contact Centrum, zodat het maken van afspraken soepeler gaat. Het Centrum heeft nog te kampen met kinderziektes, het loopt nog niet zoals het zou moeten, we gaan ervanuit dat de problemen binnenkort zijn opgelost.

## **Patiënttevredenheidsonderzoek**

Leden van de Cliëntenraad hebben advies gegeven over hoe het Tevredenheidsonderzoek meer onder de aandacht van de patiënten te brengen. Het ziekenhuis kan zich alleen maar verbeteren door van patiënten te horen wat niet goed gaat binnen de organisatie. Mogelijk zal u binnenkort zelf op een andere manier benaderd worden om het Tevredenheidsonderzoek in te vullen. We rekenen op uw medewerking!

## **Patiëntenportaal**

Als patiënt wilt u wel eens uw medische gegevens uit het Amstelland Ziekenhuis meenemen naar een andere organisatie. U moet dat nu nog speciaal opvragen. De Cliëntenraad werkt eraan mee om er voor te zorgen dat er binnen afzienbare tijd een Patiëntenportaal is, zodat u zonder speciale aanvraag uw medische gegevens kunt inzien of doorgeven aan een andere organisatie.

## **Proefcommissie**

Leden van de Cliëntenraad werken mee aan de keuze van een nieuwe cateraar voor de patiënten. Zij doen dit vooral door maaltijden te proeven, maar er zal ook kritisch gekeken worden naar de distributie van de maaltijden.

## **En verder nog.....**

Andere zaken waar de Cliëntenraad zich onder andere over buigt zijn bijvoorbeeld:

- De Happy Corner in de centrale hal heeft een nieuwe beheerder
- Financiën, we stellen er kritische vragen over
- de schoonmaak blijft een punt van aandacht.

## **Werking Cliëntenraad**

Indien u meer wilt weten over de werking van de Cliëntenraad kunt u op onderstaande website kijken.

<https://www.ziekenhuisamstelland.nl/nl/over-zha/clientenraad/>