

Werkplan Cliëntenraad Deventer Ziekenhuis 2020- 2021

Het werkplan 2020 - 2021 is het referentiekader waarmee de Cliëntenraad, vanuit het cliëntenperspectief, de zorg door het Deventer Ziekenhuis beoordeelt.

Cliëntenraad en missie Deventer Ziekenhuis

Ingevolge de (nieuwe) Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ 2018), is elk ziekenhuis verplicht om een Cliëntenraad in te stellen. De Cliëntenraad van het Deventer Ziekenhuis is een zelfstandig en onafhankelijk adviesorgaan van de Raad van Bestuur. De Cliëntenraad onderschrijft de missie van het Deventer Ziekenhuis, waarin geformuleerd staat dat het Deventer Ziekenhuis een bijdrage levert aan het leven zoals de patiënt/cliënt dat wil leven. Daarvoor levert het Deventer Ziekenhuis de zorg die ertoe doet, op het moment dat het erom gaat, afgestemd op de persoonlijke situatie en mogelijkheden van de patiënt/cliënt. Als een ziekte dieper en langer ingrijpt in het leven bepaalt de patiënt/cliënt samen met zijn behandelaar hoe hij zo goed mogelijk kan blijven functioneren. Of er wordt gezorgd voor de beste begeleiding als behandeling niet meer mogelijk is.

Rol

De Cliëntenraad geeft op grond van, de door de wet gegeven bevoegdheden, aandacht aan alle aspecten van het ziekenhuisbeleid met nadruk op het beleid dat directe, en merkbare, gevolgen heeft voor het welzijn van de cliënten en hun relaties. De kern van het werk is het adviseren van de Raad van Bestuur. Dit kan zowel gevraagd als ongevraagd.

Uitgangspunt

Het uitgangspunt is steeds het dienen van het patiëntenperspectief. De Cliëntenraad heeft de vrijheid om als onafhankelijk adviesorgaan primair de belangen van patiënten en hun naasten onder de aandacht te brengen bij de relevante stakeholders. De Cliëntenraad vertegenwoordigt geen individuele patiëntenbelangen.

Scope van de Cliëntenraad

De Cliëntenraad fungeert op grond van wettelijke bevoegdheden. De Cliëntenraad richt zich vanuit het patiëntenperspectief op dienstverlening, informatievoorziening en privacy, bejegening, dienstverlening, gastvrijheid, gebouw, voeding, facilitaire zaken en hygiëne. Daarnaast richt de Cliëntenraad zich op beleidskwesties, zoals samenwerking met andere partijen, financiële aangelegenheden, planologische vraagstukken en bestuurlijke zaken. Aandacht heeft de Cliëntenraad ook voor de uitvoering van het beleid. Het door de Raad van Bestuur geformuleerde beleid moet zodanig worden uitgevoerd dat de gezondheid, het welzijn en de veiligheid van cliënten worden gediend. De Cliëntenraad speelt geen actieve rol in de uitvoering, maar informeert zich actief over de voortgang van de uitvoering om zo haar dialoog met de Raad van Bestuur over de uitvoering van beleid gestalte te geven.

Samenstelling en werkwijze

De Cliëntenraad bestaat uit maximaal zeven personen die door de raad gekozen worden, en door de Raad van Bestuur benoemd worden, voor een termijn van vier jaar. Na een eerste termijn is een lid nog eenmaal herkiesbaar. Er geldt een rooster van aftreden. De raad zal eind 2020 afscheid nemen van de vicevoorzitter, vanwege het bereiken van de 2^e zittingstermijn. De raad zal daarom na de zomer starten met de werving van tenminste 1 nieuw lid. In het geval de raad niet uit zijn midden een vicevoorzitter benoemt, dan wordt een vicevoorzitter van de raad geworven.

De Cliëntenraad wordt in zijn werkzaamheden ondersteund door een ambtelijk secretaris. De raad vergadert 10 x per jaar, waarbij minstens 4x per jaar een overleg met de Raad van Bestuur is ingepland.

Eenmaal per jaar overlegt de Cliëntenraad met de Raad van Toezicht, in aanwezigheid van de Raad van Bestuur. Ook eenmaal per jaar is er een overleg met een afvaardiging van de Verpleegkundige Advies Raad (VAR) en het Gemeenschappelijk Bestuur Medisch Specialisten (GBMS). Daarnaast vindt er tweemaal per jaar een overleg plaats met de Ondernemingsraad (OR).

Ook participeren de leden van de Cliëntenraad in verschillende werkgroepen en commissies, al dan niet ad hoc ingesteld. En tenminste eenmaal per jaar loopt een lid van de raad samen met een lid van de Raad van Bestuur een veiligheidsronde door het ziekenhuis.

Om goed geïnformeerd te zijn over het reilen en zeilen in het ziekenhuis zijn er regelmatig korte besprekingen met staffunctionarissen en het (duaal) management. Voorts is er contact met cliëntenraden van andere ziekenhuizen en met koepelorganisaties. *De Cliëntenraad verzoekt de Raad van Bestuur om ervoor zorg te dragen dat de raad via aansluiting op intranet de mogelijkheid krijgt om actuele interne informatie tot zich te nemen. De Cliëntenraad zelf zal zich in 2020 gaan toeleggen op het verbeteren van de eigen zichtbaarheid en vindbaarheid van de raad, zowel op intranet als internet.*

Prioriteiten en aandachtspunten voor het jaar 2020

De Cliëntenraad richt zich in 2020 primair op de hier na volgende thema's. Onderwerpen die niet zijn vermeld maar noodzakelijk zijn voor de voortgang van de werkzaamheden in het ziekenhuis zullen adhoc ter hand worden genomen.

A. Patiëntgerichtheid/patiëntparticipatie

Focus op eigen regie van, en waarde voor, de patiënt – samen beslissen.

Het rapport 'Samen Beslissen' (shared decision making) is de weergave van een onderzoek naar gerichte acties om samen beslissen structureel te stimuleren in de dagelijkse praktijk van het DZ. Hierbij draait het om de dialoog tussen patiënt en zorgverlener. Doordat de voorkeur van de patiënt gewicht in de schaal legt, leidt 'Samen Beslissen' tot maatwerk en patiëntgerichte zorg.

Samen beslissen is volop in beweging, maar er zijn nog belangrijke stappen te maken. Acties vinden plaats op drie niveaus: de organisatie, de gebruikers en de methodiek. Het niveau van de gebruikers, waar de rol van de patiënt en zorgverlener samen komen, heeft de eerste prioriteit. Door middel van bewuste acties kan een duurzame toepassing van Samen Beslissen worden gestimuleerd.

De Cliëntenraad stelt voor de zomer van 2020 vast wat hij meent dat onder "samen beslissen" valt en bepaalt zijn rol, waarbij zoveel als mogelijk wordt aangesloten bij de interne ontwikkelingen.

De raad zal waar nodig ongevraagd over dit onderwerp adviseren aan de Raad van Bestuur.

De raad blijft ook in 2020 pleitbezorger voor het realiseren van de dienstverlening binnen de Treeknormen, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt. De raad is zich bewust van de beperkte mogelijkheden vanwege landelijke afspraken en inkoopbeperkingen.

De raad zal periodiek met de Raad van Bestuur aan de hand van de managementrapportage de realisatiecijfers bespreken en bekijken waar hij kan bijdragen aan het bereiken van deze ambitie.

B. Continuïteit van, en Kwaliteit en Veiligheid in de organisatie

De recent ingezette organisatieverandering moet bijdragen aan een doelmatiger dienstverlening, hogere ervaren mate van kwaliteit en reductie van overhead. Dit proces zal ook in 2020 door de raad gevolgd worden en periodiek met de Raad van Bestuur worden besproken. De raad richt zich in deze besprekingen op het beoogde effect: een door de patiënt hogere ervaren mate van kwaliteit.

Vanwege het vertrek van de voorzitter van de RvB is de werving van een nieuwe voorzitter gestart. De Cliëntenraad zal daarbij zijn wettelijke taak uitoefenen en op die wijze bijdragen aan de best mogelijke opvolging.

De raad heeft de verwachting tenminste tweemaal per jaar met de voltallige Raad van Bestuur de overlegvergadering te houden. Vooral om zo elkaar te blijven ontmoeten en verbonden te blijven.

Tenminste eens per jaar bespreekt de Cliëntenraad de klachtenregeling en de -afwikkelingen. De rapportage van de klachtenfunctionaris is daarbij het beginpunt, alsook de formele klachtenregeling. De Cliëntenraad blijft zich inzetten voor een cultuur, waarbij patiënten en verwanten gemakkelijk een probleem bespreekbaar kunnen maken, waarop passende maatregelen getroffen kunnen worden om toekomstige klachten te voorkomen.

Waar gewenst zal de Cliëntenraad onderwerpen bespreken met de Raad van Bestuur.

De raad gaat er vanuit tijdige en volledige rapportages te ontvangen, zodat hij zich goed kan voorbereiden op de bespreking met functionarissen.

Patiënten moeten zich vrij en veilig door het ziekenhuis kunnen bewegen en gebruik kunnen maken van alle benodigde voorzieningen. Vooral ouderen, mensen met beperkingen, laaggeletterden, als ook patiënten met een beperkt gezondheidsvermogen¹ behoeven extra aandacht, onder andere door per patiënt een aanspreekpunt te realiseren.

De raad zal met relevante medewerkers jaarlijks tenminste tweemaal (veiligheids)rondes door het ziekenhuis lopen en op geleide van de uitkomsten waar nodig bijzondere aandacht blijven vragen voor passende maatregelen.

C. E-Health en benutting van de digitale “wegen”

Patiënten moeten in staat gesteld worden om zelf een bijdrage te kunnen leveren aan de kwaliteit van hun zorg. Zowel in de spreek/behandelkamer, maar ook door het gebruik van e-health-diensten, kunnen patiënten beter regie voeren op hun eigen gezondheid. Dit kan alleen als professionele zorgverleners open staan voor de inbreng van patiënten en als e-health-programma's en projecten erin slagen om e-health te integreren in de zorg en te laten aansluiten op de wensen, behoeften en routines van patiënten. De raad wil actief bijdragen aan het implementeren van diverse instrumenten die de patiëntenparticipatie vergroot.

¹ Gezondheidsvermogen

Het gezondheidsvermogen van mensen is het best te omschrijven als het vertrouwen en het vermogen van mensen om zelf een optimale gezondheid te creëren, rekening houdend met hun biologische en genetische achtergrond, de sociale, politieke en economische omgeving en de toegang tot zorg. Deze definitie laat zien dat we – als we willen onderzoeken hoe we de gezondheid van mensen kunnen bevorderen – rekening moeten houden met twee zaken: de mate waarin mensen bekwaam zijn om gezonde keuzes te maken en de omstandigheden die dat gezondheidsvermogen beïnvloeden.

De raad verwacht tenminste 2 x per jaar een rapportage over de ervaren mate van kwaliteit en veiligheid met daarbij een reflectie van de Raad van Bestuur en inclusief vermelding van te treffen acties.

De digitale dienstverlening ter ondersteuning van patiënt processen, als ook MijnDZ dat ten dienste staat voor patiënten, is nog niet van een voldoende kwaliteit en vergt meer aandacht. Door het gebruik van e-health-diensten kunnen patiënten hun gezondheid verbeteren en beter regie voeren. Dit kan alleen als e-health-programma's en projecten erin slagen e-health te integreren in de zorg en te laten aansluiten op de wensen, behoeften en routines van patiënten. De raad zal waar mogelijk, bijdragen aan vergroting van de bekendheid en het gebruik van MijnDZ. Ook ziet de raad graag de mogelijkheid van het maken van afspraken via internet en blijft er behoefte aan het mogelijk maken van een digitaal spreekuur (wellicht dat daarmee een pilot gedaan kan worden in 2020).

De raad verwacht in 2020 meer ambitie van de Raad van Bestuur op e-health-beleid en ontvangt hiertoe graag een implementatieplan dat uitgaat van een toename van het gebruik van MijnDZ met een verdubbeling van het aantal gebruikers.

De Cliëntenraad ziet graag een permanent 100% update website en steunt de organisatie bij dit streven. Ook dient de informatie op de website toegankelijk te zijn voor een zo groot mogelijke bevolkingsgroep en moet het mogelijk zijn schriftelijke patiëntinformatie in een aantal in Nederland gangbare talen aan te bieden.

D. Nieuwe wet implementeren

De WMCZ zal medio 2020 ingevoerd worden en in afstemming en in overleg met de Raad van Bestuur voor de zomer worden geïmplementeerd. De bestaande overeenkomst en regelingen zullen opnieuw worden beoordeeld; de wet zal worden geïncorporeerd in de werkzaamheden van de Cliëntenraad en de Raad van Bestuur.

De Cliëntenraad verwacht voor de zomer op initiatief van de Raad van Bestuur de implementatie af te ronden.

De Cliëntenraad pakt de start van deze nieuwe wet, als ook de komst van een nieuwe voorzitter van de Cliëntenraad per 1 januari 2020 aan als gelegenheid om zijn bestaande werkwijze te herijken. De Cliëntenraad participeert thans in diverse commissies en werkgroepen. In 2020 wordt op basis van de wet vastgesteld of de Cliëntenraad deze inzet wel of niet wenst te continueren.

Namens de Cliëntenraad,

Wybren Bakker
Voorzitter

Vastgesteld in de overlegvergadering CR/RvB d.d. 8 mei 2020