

## **WERKPLAN 2016 - 2018 van de CLIËNTENRAAD van het ELKERLIEK ZIEKENHUIS**

### **ROL VAN DE CLIËNTENRAAD**

De Cliëntenraad, die een brugfunctie vervult tussen de cliënten en de ziekenhuisorganisatie, baseert zich op de doelstelling dat iedere cliënt de zorg ontvangt die hij/ zij nodig heeft, waarbij de cliënt door de zorgverleners beschouwd wordt als **partner** (= de cliënt denkt mee en beslist mee). Deze benadering blijkt ook uit de missie van het Elkerliek ziekenhuis, samengevat in 'mens tot mens'. Daar waar de cliënt meedenkt en meebeslist over zijn eigen individuele zorgvraag, denkt de Cliëntenraad mee over de algemene belangen van cliënten.

De Cliëntenraad doet deze behartiging van de belangen van cliënten mede op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het functioneren van het ziekenhuis en voor de strategische ontwikkeling van het Elkerliek ziekenhuis. De Cliëntenraad neemt waar nodig actie door de Raad van Bestuur te adviseren over het te voeren beleid. In de hiervoor al genoemde WMCZ staat uitvoerig omschreven op welke gebieden de Cliëntenraad adviesrecht en soms verzwamd adviesrecht heeft.

### **INLEIDING OP WERKPLAN CR 2016 – 2018**

De Cliëntenraad heeft op basis van een uitvoerige interne discussie over inhoud en werkwijze een werkplan 2016-2018 opgesteld in de vorm van een twintigtal onderwerpen die vallen binnen acht thema's:

- A. Bejegening/ Shared Decision Making**
- B. Kwaliteit & Veiligheid**
- C. Ethiek**
- D. Positionering Cliëntenraad**
- E. Medisch Staf, Verpleegkundigen (VSB), Personeel (OR) en Quartz**
- F. Patiëntengegevens/ Elektronisch Patiënten Dossier (EPD)**
- G. Deelname in Projecten**
- H. Bestuurlijke Zaken**

De Cliëntenraad, die zeven leden kent, kiest voor een werkwijze waarbij de onderwerpen in tweetallen bewerkt worden. Op deze wijze kan de Cliëntenraad effectief en efficiënt werken. De namen van de leden zijn per onderwerp genoemd.

### **ONDERWERPEN**

#### **A. BEJEGENING, SHARED DECISION MAKING, KLANTBELOFTEN, WACHTTIJDEN, 'MENS TOT MENS', KLANTVRIENDELIJKHEID, GASTVRIJ ZIEKENHUIS, LAAGGELETTERDHEID**

- 1. Het actief betrekken van cliënten bij hun zorgvraag** en hun behandeling in de vorm van **shared decision making** dient een basiskwaliteit te zijn van alle medische en verpleegkundige zorgprofessionals, diensten en de directie en staf van Elkerliek ziekenhuis. In dit proces moet de informatie gebracht worden op het niveau van de betreffende cliënt, zodat uitdrukkelijk rekening gehouden wordt de laaggeletterden, niet (goed) Nederlands sprekenden, kwetsbare ouderen, kinderen etc., op basis van **dialoog**, geen monoloog. Op basis van deze gedeelde informatie dienen de besluiten samen genomen te worden.

De Cliëntenraad wil hierbij twee concrete benaderingen volgen:

- 1.a. '3 Goede vragen' als invulling van shared decision making zoals ingevuld door NPCF en de Federatie van Medisch Specialisten ([www.3goedevragen.nl](http://www.3goedevragen.nl)):
  1. Wat zijn mijn mogelijkheden?
  2. Wat zijn de voordelen en nadelen van de mogelijkheden?
  3. Wat betekent dat in mijn situatie?
- 1.b. 'De patiënt aan het roer' zoals omarmd door het Elkerliek Ziekenhuis, op basis van de benadering van 'positieve gezondheid', zoals gepresenteerd door mevrouw Huber tijdens het QUARTZ Symposium op 25 november 2015. In bovenstaande worden ook mantelzorger/ naaste(n) betrokken.

**(Maya Jonkers en Ton Witlox)**

2. Het Elkerliek ziekenhuis heeft met ingang van 2017 drie algemene **klantbeloften** geformuleerd. De Cliëntenraad zal de ervaringen van de cliënten met deze algemene klantbeloften aandachtig volgen. Een verdere vertaling naar specifieke klantbeloften is overbodig.

**(Hermien Jalink en Maya Jonkers)**

3. **Wachttijden** is een onderwerp waarop het Elkerliek ziekenhuis zich positief dient te onderscheiden in de ogen van de cliënten. Ook de Cliëntenraad wil hieraan bijdragen. In het ziekenhuis bestaan vele vormen van wachttijden, zoals telefonisch, afspraken maken voor consult/ behandeling, in de wachtkamer, in de onderzoekskamer, op de afdeling etc. Wachttijden dienen minimaal te zijn en cliënten moeten goed geïnformeerd worden over (veranderingen in) de wachttijden. Het EPD kan met de juiste invulling van het klantportaal op een aantal aspecten van wachttijden een duidelijke verbetering in de ogen van cliënten betekenen.

**(Henriëtte Verhoeven en Fred van Keulen)**

4. **Een gastvrij Elkerliek ziekenhuis** vraagt om continue aandacht voor vele aspecten van (de hotelfunctie van) het ziekenhuis, zoals receptie, maaltijden, orde en netheid, informatie/ entertainment, toegankelijkheid, bezoekmogelijkheden, parkeren etc. De Cliëntenraad zal voortdurend de vinger aan de pols houden zodat de gastvrijheid op het huidige hoog niveau kan blijven.

**(Hermien Jalink en Ton Witlox)**

## **B. KWALITEIT & VEILIGHEID, KLACHTEN, INDICATOREN, WET WKKGZ, RISICOMANAGEMENT**

5. **Meten van cliënttevredenheid** door middel van CQI, PROMS en andere kwaliteitsbewakingssystemen die zich richten op de ervaringen van patiënten (bijvoorbeeld spiegelgesprekken), zijn in de ogen van de Cliëntenraad essentiële uitgangspunten voor continue verbeteringen in alle afdelingen van het Elkerliek ziekenhuis. De Cliëntenraad richt zich vooral op de follow-up, waarbij hij zich met name richt op de zwakke punten, omdat de kwaliteitsverbetering op deze punten de hoogste positieve impact heeft op de beleving van zorg door de cliënt van het ziekenhuis.

**(Henriëtte Verhoeven en Harry Hofmans)**

6. **Klachten** geven een inzicht in hoe cliënten over de geboden zorg oordelen. De Cliëntenraad zal het algemene beeld dat uit de klachtenmeldingen naar voren komt betrekken bij zijn werk, waarbij hij de benadering van het Elkerliek ziekenhuis (van Klacht naar Kwaliteit) volledig onderschrijft. Verder zal in 2017 de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg) van toepassing worden. Op basis van deze wet wordt de positie van de cliënt/

patiënt verder versterkt, waarbij de beleving van kwaliteit van de geleverde zorg verder kan toenemen. De Cliëntenraad heeft bij de invoering van diverse aspecten in samenhang met deze Wkkgz een verzaamd adviesrecht over de wijze waarop het Elkerliek ziekenhuis deze wet omzet in structuur en werkwijzen. De Cliëntenraad opteert voor een proactieve opstelling ter zake deze materie.

**(Corry Bombeek en Harry Hofmans)**

7. **Kwaliteit en Veiligheid** zijn ook in 2016 - 2018 belangrijke thema's voor de Cliëntenraad. Naast deelname aan een adequaat systeem van veiligheidsronden, is het structureel bijwonen door de Cliëntenraad van de Commissie Kwaliteit en Veiligheid een belangrijke stap voorwaarts. Verder is een dialoog met de benoemde functionaris van Risicomanager van belang.

**(Corry Bombeek en Fred van Keulen)**

## C. KENBARE MEDISCHE ETHIEK/ETHISCH HANDELEN/RELIGIE

### 8. Medische Ethiek en Culturele/ Religieuze Achtergrond

De Cliëntenraad wijst nadrukkelijk op de Kwaliteitsnorm (Management van zorgprocessen) 511.13 van het NIAZ (Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg): *“De instelling heeft voor belanghebbenden kenbare afspraken met betrekking tot de medisch-ethische kaders waarbinnen de zorg vorm en inhoud krijgt.”* De eerder ingezette weg rond ethiek en ethisch handelen dient met voortvarendheid aangepakt te worden. De nu bestaande aarzeling moet doorbroken worden. Daarnaast moet er ook oog zijn voor eenzaamheid, passende zorg, moreel beraad en vragen op het gebied van medische ethiek. Tevens is de Cliëntenraad van mening dat er geestelijke verzorging, in welke hoedanigheid of voor welke religie dan ook, tijdens alle (24) uren van de dag/ week beschikbaar zou moeten zijn.

In dezelfde lijn wil de Cliëntenraad ondersteuning geven aan een project waarbij vrijwilligers ingeschakeld worden om begeleiding te geven aan patiënten die langdurig in het ziekenhuis liggen en wachten op een overplaatsing naar een verpleeginstelling.

**(Maya Jonkers en Fred van Keulen)**

## D. POSITIONERING EN HERKENBAARHEID VAN DE CLIËNTENRAAD; ACTIEVE CLIËNTENRAAD, VERNIEUWDE WMCZ, SAMENWERKING MET CLIËNTENRADEN IN DE REGIO

9. De Cliëntenraad wil **de eigen zichtbaarheid richting cliënten** verbeteren. Middelen hiertoe zijn een actieve deelname aan Open Dagen en andere activiteiten van het Elkerliek Ziekenhuis. Ook kan de opvolger van het **blad Elk** een beter middel van communicatie zijn zodat de Cliëntenraad in staat is om breder contact te onderhouden met zijn achterban, zijnde de cliënten en hun naasten. Daarnaast zal de Cliëntenraad actief invloed nemen op de inhoud van de informatie over de Cliëntenraad op de **website(s) van Elkerliek ziekenhuis**. Tevens wil de Cliëntenraad op passende wijze gebruik maken van andere **social media**, ook om zo van cliënten te horen wat hun ervaringen met het Elkerliek Ziekenhuis zijn.

**(Hermien Jalink en Henriëtte Verhoeven)**

10. De wenselijke **positionering van de Cliëntenraad** binnen het Elkerliek ziekenhuis is gebaseerd op een Cliëntenraad als een onafhankelijk medezeggenschapsorgaan. De Raad komt op voor het algemeen belang van de (potentiële) cliënt en is daarmee een onmisbare samenwerkingspartner voor management en bestuur van het Elkerliek ziekenhuis. Die samenwerking vergt tijdige informatie aan en inschakeling van de Cliëntenraad bij alle zaken die het cliëntenbelang raken. Van de Cliëntenraad mag worden verwacht dat hij daarbij

optimaal betrokken is. De aangekondigde herziening van de WMCZ (Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstelling) zal Cliëntenraden vermoedelijk ruimere bevoegdheden en faciliteiten bieden. De Cliëntenraad van het Elkerliek ziekenhuis zal zich daarop terdege voorbereiden.  
**(Corry Bombeek en Harry Hofmans)**

**11. Meer frequente afstemming met Cliëntenraden in de (wijde) regio.**

Het delen van kennis en ervaringen met andere Cliëntenraden, met name in de provincie Noord-Brabant, vergroot het inzicht en leidt tot meer effectiviteit en kwaliteit van onze adviezen en werkwijzen. De periodieke afstemming met de collega's van het Catharina Ziekenhuis, het Maxima Medisch Centrum en het St. Anna Ziekenhuis draagt daarnaast bij aan een goede samenwerking tussen de ziekenhuizen in Zuid-Oost Brabant.  
**(Corry Bombeek en Harry Hofmans)**

**E. SAMENWERKING MET MEDISCH SPECIALISTEN, VERPLEEGKUNDIGEN, OVERIG PERSONEEL (OR) en met QUARTZ**

**12.** De invoering van het **Medisch Specialistisch Bedrijf (MSB)** vraagt van de Cliëntenraad in de komende jaren intensieve bewaking, gericht op de belangen van de cliënten, waarbij de Cliëntenraad onverkort vasthoudt aan de inhoud van het door de Raad van Bestuur geaccepteerde advies van de Cliëntenraad van 30 december 2014.  
**(Fred van Keulen en Ton Witlox)**

**13.** Tijdens de **bezoeken aan maatschappen (Corry Bombeek, Hermien Jalink, Maya Jonkers en Henriëtte Verhoeven)** en het **overleg met het verpleegkundig stafbestuur (VSB) en de OR (Fred van Keulen en Ton Witlox)** zal de Cliëntenraad vooral oog hebben voor de goede samenwerking als basis voor **goede kwalitatieve zorg** binnen het Elkerliek ziekenhuis, zeker nu in 2015 de financiële relatie met de Medische Specialisten gewijzigd is. Mogelijk zal de keuze voor het bezoek, anders dan voorheen, meer bepaald worden door actuele ontwikkelingen.

**14.** De Cliëntenraad zal de **samenwerking met QUARTZ** blijven zoeken waardoor hij een ondersteunende rol kan spelen in samenhang met de relatie van Elkerliek ziekenhuis met eerste- en anderhalvelijns zorg in de regio.  
**(Harry Hofmans en Ton Witlox)**

**F. DATA, CLIËNTGEGEVENS, EPD IN DE PRAKTIJK**

**15.** De Cliëntenraad zal de ontwikkelingen met **Elektronisch Patiëntendossier (EPD) in de praktijk**, na de invoering eind 2015, met belangstelling volgen. Ook kan het EPD met de juiste invulling van het **klantportaal** op het punt van klantvriendelijkheid en wachttijden, een duidelijke verbetering voor de cliënten betekenen. Bij de invoering van dit klantportaal wil de Cliëntenraad nadrukkelijk betrokken worden.  
**(Henriëtte Verhoeven en Harry Hofmans)**

**G. PARTICIPATIE IN PROJECTEN TER INBRENG VAN HET CLIËNTENPERSPECTIEF**

**16.** Met als onderwerp de **Integrale Geboortezorg (IGZ)** wordt samengewerkt met alle zorgverleners uit de geboortezorg (gynaecologen, 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijns verloskundigen, kraamzorg, kinderartsen, etc.). De Cliëntenraad zal de eerder bereikte projectresultaten blijven bewaken.  
**(Maya Jonkers en Henriëtte Verhoeven)**

17. Ook bij het project **Seniorvriendelijk ziekenhuis** wil de Cliëntenraad ertoe bijdragen dat de cliënt gezien wordt **als partner**. De cliënt wordt dan niet louter beschouwd als onderwerp van zorg, maar als een persoon die meedenkt met de zorgverleners (o.a. shared decision making). Hierbij wordt eventueel ook de mantelzorger betrokken. Samenwerking met huisartsen en andere met externe zorgpartijen en huisartsen dienen vanuit het Elkerliek ziekenhuis onderhouden te houden. QUARTZ kan hierbij een rol vervullen.  
**(Hermien Jalink en Ton Witlox)**
18. De Cliëntenraad is actief betrokken bij het **Leer- & Ontwikkelingstraject**. Het Elkerliek ziekenhuis wil zorg van ‘mens tot mens’ leveren, zodat de cliënt voor het Elkerliek ziekenhuis blijft kiezen. Goede zorg verlenen betekent een sneller en bestendiger herstel van de cliënt (zie ook punt 1: positieve gezondheid). Het is de bedoeling het belang van goed eten en drinken, ondervoeding en persoonlijke aandacht voor de cliënt op de kaart te zetten, waarbij een plezierige omgeving gevormd wordt voor cliënten en medewerkers. Ook dient aandacht gegeven te worden aan de eenzame cliënt.  
**(Maya Jonkers en Ton Witlox)**
19. De Cliëntenraad wil in het project **Transmurale Zorgbrug** vanuit het cliëntenperspectief inbreng leveren om de overdracht van kwetsbare ouderen van het ziekenhuis naar de 1<sup>e</sup> lijns zorg optimaal te laten verlopen. Samenwerking tussen de betrokken organisaties is daarbij erg belangrijk.  
**(Hermien Jalink en Ton Witlox)**
20. De Cliëntenraad wenst bij **toekomstige projecten** betrokken te worden. De ondersteunende rol van de Cliëntenraad kan ertoe bijdragen dat de ‘cliënt als partner’ optimaal vorm krijgt. Het zal in de loop van de 3-jaars periode 2016 – 2018 duidelijk worden welke projecten zich aandienen. De Cliëntenraad staat klaar om mee te doen, gericht op het inbrengen van de belangen van de cliënt.

## **H. BESTUURLIJKE ZAKEN**

21. De Cliëntenraad is betrokken bij meerdere bestuurlijke taken, zoals wijziging van statuten, Meerjarenbeleidsplan, begroting en jaarrekening.  
**(Harry Hofmans en Fred van Keulen)**

### **OVERIGE TAKEN/WERKZAAMHEDEN CLIËNTENRAAD**

Naast de genoemde onderwerpen 1 tot en met 20 zal de Cliëntenraad van het Elkerliek ziekenhuis zijn meer reguliere werkzaamheden, zoals de behandeling van adviesaanvragen, Cliëntenjaarprijs etc. vervullen zoals dat van een optimaal functionerende Cliëntenraad verwacht mag worden door de achterban die de Cliëntenraad vertegenwoordigt. Daarnaast moet het voor de achterban van de Cliëntenraad duidelijk zijn dat de Cliëntenraad niet over voldoende capaciteit beschikt om in te kunnen gaan op alle mogelijke vormen van belangenbehartiging. Met bovengenoemde onderwerpen kiest de Cliëntenraad van het Elkerliek ziekenhuis duidelijk voor een aantal prioriteiten, maar tegelijkertijd geeft deze benadering aan dat andere onderwerpen blijven liggen.

Aldus vastgesteld in september 2017.