

WERKPLAN 2021 – 2023 van de Cliëntenraad Elkerliek ziekenhuis

Visie/ missie

De Cliëntenraad behartigt de belangen van alle patiënten van het Elkerliek ziekenhuis. De Cliëntenraad doet dit door er op toe te zien dat het ziekenhuis kwalitatief goede en veilige zorg biedt, die aansluit bij wat de mensen nodig hebben. De Cliëntenraad ziet de patiënt en de zorgverleners uit het ziekenhuis daarbij als partners: de patiënt denkt en beslist mee over zijn of haar eigen zorgvraag en de daarbij passende behandeling.

De Cliëntenraad adviseert de Raad van Bestuur, gevraagd of ongevraagd. Dit adviesrecht is gebaseerd op de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ 2018), de Statuten van het Elkerliek ziekenhuis en de Samenwerkingsovereenkomst tussen de Raad van Bestuur en de Cliëntenraad van het Elkerliek ziekenhuis.

De Cliëntenraad is onafhankelijk en hoeft geen verantwoording aan derden af te leggen.

In dit Werkplan 2021 - 2023 staat hoe de Cliëntenraad in deze jaren invulling geeft aan de belangenbehartiging van de patiënten van het Elkerliek ziekenhuis. Het werkplan is tot stand gekomen op basis van een uitvoerige interne discussie over inhoud en werkwijze. De inhoud van het Werkplan 2021 - 2023 wordt weergegeven in de vorm van dertien projecten, waarbij de projecten 1 tot en met 5 de hoofdprojecten zijn. De twee of drie leden die bij elk project genoemd worden, zijn de trekkers daarvan.

PROJECT 1 E-HEALTH/ ZORG OP AFSTAND/ DIGITALISERING

FransJozef - Hermien – Henk

De ontwikkeling van E-health heeft het afgelopen jaar een vlucht genomen tijdens de corona pandemie. Dit met het doel om tijdens deze bijzondere omstandigheden de patiënten, via digitale zorgtoepassingen zoals bijvoorbeeld zorg(ondersteuning) op afstand, beeldbellen, telefonische consulten etc., toch van goede zorg te voorzien (e-consult). Een inmiddels vertrouwd onderdeel van deze ontwikkeling is het zorgportaal Mijn Elkerliek waarin digitaal alle gegevens van de patiënt omtrent afspraken, behandeling en medicatie beschikbaar zijn. Deze nieuwe vormen van zorgverlening zullen steeds meer worden toegepast en geoptimaliseerd. Dit om diverse redenen: minder mensen in en naar het ziekenhuis, tijdsbesparing voor arts en patiënt en daarmee ook vaak kostenbesparend. Al deze vernieuwingen en ontwikkelingen mogen natuurlijk nooit ten koste gaan van de kwaliteit van de zorg!

Mits E-health slim en kansgericht wordt ingezet, zal dit in de toekomst voor de cliënt en het Elkerliek Ziekenhuis veel voordelen kunnen bieden. Als Cliëntenraad willen we daarbij stimuleren en bewaken dat de doorontwikkeling van E-health, in de breedste zin van het woord, altijd de focus heeft en houdt in het voordeel van de zorg én nazorg voor de patiënt. Speciaal aandachtspunt voor de Cliëntenraad is de taak erop toe te zien dat E-health voor een zo groot mogelijke groep toegankelijk is. Doelstelling is dat iedere patiënt van de juiste informatie wordt voorzien en die behandeling krijgt die hij/ zij nodig heeft.

Speciale aandacht voor de Cliëntenraad is het bewaken van de belangen van de kwetsbare groepen die niet of niet voldoende digitaal vaardig zijn, bijvoorbeeld laaggeletterden, ouderen, anderstaligen en mensen met een beperking. Ook zij dienen dezelfde kwalitatief hoge zorg te krijgen als ieder ander.

PROJECT 2 TOEGANKELIJKHEID VOOR ALLEN

Lonneke -FransJozef – Henk

De Cliëntenraad vindt het erg belangrijk dat het ziekenhuis en de zorg die hij biedt, goed toegankelijk is voor iedereen. Hierbij gaat het dan vooral om de fysieke en digitale toegankelijkheid voor alle cliënten.

Fysieke toegankelijkheid

Alle cliënten moeten zich zowel binnen als rondom het ziekenhuis goed kunnen bewegen zonder belemmeringen.

Digitale toegankelijkheid

Alle cliënten moeten zich binnen de mogelijkheden van E-Health (Project 1), comfortabel en vertrouwd (blijven) voelen of van maatwerk alternatieven gebruik kunnen maken. Ook in de ontwikkeling binnen E-Health moet daar rekening mee gehouden worden.

Iedereen moet goede en passende zorg kunnen ontvangen. Extra aandacht moet er daarbij zijn voor mensen met een beperking (b.v. blinden en slechtzienden, doven en slechthorenden, minder validen) maar ook voor anderstaligen, minder taalvaardigen, ouderen en jongeren.

In de regio Helmond – de Peel ligt het percentage laaggeletterden hoger dan het landelijke gemiddelde. Dit gebied kent ook een groot aantal anderstaligen. Het aan kunnen bieden van aangepast informatie- en begeleidingsmateriaal is dus belangrijk. Alle professionals binnen het Elkerliek ziekenhuis dienen hiermee rekening te houden als zij patiënten informeren en/ of behandelen. In dit kader wil de Cliëntenraad regelmatig overleg voeren met de afdeling Communicatie. De Cliëntenraad stelt zich verder tot doel, om personen uit onder andere de bovengenoemde cliëntgroepen, enthousiast te maken voor vrijwilligerswerk in het Elkerliek.

De Cliëntenraad zal voortdurend aandacht blijven vragen voor dit onderwerp en wil ook graag een klankbord zijn.

PROJECT 3 COMMUNICATIE MET ACHTERBAN

Hermien - Lonneke

De Cliëntenraad behartigt de belangen van cliënten. Om dat goed te kunnen doen, is het belangrijk om als Cliëntenraad het contact met de achterban te optimaliseren. Regelmatig wordt op sociale media (Facebook en Twitter) een bericht geplaatst over zaken die spelen in het Elkerliek ziekenhuis en die van belang zijn voor bezoekers van het ziekenhuis. Reacties hierop worden weer meegenomen als input voor het ziekenhuis.

De Cliëntenraad stelt een aantal doelen bij contact met de achterban.

- Opstarten van een cliëntenpanel in samenwerking met de afdeling Communicatie om een zo breed mogelijke groep patiënten/ cliënten te bereiken.
- Organiseren van een koffie-ochtend met een thema voor een specifieke doelgroep. Hiervoor is nodig dat het Elkerliek ziekenhuis zorgt voor het faciliteren hiervan zoals ruimte en eventueel spreker.
- Buiten het Elkerliek contact zoeken met doelgroepen, zoals bijvoorbeeld De Cirkel, om zo feedback te krijgen van een bepaalde patiëntengroep.

PROJECT 4 HERVATTEN REGULIERE ZORG IN VERVOLG OP COVID-ZORG

Angelie – Harry – Henk

Covid 19 heeft laten zien wat de sterke en zwakke punten zijn in onze ziekenhuiszorg. De Cliëntenraad wil graag meewerken om de goede veranderingen, ingezet bij de bestrijding van Covid, te behouden. We denken hierbij aan:

- beter plannen van afspraken;
- korte wachttijden nastreven;
- doorontwikkeling van zorg op afstand, zoals telefonische en video consulten, daar waar dit zinvol is en rekening houdend met de wensen van de patiënt.

De Cliëntenraad vraagt in deze periode extra aandacht voor het optimaal hervatten van de reguliere en uitgestelde zorg.

De Cliëntenraad zal bij al deze ontwikkelingen de vinger aan de pols houden en aandacht blijven vragen voor de wensen en noden van de patiënt.

PROJECT 5 SAMENWERKING IN DE REGIO

Corry – Angelie

Gezondheid is belangrijk voor de inwoners van Helmond en de Peelregio. Het Elkerliek ziekenhuis is een van de schakels die bijdraagt aan het gezond maken en houden. Een goede samenwerking met de andere zorgaanbieders én preventie is belangrijk. Aandachtspunten voor de Cliëntenraad in de komende periode zijn de onderstaande.

Goede overdracht patiënten

De Cliëntenraad acht het van groot belang dat er meer aandacht komt voor een goede overdracht van patiënten van het Elkerliek ziekenhuis naar de eerstelijnszorg en vice versa. Met name bij kwetsbare ouderen is een goede overdracht van cruciaal belang. Overleg tussen ziekenhuis, zorginstellingen, huisartsen en andere betrokken partijen moet regelmatig plaatsvinden met als doel in 2021 - 2023 een betere samenwerking te realiseren. De Cliëntenraad wil deelnemen aan en bijdragen in projecten op dit vlak.

Contact met ziekenhuizen in de regio

Het delen van kennis en ervaring met Cliëntenraden van andere ziekenhuizen zorgt voor meer inzicht in en kwaliteit en effectiviteit van het functioneren van onze eigen Cliëntenraad. De voorzitters van de Cliëntenraden van de vier ziekenhuizen in zuidoost Brabant hebben periodiek overleg. Verder is er eenmaal per jaar een gezamenlijke bijeenkomst voor alle leden van de vier Cliëntenraden.

Spoedeisende hulp

Het Elkerliek ziekenhuis is een samenwerking opgestart met de huisartsen en de huisartsenpost om de spoedeisende hulp zo effectief mogelijk in te zetten: het Spoedplein. De Cliëntenraad ondersteunt deze ontwikkeling. Wel vinden wij het belangrijk om in 2021 - 2022 na te gaan hoe de gebruikers van het Spoedplein de zorg hebben ervaren en of aanpassingen nodig zijn.

Preventie

Voorkomen is nog altijd beter dan genezen. De Cliëntenraad zal zijn bijdrage leveren aan initiatieven zoals Ruimte voor leven die inzetten op preventie en een betere leefstijl, uiteraard voor zover dit raakt aan het ziekenhuis.

PROJECT 6 KWALITEIT VAN ZORG EN VEILIGHEID

Corry - Angelie- Lonneke

Inwoners van Helmond en de Peelregio dienen gebruik te kunnen maken van toegankelijke, kwalitatief goede en veilige ziekenhuiszorg in een veilige omgeving. De beleving van patiënten over deze zorg moet daarbij worden betrokken. De Cliëntenraad van het Elkerliek ziekenhuis wil hieraan bijdragen door:

- kennis te nemen van de uitkomsten van patiënttevredenheids- en belevingsonderzoeken, klachten en VIM-meldingen om op basis hiervan adviezen uit te brengen aan de Raad van Bestuur en eventuele anderen;
- deel te nemen aan de veiligheidsrondes in het ziekenhuis;
- deel te nemen aan de Commissie Kwaliteit en Veiligheid.

Aspecten die hierbij van belang zijn, zijn onder andere de onderstaande.

- Het ziekenhuis moet aan patiënten zorg op maat kunnen bieden.
- Samen Beslissen en de '3 goede vragen' dienen het uitgangspunt te zijn bij de behandeling en begeleiding van patiënten.
- Wachttijden, zowel voor het maken van afspraken als behandeling, moeten kort zijn.
- Verwijzing naar en doorverwijzing vanuit het ziekenhuis (inclusief informatie over medicijngebruik) moeten goed geregeld zijn.
- Informatie moet ook voor minder taalvaardige patiënten toegankelijk zijn.
- Goede verhoudingen tussen alle betrokkenen binnen het ziekenhuis is een voorwaarde voor goede kwaliteit van zorg.
- Privacy van patiënten, ook waar het gaat om digitale toepassingen, dient gewaarborgd te zijn.

PROJECT 7 SAMENWERKING MET MEDISCH SPECIALISTEN

Harry – Angelie – Henk

De Vereniging Medische Specialisten (VMS) en de Cliëntenraad hebben uitgesproken nauwer te willen samenwerken. Naar het oordeel van de Cliëntenraad formuleert het 'Visiedocument Medisch Specialist 2025' de benadering waarin de Cliëntenraad zich perfect kan vinden.

De dialoog die de Cliëntenraad wil voeren met de VMS zal gebaseerd zijn op de onderstaande tekst uit dit visiedocument:

De medisch specialist werkt samen met de patiënt en diens naasten in verschillende rollen en samenwerkingsverbanden aan het bevorderen en behouden van kwaliteit van leven in alle stappen van het zorg- en behandelproces. Van voorzorg tot en met nazorg. Samen beslissen is dagelijkse praktijk. Medisch specialisten handelen vanuit positieve gezondheid. Patiënten zijn uniek, ze hebben verschillende behoeften en wensen. Bovendien verschillen zij in gezondheidsvaardigheden. Voor dit laatste is veel aandacht. We zorgen er samen voor dat de gezondheidsvaardigheden van patiënten verbeteren. De (informatie) technologie verandert de processen binnen en buiten zorginstellingen. De patiënt en medisch specialist hebben, naast de gebruikelijke gesprekken, gemakkelijk contact via digitale hulpmiddelen.

De Cliëntenraad is een groot voorstander van deze vernieuwende aanpak en zal dat dit in de bezoeken aan de maatschappen steeds benadrukken.

PROJECT 8 SAMEN BESLISSEN EN ETHIEK

Angelie - Lonneke – FransJozef

Samen beslissen

Samen beslissen betekent eigenlijk wijzen op verschillende behandelopties waarover een gezamenlijk besluit door arts en patiënt genomen moet worden. De arts zal de patiënt helpen om goed geïnformeerd de opties af te wegen. Samen beslissen lijkt vanzelfsprekend: de een heeft de kennis en de ander moet het ervaren. Samen beslissen in een spreekkamer begint met een gesprek tussen arts en patiënt. Dit vraagt van de professional om bescheiden te luisteren, om te begrijpen en om de voorkeur van de patiënt boven tafel te krijgen om samen tot een doeltreffende oplossing te komen.

De '3 goede vragen' en de klantbeloften helpen de cliënt. De werkgroep Samen beslissen ondersteunt de zorgverleners en probeert hen te enthousiasmeren. Door deelname van de Cliëntenraad in de Werkgroep Behandelaafspraken/ Advanced Care Planning kan de positie van de cliënt/ patiënt versterkt worden.

Ethiek

Qualicor Europe -voorheen NIAZ- heeft voor belanghebbenden kenbare afspraken gemaakt 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 vervolg krijgen. Ethiek is subjectief: waarheid, goedheid, veiligheid, gedachten, gevoelens, wil, handelingen volgens ethisch basisoordeel. Voor zowel de cliënt als de zorgverlener moet er verantwoord gehandeld worden met de nadruk op het welzijn van de patiënt. In deze lijn wil de Cliëntenraad ondersteuning geven.

PROJECT 9 OVERLEG MET ONDERNEMINGSRAAD (OR) EN VERPLEEGKUNDIG STAFBESTUUR (VSB)

Lonneke – FransJozef

De Cliëntenraad blijft vanuit haar primaire taakstelling ook graag actief in contact met de Ondernemingsraad (OR) en het Verpleegkundig Stafbestuur (VSB). Wij voeren daarvoor (minimaal) drie keer per jaar overleg met de OR en het VSB. De focus in deze overleggen is er primair op gericht om elkaar te informeren in relatie tot het optimaal kunnen functioneren van het (verplegend) personeel. Daarnaast worden ook andere relevante onderwerpen ingebracht en besproken die betrekking hebben op het welzijn en welbevinden van patiënten.

PROJECT 10 WAARBORGEN TOEKOMST ELKERLIEK ZIEKENHUIS

Harry – Corry

De Cliëntenraad zal zijn aandacht voortdurend richten op het waarborgen van de toekomst (de continuïteit) van het Elkerliek ziekenhuis als algemeen ziekenhuis voor de regio Helmond en de Peel. Hiertoe behoren:

- binding met patiënten;
- binding met personeel;
- een financieel gezonde basis, mede ten behoeve van de vernieuwing van het ziekenhuiscomplex in Helmond en Deurne;
- behoud van een Spoedeisende Hulp in Helmond op 24/7 basis;
- voldoende specialismen aanwezig, met name voor de oudere bewoners van de regio;
- een goede relatie met CZ, de grootste zorgverzekeraar van het Elkerliek ziekenhuis.

De Cliëntenraad toetst de beleidstukken van de Raad van Bestuur op onder andere deze punten en zal daarover adviseren.

PROJECT 11 Vernieuwing faciliteiten Helmond en Deurne

Corry – Hermien

Voor patiënten en bezoekers van het Elkerliek Ziekenhuis is het erg belangrijk dat het Elkerliek Ziekenhuis voldoet aan een aantal eisen:

- gastvrijheid -de receptie en vrijwilligers spelen hierbij een belangrijke rol-;
- goede toegankelijkheid voor iedereen;
- parkeerfaciliteiten en vervoer van en naar de hoofdingang van het ziekenhuis, indien nodig of gewenst;
- aandacht hierbij voor alle doelgroepen, met name anderstaligen, mensen met een beperking, ouderen;
- duidelijke bewegwijzering, ook hen met een (visuele) beperking;
- maaltijden afgestemd op de persoon en gericht op een zo spoedig mogelijk herstel, bijvoorbeeld eiwitrijke voeding, halal maaltijden. Waar nodig krijgt de patiënt voorlichting van een diëtist.

Ook ten aanzien van het vastgoedplan zal de Cliëntenraad een vinger aan de pols houden om de ontwikkelingen op de diverse onderdelen te toetsen op de juiste voorzieningen van de patiënt.

PROJECT 12 Zorgvernieuwing

Hermien – Harry

De Cliëntenraad vindt kwalitatief en duurzame zorg erg belangrijk. Hierbij is de samenwerking tussen ziekenhuis en zorgverzekeraars van groot belang. Vernieuwing moet in beginsel tot doel hebben een verbetering van de zorg voor de patiënt. De patiënt mag geen/ zo weinig mogelijk hinder ondervinden van verandering en vernieuwing in het Elkerliek ziekenhuis. Het Elkerliek ziekenhuis moet een modern, gastvrij en kwaliteitsziekenhuis zijn en blijven. De Cliëntenraad wil over deze huidige en toekomstige vernieuwing meedenken en meepraten.

PROJECT 13 CLIËNTENJAARPRIJS

Corry – Hermien

De Cliëntenraad reikt jaarlijks de Cliëntenjaarprijs uit. Deze prijs wordt toegekend aan een project in het ziekenhuis, waarbij de patiëntgerichtheid centraal staat, en dat ook vernieuwend is en als voorbeeld voor anderen kan dienen.

OVERIGE TAKEN/ WERKZAAMHEDEN CLIËNTENRAAD

Naast de genoemde thema's 1 tot en met 13 zal de Cliëntenraad van het Elkerliek ziekenhuis tijd en energie besteden aan het behandelen van adviesaanvragen, waaronder de begroting en de jaarrekening, en aan verdere zaken die gedurende een lopend jaar aan de orde komen.