

JAARPLAN CLIËNTENRAAD 2011

22 november 2010

Inleiding

In het jaar 2011 zet de cliëntenraad opnieuw in op de verdere professionalisering en verbetering van de medezeggenschap van de cliënten. Dat sluit ook aan bij de ambitie van de leden van de cliëntenraad: niet alleen de patiëntgerelateerde actuele ontwikkelingen in en rond het ziekenhuis volgen, maar er ook op inspelen en er over in gesprek gaan met de Raad van Bestuur.

In 2010 is de cliëntenraad, door het grote aantal van en de diversiteit in onderwerpen, gestart met een nieuwe aanpak van het cliëntenraadswork, door een onderscheid te maken in haar activiteiten, te weten:

- *Aandacht voor adviesaanvragen.* Hiermee geeft de cliëntenraad invulling aan medezeggenschap: het beïnvloeden van het beleid namens de cliënten.
- *Het volgen van de ontwikkelingen in het ziekenhuis en het onderhouden van contacten.* Voorbeelden van belangrijke ontwikkelingen zijn het accreditatietraject in 2010 door het Nederlands Instituut voor Accreditatie Ziekenhuizen (NIAZ) en de voor het ziekenhuis onvermijdelijke financiële gevolgen van de economische crisis.
- *Het hanteren van eigen speerpunten.* De cliëntenraad kan hierdoor gericht actie ondernemen en meer aandacht besteden aan onderwerpen die van belang zijn voor de patiëntenzorg. De speerpunten komen tot stand door signalen die de cliëntenraad krijgt van haar achterban; maar ze vloeien ook voort uit de ambities van en de ontwikkelingen in het Franciscus Ziekenhuis.

In 2011 zal de cliëntenraad deze werkwijze voortzetten.

Trends en ontwikkelingen, zoals de toename van zorgvraag als gevolg van de vergrijzing, technologische ontwikkelingen en een toenemende aandacht voor kwaliteit hebben invloed op de organisatie van de gezondheidszorg. Het Franciscus Ziekenhuis geeft in haar Visiedocument 2020 weer wat dit betekent voor de komende jaren. Ook bij de cliëntenraad zal dit document een belangrijke plaats innemen op de agenda.

Middels dit jaarplan wil de cliëntenraad haar activiteiten zichtbaar maken voor haar achterban, voor de ziekenhuisorganisatie en verder voor een ieder die geïnteresseerd is in de werkzaamheden van de cliëntenraad.

Het jaarplan bestaat uit drie delen. In hoofdstuk 1 wordt kort weergegeven waar de cliëntenraad voor staat. Hierbij worden de missie, visie, doelstellingen en de doelgroep van de cliëntenraad omschreven. Hoofdstuk 2 beschrijft de speerpunten van de cliëntenraad voor het jaar 2011. De interne en externe contacten zijn uitgewerkt in hoofdstuk 3. In hoofdstuk 4 vindt u een overzicht van de leden van de cliëntenraad en informatie over hun aandachtsgebieden.

Hebt u na het lezen van dit jaarplan nog vragen, suggesties of opmerkingen, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen. Stuur een e-mail naar: clienraad@fzr.nl.

Namens de leden van de cliëntenraad,

Mevr. V. Maillie-Hengst MSc, voorzitter
Mevr. G.A.M. Broos-van Staaij, vice voorzitter

1. Over de cliëntenraad

Samenstelling

In september 2010 heeft een wijziging plaatsgevonden in de samenstelling van de cliëntenraad. De voorzitter, die gedurende acht jaar de trekker van de cliëntenraad was, heeft vooruitlopend op zijn vertrek per 1 januari 2011, zijn voorzitterschap per 1 september 2010 neergelegd. De cliëntenraad heeft uit haar midden een nieuwe voorzitter en vice voorzitter gekozen. De vacature die per 1 januari ontstaat wordt voorlopig niet ingevuld. De cliëntenraad start daarmee het jaar 2011 met 7 leden en een ambtelijk secretaris.

Werkwijze

De cliëntenraad heeft een vergaderfrequentie van één keer per maand. Daarnaast komen de cliëntenraad en de Raad van Bestuur vier keer per jaar bijeen, waarvan één keer tevens met de Raad van Toezicht. Deze vergaderingen worden gebruikt voor het bespreken van thema's, projecten en actuele ontwikkelingen in het ziekenhuis.

Het Dagelijks Bestuur van de cliëntenraad, bestaande uit de voorzitter, de vice voorzitter en de ambtelijk secretaris, treedt op als eerste aanspreekpunt voor de Raad van Bestuur. Het Dagelijks Bestuur vergadert één keer per maand met de voorzitter van de Raad van Bestuur. Dit overleg maakt het mogelijk efficiënt en frequent contact te onderhouden met de Raad van Bestuur.

De cliëntenraad heeft de hierboven beschreven overlegstructuur, die is gestart in 2009, geëvalueerd in 2010. De cliëntenraad voelt zich beter geïnformeerd en kan door de nieuwe overlegstructuur beter meedenken over en sneller reageren op ontwikkelingen en vragen vanuit de Raad van Bestuur. De overlegstructuur zal dan ook worden voortgezet in 2011.

De onderwerpen / activiteiten van de cliëntenraad zijn voor een deel verdeeld onder de leden, zodat elk lid een of meerdere aandachtsgebieden heeft en/of deelneemt in een werkgroep. Het overleg tussen Dagelijks Bestuur en Raad van Bestuur kan dan ook, afhankelijk van de agenda, worden uitgebreid met een lid van de cliëntenraad.

De cliëntenraad heeft gemiddeld 10 uur per week ondersteuning van een ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris verzorgt onder andere de vergaderstukken en de notulen en organiseert de contacten tussen de cliëntenraad en de medewerkers van de ziekenhuisorganisatie.

De cliëntenraad volgt relevante ontwikkelingen binnen de gezondheidszorg in het algemeen en het Franciscus Ziekenhuis in het bijzonder, om op basis daarvan haar medezeggenschapsrol professioneel te kunnen vervullen. De cliëntenraad is aangesloten bij het Netwerk Cliëntenraden in de Zorg (NCZ), een netwerk van vrijwilligers die lid zijn van cliëntenraden in de zorg.

De cliëntenraad werkt continu aan verbetering van communicatie en overleg met de diverse geledingen in het ziekenhuis, zodat zij snel kan reageren op actuele ontwikkelingen en haar rol als vertegenwoordiger van de cliënt zo goed mogelijk kan vervullen.

Missie en visie

De cliëntenraad heeft de volgende missie geformuleerd:

De cliëntenraad van het Franciscus Ziekenhuis behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten. Zij doet dit door op te treden als een actieve, toegankelijke en invloedrijke raad.

De visie van de cliëntenraad op de medezeggenschap is dat de cliëntenraad niet alleen adviseert, maar ook meepraat over de ontwikkelingen in de ziekenhuisorganisatie. Een optimale zorg voor de cliënten staat centraal, met accenten op kwaliteit en communicatie; niet omdat het ziekenhuis dit uitdraagt, maar vooral omdat de cliënt het zelf zo ervaart. Daarvoor is nodig dat de cliënt zich goed, snel en deskundig behandeld voelt.

De cliëntenraad wil een actieve rol spelen en een goede relatie onderhouden met het management van het ziekenhuis. Dat is nodig om met elkaar in gesprek te kunnen gaan. De cliëntenraad verwacht van het ziekenhuisbestuur en –management dat het de cliëntenraad goed informeert en betreft in het nemen van besluiten.

Doelstelling cliëntenraad

Een logisch gevolg uit de missie en de visie is de doelstelling van de cliëntenraad dat zij, binnen de mogelijkheden van het Franciscus Ziekenhuis, de invloed van de cliënten op de vraaggerichte zorg kan versterken. Met als resultaat dat iedere cliënt de zorg krijgt die hij/zij nodig heeft. De cliëntenraad kan deze doelstelling realiseren door systematisch na te gaan op welke wijze de kwaliteit en de kwantiteit van de zorg gegarandeerd of verbeterd kan worden. In dit kader wordt gevraagd en ongevraagd advies uitgebracht aan de Raad van Bestuur.

Daarnaast is de cliëntenraad alert op ontwikkelingen die mogelijk voor de cliënt van belang kunnen zijn. De leden van de cliëntenraad onderhouden contacten met de achterban en de medewerkers van het Franciscus Ziekenhuis zodat actief kan worden ingespeeld op actuele gebeurtenissen.

Doelgroep

De cliëntenraad behartigt de belangen van degenen die kiezen voor de zorg die wordt verleend door het Franciscus Ziekenhuis.

Structurele aandachtspunten

De cliëntenraad heeft, naast de speerpunten die in hoofdstuk 2 worden genoemd, aandachtspunten die blijvend de aandacht hebben:

- *patiëntveiligheid*: het volgen van de analyses van de gemelde incidenten, evenals de genomen verbeteracties;
- *hygiëne in het ziekenhuis*: hygiëne is het sleutelwoord in het voorkomen van bacteriële ziektes en infecties. De cliëntenraad pleit voor betere schoonmaak in het ziekenhuis. Op de schoonmaak mag niet worden bezuinigd.

- *patiëntenzorg en zorginkoop*: de inkoop van zorg door de zorgverzekeraars in relatie tot de kwaliteit van de zorg, nu zorgverzekeraars meer en meer de regie over prijs- en kwaliteitsonderhandelingen krijgen;
- *patiëntenraadpleging*: de manier waarop (tevredenheids)onderzoeken zijn gedaan en tot welke verbeteractiviteiten deze hebben geleid;
- *kwaliteitsindicatoren*: het beoordelen van de kwaliteit van de zorg aan de hand van systematieken zoals de Consumer Quality Index, veiligheidsindicatoren ziekenhuizen en zichtbare zorg kwaliteitsindicatoren;
- *ketenzorg*: afstemming tussen zorgverleners om 'continuity of care' te waarborgen.

2. Speerpunten 2011

De cliëntenraad richt zich op de collectieve belangen van cliënten. De cliëntenraad houdt zich dus niet bezig met individuele belangenbehartiging, zoals het behandelen van klachten en het verstrekken van informatie over de zorg- en dienstverlening aan cliënten. Met het oog op die collectieve belangen van de cliënten zijn de speerpunten voor 2011:

Communicatie met de patiënt

Interne communicatie

Op het gebied van interne communicatie zijn de activiteiten van de cliëntenraad gericht op een goede, voor cliënten begrijpelijke informatieverstrekking voor, tijdens en na een bezoek aan de polikliniek. Daarbij is niet alleen de inhoud van belang, maar ook de bejegening, zoals luisteren, begrip, openheid en tijd nemen voor het beantwoorden van vragen van de patiënt.

Externe communicatie

Voor wat betreft de externe communicatie wil de cliëntenraad haar eigen internetpagina op de website van het Franciscus Ziekenhuis onder de aandacht te brengen van bezoekers van de website. De cliëntenraad hoopt daarmee te bereiken dat de cliëntenraad meer bekendheid krijgt en vaker in contact komt met haar achterban.

Gastvrijheid

Gastvrijheid in het ziekenhuis wordt steeds belangrijker. De cliëntenraad steunt het initiatief van het Franciscus Ziekenhuis te streven naar een of meer sterren in de 'Sterrengids Gastvrijheidszorg in Zorginstellingen'. Het belangrijkste blijft voor de cliëntenraad de door de cliënten zelf ervaren verbetering van de kwaliteit.

Accreditatietraject NIAZ

In december 2010 zal het Nederlands Instituut voor Accreditatie Ziekenhuizen (NIAZ) haar bevindingen rapporteren naar aanleiding van de audit, die is gehouden in september. De cliëntenraad zal in 2011 aan de hand van deze rapportage 'eigen' prioriteiten benoemen en de verbeteracties van het ziekenhuis volgen.

Wachttijden en informatieverstrekking poliklinieken

Voor de cliëntenraad is de wachttijd tijdens het spreekuur op de polikliniek een blijvend punt van aandacht. Met dit speerpunt wil de cliëntenraad het ziekenhuis stimuleren aandacht te besteden aan dit onderwerp. Communicatie over de wachttijd is natuurlijk belangrijk, maar de wens is uiteraard dat de patiënt de service van een korte wachttijd ervaart. Dit vraagt van zowel de medisch specialist als diens direct ondersteunend personeel aandacht voor een haalbare planning van de spreekuren. Een korte wachttijd is onderdeel van de kwaliteitszaken van de ziekenhuisorganisatie en van belang voor het imago van het ziekenhuis.

Samenwerking in de regio

Het ziekenhuis is vanuit patiëntperspectief genoodzaakt samen te werken met andere ziekenhuizen in de regio. In maart 2010 is voor die samenwerking het 'startschot' gegeven, op initiatief van het Franciscus Ziekenhuis en in aanwezigheid van een vertegenwoordiger van de cliëntenraad. De cliëntenraad ziet samenwerking in de regio als een goede ontwikkeling en wil hierin nadrukkelijk meedenken en adviseren.

Alle hierboven beschreven speerpunten hebben een belangrijke relatie met de ambities van het Franciscus Ziekenhuis:¹

- We zijn een goed, snel en slim ziekenhuis
- We werken met lef en zijn ondernemend
- We leveren alle medisch specialistische basiszorg
- We werken markt- en klantgericht
- We werken proces- en servicegericht

3. Contacten

Interne contacten, onder andere:

- (Potentiële) patiënten en bezoekers van het ziekenhuis
- Raad van Bestuur en sectormanagers
- Raad van Toezicht
- Stafbestuur
- Ondernemingsraad
- Verpleegkundige Adviesraad (VAR)
- Stafdienst Patiëntencommunicatie

Externe contacten, onder andere:

- (Potentiële) patiënten en bezoekers van het ziekenhuis
- Andere cliëntenraden, zoals cliëntenraad Ziekenhuis Lievensberg
- Netwerk Cliëntenraden in de Zorg (NCZ)
- Patiëntenbelangenverenigingen en huisartsen
- Zorgbelang

¹ Beleidskaderbrief begroting 2011, Franciscus Ziekenhuis, 7 juli 2010.

4. De leden van de cliëntenraad en hun aandachtsgebieden

Vera Maillie

Vera is voorzitter. Ze is lid van het Dagelijks Bestuur en het eerste aanspreekpunt voor de Raad van Bestuur. Ze reageert namens de cliëntenraad op adviesaanvragen en houdt zich bezig met interne en externe communicatie, zoals de website, jaarplan en jaarverslag.

Gerda Broos

Gerda is vice voorzitter. Ze is lid van het Dagelijks Bestuur. Gerda levert een bijdrage aan de onderwerpen communicatie (intern en extern) en is de financiële vrouw in ons midden. Verder heeft Gerda 'hygiëne' en 'patiëntenraadpleging' in haar portefeuille.

Roy Bernasco

Roy is lid. Hij heeft als aandachtsgebied de verbeterpunten naar aanleiding van de NIAZ accreditatie.

Nelly Kitz

Nelly is lid. Nelly is de eerste contactpersoon naar het NCZ en vertegenwoordigt de cliëntenraad in bijeenkomsten van het NCZ. Nelly houdt zich ook bezig met de thema's 'gastvrijheidszorg' en 'patiëntenraadpleging'. Daarnaast heeft Nelly 'kwaliteit dienstverlening poliklinieken' in haar portefeuille, waaronder de communicatie tussen zorgverlener en cliënt.

Rens van den Oever

Rens is lid en houdt zich bezig met de onderwerpen 'patiëntveiligheid' en de verbeterpunten naar aanleiding van de NIAZ audit. Ook 'hygiëne' is een aandachtsgebied van Rens.

Marja van Schöll

Marja is lid en heeft de wachttijden op de poliklinieken als aandachtsgebied en het thema 'gastvrijheidszorg'.

Laurien Weterings

Laurien is lid. Ze heeft de wachttijden op de poliklinieken als aandachtsgebied en onderhoudt contacten met het NCZ. Laurien houdt zich ook bezig met de thema's '(onder)voeding' en 'gastvrijheidszorg'. Daarnaast heeft Laurien in haar portefeuille: patiënttevredenheid, patiëntveiligheid en ketenzorg. Laurien ondersteunt Gerda met het aandachtsgebied financiën.

Annette Klaver

Annette is ambtelijk secretaris en zorgt onder andere voor post en correspondentie, de vergaderagenda en de notulen. Annette maakt ook afspraken voor werkgroepen en organiseert themabijeenkomsten. Ze is lid van het Dagelijks Bestuur.

Annette is medewerker van het Franciscus Ziekenhuis. Voor haar precieze takenpakket wordt verwezen naar de functieomschrijving.

Afsluiting

Middels dit jaarplan hebben wij u inzicht gegeven in de werkwijze van de cliëntenraad en onze voornemens voor 2011. Dit plan is een richtlijn voor het handelen van de cliëntenraad. Gedurende het jaar zullen ook activiteiten worden ontplooid die in dit document niet worden genoemd. De cliëntenraad is flexibel en moet kunnen inspelen op actuele ontwikkelingen. Vragen of suggesties van patiënten en bezoekers of medewerkers uit het ziekenhuis zijn daarom van harte welkom. Want de cliëntenraad is betrokken, kritisch en wil graag meedenken met zaken die patiënten aangaan.