

## Werkplan cliëntenraad WZA 2011

### **Inleiding**

Voor u ligt het nieuwe werkplan van de cliëntenraad. In de gezondheidszorg is het belangrijk dat cliënten meedenken, meepraten en mee beslissen. Niet alleen over de keuzes van behandeling en zorg, maar ook over de algemene ontwikkelingen in het ziekenhuis die gevolgen hebben voor cliënten. Dit betekent o.a. meepraten over beleidsplannen, fusies, nieuwbouw en kwaliteitsbeleid. Dankzij de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) is er een adviesorgaan met wettelijke bevoegdheden: de cliëntenraad.

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van het Wilhelmina Ziekenhuis te Assen (WZA), door het gevraagd en ongevraagd geven van adviezen aan de Raad van Bestuur. Het kader voor de advisering is omschreven in de eerder genoemde WMCZ. Een overzicht van de bevoegdheden van de cliëntenraad is opgenomen in de bijlage. De cliëntenraad kiest voor kwaliteit van de zorg vanuit het perspectief van de cliënt. Dit werkplan geeft de speerpunten aan waarop de raad zich in 2011 concentreert.

De cliëntenraad is een proactief adviesorgaan. Dit doet de cliëntenraad door in gesprek te gaan met de achterban, signalen vroegtijdig voor te leggen aan de Raad van Bestuur, toetsing van beleid en procedures en het uitbrengen van gevraagd en ongevraagd advies.

Vastgesteld op 2 maart 2011,

Ed Schut, voorzitter

Cor Onderwater, secretaris

### **1. Visie**

*“Het Wilhelmina Ziekenhuis biedt kwalitatief uitstekende basiszorg, waar de patiënten vertrouwen in hebben. Zij krijgen de beste medische en verpleegkundige zorg, vraaggericht en bij voorkeur dicht bij huis ”*

Het is belangrijk dat de patiënt in het ziekenhuis terecht kan voor een deskundig advies. Als het beter is voor het herstel van de patiënt moet het WZA in staat zijn om de patiënt op basis van een deskundig advies door te verwijzen. Hierbij is de zorgbehoefte van de patiënt leidend, niet het aanbod van het WZA.

De cliëntenraad gaat uit van de filosofie dat de zorg voor de patiënt een continu proces is. De primaire verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de Raad van Bestuur. De cliëntenraad ondersteunt de Raad van Bestuur met raad en daad. De cliëntenraad vindt het belangrijk dat de Raad van Bestuur bij het zorgaanbod het belang van de patiënten centraal stelt. Bij de adviezen van de cliëntenraad staat het patiëntenperspectief centraal. Al in een vroeg stadium wil de cliëntenraad zijn invloed aanwenden door mee te denken over maatschappelijke ontwikkelingen en de effecten van de marktwerking.

## 2. Speerpunten 2011

De cliëntenraad kiest in 2011 voor de volgende speerpunten.

Speerpunt	Woordvoerder
<p><b>1. Kwaliteit van de zorg</b></p> <p>De cliëntenraad heeft verzwaard adviesrecht over het kwaliteitsbeleid van de instelling. Op grond van de Kwaliteitswet moet de Raad van Bestuur voor 1 juni een verslag openbaar maken, waarin verantwoording wordt afgelegd over het kwaliteitsbeleid in het afgelopen kalenderjaar en inzicht wordt gegeven in de verbeteractiviteiten.</p> <p>De prioriteiten van de cliëntenraad voor 2011.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Hoe wordt de <b>kwaliteit van de zorg</b> gehandhaafd en geborgd? Het periodiek meten van de kwaliteit van de zorg bij zowel de diverse managementlagen als de patiënten is belangrijk. Er lopen veel projecten in het WZA, hoe wordt de patiënt hierbij betrokken? De voorkeur van de cliëntenraad gaat uit naar een integraal patiënttevredenheidsonderzoek onder regie van het WZA. De doelgroepen voor dit onderzoek zijn zowel de patiënten die opgenomen zijn, de patiënten die gebruik maken van de poliklinieken en de patiënten die gebruik maken van de nazorg van het WZA na een verblijf in het ziekenhuis.</li><li>➤ De <b>patiëntveiligheid</b> is belangrijk voor een goede zorg en een zorgvuldige medicijnvoorziening. Om de Raad van Bestuur hierin goed te kunnen adviseren gaat de cliëntenraad deelnemen aan een training veiligheidssystemen van de LSR. Het doel van het traject is cliëntenraden te trainen in en te ondersteunen bij het opzetten en ontwikkelen van door cliënten (ervaringsdeskundigen) gedragen veiligheidsmanagementsystemen.</li></ul>	<p>Monique Bodegom / Birgitta Marijnissen</p>
<p><b>2. In gesprek met de achterban</b></p> <p>Een belangrijke taak van de cliëntenraad is om de behoeften en ideeën van cliënten onder de aandacht te brengen. Om de belangen van de cliënten / patiënten goed te kunnen behartigen is periodiek overleg met het veld noodzakelijk. Wat zijn de wensen en behoeftes van de achterban voor de patiëntenzorg in het WZA?</p> <p>In 2011 gaat de cliëntenraad in gesprek met:</p>	<p>Birgitta Marijnissen</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Patiëntenvereniging voor vruchtbaarheidsproblematiek</li> <li>b. Patiëntenvereniging voor mensen met hoofdpijn</li> <li>c. Werkgroep kind &amp; ziekenhuis</li> <li>d. Vereniging nierpatiënten</li> <li>e. Epilepsie Vereniging Nederland (reserve)</li> </ul>	
<p><b>3. Communicatie</b></p> <p>De cliëntenraad respecteert de te onderscheiden (bestuurlijke) verantwoordelijkheden. De communicatie is zowel direct als indirect gericht op het algemeen belang van de patiënten in het WZA. Het is belangrijk dat de cliëntenraad goed zichtbaar en bereikbaar is en dat de doelgroep op de hoogte is van de werkzaamheden van de cliëntenraad. Om dit te bereiken gaat de cliëntenraad in 2011:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meer bekendheid geven aan haar werkzaamheden in o.a. de WZA-krant, het Gezinsblad en het Drenthejournaal</li> <li>b. Opnieuw periodiek verslag doen van de werkzaamheden in de kwartaalrapportage.</li> <li>c. Oriënteren op het gebruik van de nieuwe sociale media, met als doel bereikbaar te zijn voor alle cliënten.</li> </ul>	<p>Monique Bodegom / Cor Onderwater</p> <p>Jan van der Vliet</p>
<p><b>4. Het nieuwe werken</b></p> <p>Het optijd aanpassen van het zorgaanbod aan de 24 uren economie is een belangrijk aandachtspunt. De zorg voor patiënten is immers een dynamisch proces. De cliëntenraad streeft naar een samenhangend zorgaanbod voor alle patiënten. De aandachtspunten in 2011 zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Verkleinen wachttijd poliklinieken</b>  Vaak is er, voordat de patiënt zich voor een eerste consult in het ziekenhuis meldt, al een heel traject aan vooraf gegaan. Belangrijk is dat de patiënt zo snel mogelijk beschikt over een duidelijk advies en de verschillende behandel- en verwijzingsmogelijkheden. De cliëntenraad pleit voor korte wachttijden.</li> <li>b. <b>Logistiek vervolgfafspraken</b>  Een integrale benadering van de patiënt door de verschillende disciplines is belangrijk. Afspraken voor vervolgonderzoeken moeten op elkaar worden afgestemd en in principe op een dag(deel) worden gepland.</li> </ul>	<p>Allen</p>

<p><b>c. Gastvrijheidszorg</b> Dit is een belangrijke pijler voor de zorg die het WZA biedt. De rode draad is het bieden van zorg op maat. Kwalitatief goede medische- en verpleegzorg. Uitstekende faciliteiten (bijvoorbeeld goed en gezond eten en speciale bedden voor lange mensen) en serieuze aandacht voor de patiënt en haar/zijn problemen.</p> <p><b>d. Digitaal afspraak systeem</b> Het invoeren van een digitaal afspraak systeem voor de poliklinieken, zodat de cliënt 24 uur per dag een afspraak kan maken op een voor haar/hem passend tijdstip.</p> <p><b>e. Bezoektijden uitbreiden</b> Vergroten van de bereikbaarheid van het WZA door het verruimen van de bezoektijden.</p> <p><b>f. Verruimen spreekuurtijden poliklinieken</b> Ook op dit punt pleit de cliëntenraad voor verruiming naar avondsprekuren en/of op zaterdag (behoeftepeiling).</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

### 3. Interne contacten

Behalve met de eerder genoemde patiëntenorganisaties, is het ook belangrijk om contacten in de organisatie te onderhouden. De cliëntenraad gebruikt de verschillende bronnen om te weten wat er intern speelt. We bestuderen de uitkomsten van kwaliteits- en klanttevredenheidsonderzoeken en hebben gesprekken met o.a. de ombudsfunctionaris en de ondernemingsraad. In 2011 onderhoudt de cliëntenraad de volgende interne contacten:

- 4x per jaar overleg met de Raad van Bestuur (MZ-vergaderingen).
- 1x per jaar overleg met de Raad van Toezicht.
- 1x per jaar overleg met de Klankbordgroep Veilige Zorg.
- 1x per jaar overleg en uitwisselen werkplan en jaarverslag met de Ondernemingsraad.
- 1x per jaar overleg met de medische staf.
- 1x per jaar overleg met de coördinator patiëntenvoorlichting.
- 1x per jaar met de ombudsfunctionaris.
- Deelname werkgroep "Mensgerichte zorg".
- Deelname werkgroep "Patiënttevredenheidsonderzoek".

#### 4. Deskundigheidsbevordering cliëntenraad

De cliëntenraad volgt de ontwikkelingen van de nieuwe Wet cliëntenrechten zorg (WCZ). De rechten van de cliënt worden zoveel mogelijk in deze nieuwe wet bijeen gebracht, waardoor de positie van de cliënt ten opzichte van de zorgaanbieder wordt versterkt. Het wetsvoorstel heeft niet alleen betrekking op de geneeskundige behandeling, maar op alle relaties tussen cliënten en zorgaanbieders.

De cliëntenraad gaat deelnemen aan de specifieke trainingen voor veiligheidssystemen van de LSR.

#### **Bijlagen bij werkplan cliëntenraad WZA 2011**

##### 1. Samenstelling cliëntenraad op 1 januari 2011

Naam	Functie Cliëntenraad	Lid vanaf
Mevr. B. Marijnissen	lid	13-09-2006
Dhr. E. Schut	voorzitter	01-02-2008
Dhr. C.J. Onderwater	secretaris	1-11-2008
Mw. M. Bodegom-van der Male	Vice voorzitter en interne contacten	01-01-2010
Dhr. J. van der Vliet	Penningmeester	01-04-2010

##### 2. Vergaderschema 2011

Periodieke vergaderingen cliëntenraad > Tijdstip 14.00 tot 16.00 uur > Locatie WZA Korverveste m.u.v. 2 maart dan vindt de vergadering plaats in de stafbestuurskamer	Woensdag 12 januari, 2 maart, 13 april, 4 mei, 1 juni, 6 juli, 7 september, 5 oktober, 2 november, 7 december
Heidag > Tijdstip 10.00 tot 16.00 uur > Locatie De Hertenkamp Assen	Vrijdag 28 januari
MZ-vergaderingen	Woensdag 16 maart (i.p.v. 23 maart), 15 juni, 28 september en 16 november

### 3. Begroting cliëntenraad 2011

Deskundigheidsbevordering	€ 1.500,-
Kantoorbenodigdheden	€ 50,-
Externe advisering	€ 4.000,-
Lidmaatschappen	€ 2.000,-
Vakliteratuur	€ 50,-
Vergoedingen	€ 4.250,-
Public Relations	€ 100,-
<b>Totaal</b>	<b>€11.950,-</b>

### 4. Overzicht bevoegdheden cliëntenraad

De bevoegdheden van de cliëntenraad zijn vastgelegd in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ). De cliëntenraad heeft recht op de informatie die nodig is om het raadswerk te kunnen doen. De WMCZ maakt onderscheid in de volgende rechten voor de cliëntenraad:

➤ **Adviesrecht over:**

- Een wijziging van de doelstelling of grondslag.
- Het overdragen van de zeggenschap of fusie.
- Het aangaan of verbreken van duurzame samenwerking met een andere instelling.
- De gehele of gedeeltelijke opheffing van de instelling.
- Een verhuizing of ingrijpende verbouwing.
- Een belangrijke wijziging in de organisatie.
- Een belangrijke inkringing, uitbreiding of andere wijziging van werkzaamheden.
- De benoeming van de leden van de Raad van Bestuur.
- De begroting en jaarrekening.
- Het algemeen beleid rond de toelating en stopzetting van de dienstverlening aan cliënten.

- **Verzwaard adviesrecht over:**
  - Voedingsaangelegenheden van algemene aard.
  - Het algemene beleid op het gebied van veiligheid, gezondheid/hygiëne, geestelijke verzorging, maatschappelijke bijstand, recreatie- en ontspanningsmogelijkheden.
  - Het kwaliteitsbeleid, het kwaliteitssysteem en methodes.
  - De vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.
  - Het aanwijzen van leden van de klachtencommissie.
  - Een wijziging van voor cliënten geldende regelingen.
  - Het instellingsbesluit.
  - De extra afgesproken bevoegdheden.
- **Recht op ongevraagd advies** over bovenstaande onderwerpen en andere onderwerpen die voor cliënten van belang zijn.
- **Recht om tenminste één persoon** bindend voor te dragen voor de Raad van Toezicht.

-----