

## Jaarplan Cliëntenraad WZA 2024

### **Inleiding**

De Cliëntenraad (CR) behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten/patiënten van het Wilhelmina Ziekenhuis Assen (WZA) en de Specialisten Coöperatie Assen (SCA) en zet zich in voor goede zorg aan de patiënt. De CR toetst het beleid en adviseert de Raad van Bestuur (RvB) en de SCA.

De CR bestaat uit 5 leden, allen afkomstig uit het verzorgingsgebied van het WZA en hebben verschillende achtergronden. Vanuit hun eigen ervaringen en expertises op het gebied van financiën, zorg, politiek, medezeggenschap, onderwijs en management bekijken en bespreken ze het beleid van de RvB en RvT en geven gevraagd en ongevraagd adviezen.

De CR stelt elk jaar een jaarplan op. Voor 2024 bestaat het jaarplan uit een:

- Factsheet, 1 A4 waarin wordt uitgelegd: Wat de cliëntenraad doet, Wat de cliëntenraad wil, Hoe de cliëntenraad te werk gaat, Welke 3 thema's de cliëntenraad voor dit jaar kiest.
- Verantwoording, een toelichting waarom de cliëntenraad deze 3 thema's kiest.
- Actieplan, een overzicht van alle acties en doelen die de cliëntenraad in 2024 nastreeft.

## VERANTWOORDING

### **Thema 1: Samen met de patiënt, voor passende zorg**

Binnen het Integraal Zorgakkoord, opgesteld door patiëntenorganisaties, overheid en de zorgsector, is één van de belangrijkste uitgangspunten: Passende Zorg.

Dat houdt in: Zorg die aantoonbaar werkt, op de juiste plek, rondom de patiënt en vooral SAMEN met die patiënt.

Dit sluit naadloos aan bij de hieronder samengevatte missie en visie van de cliëntenraad van het WZA:

*“Het WZA biedt kwalitatief uitstekende basiszorg, op de juiste plek, waar patiënten vertrouwen in hebben en waarbij de autonomie van de patiënt gewaarborgd is. De cliëntenraad wil, door samenwerking met de patiënten en het ziekenhuis, de invloed van patiënten versterken op het beleid van het ziekenhuis en op de zorg die aan patiënten geleverd wordt.”*

De cliëntenraad is zich bewust van de grote verantwoordelijkheid die op haar rust om de belangen van de patiënt stevig en consequent onder de aandacht van het WZA te brengen.

Daarvoor is het essentieel dat de cliëntenraad een duidelijk beeld heeft van wat er leeft onder de patiënten en weet wat de patiënt nodig heeft om zijn of haar eigenbelang goed te kunnen dienen. De cliëntenraad houdt daarom patiëntengesprekken om van patiënten en hun naasten ervaringen en wensen te horen. Ook wil de cliëntenraad in contact komen met jongeren om te achterhalen hoe zij de zorg van nu én de toekomst zien. De cliëntenraad heeft een “aanjaagfunctie” om de patiënt te betrekken bij de zorg van de toekomst. Welke verwachting leeft er bij de patiënt kijkend naar de zorg in de toekomst? Daarnaast blijft de Cliëntenraad werken aan haar eigen bekendheid. Bijvoorbeeld via een folder en de website van het WZA. Dit in samenwerking met de afdeling communicatie van het ziekenhuis. Ook door het raadplegen van het patiëntenpanel toetst de cliëntenraad het door het ziekenhuis (voorgenomen) beleid. Specifieke aandacht zal de cliëntenraad besteden aan het thema “Samen beslissen” en het gebruik van “Keuzehulpen”. Dat als doel heeft dat de patiënt samen met de zorgprofessional beslist welke behandeling of zorg het beste bij hem of haar past. Hierbij bespreken ze samen alle mogelijkheden en wat deze betekenen voor iemands leven.

Uiteraard zal de cliëntenraad, in de contacten met het bestuur van het ziekenhuis, steeds de nadruk liggen op wat nodig is om de patiënt meer de regie te laten nemen over zijn/haar eigen gezondheid. Regie die nodig is om te komen tot daadwerkelijke passende zorg. Waarmee de continuïteit van de zorg de komende jaren, waarin o.a. vergrijzing van de bevolking en personeelskrapte die zorg onder druk zetten, gewaarborgd blijft.

### **Thema 2: Samen met het WZA**

In de tweede helft van 2022 heeft het WZA het strategisch beleidsplan voor de periode tot en met 2027 vastgesteld. Dit strategisch beleidsplan is de leidraad voor het actieplan van de CR.

In het Strategische Beleidsplan wordt vanuit vier strategische doelen richting gegeven aan de koers van het WZA, waarbij het accent voor de CR ligt op ‘beschikbare en passende zorg bieden die persoonsgericht en dichtbij is’.

Als cliëntenraad denken we mee over het realiseren van met name deze doelstelling(en) en brengen hierover gevraagd dan wel ongevraagd advies uit.

In 2023 heeft de CR veel aandacht gevraagd voor 'patiëntenparticipatie' en 'samen beslissen', twee thema's die ook in 2024 terugkomen in het actieplan van de CR.

Wil het WZA ook in de toekomst kwalitatief goede basiszorg kunnen blijven leveren, dan zal het WZA ook moeten investeren in onder meer duurzaamheid, innovatie, digitalisering en regionale en lokale samenwerking. De digitalisering in de zorg neemt snel toe. Digitale communicatie en beeldbellen zijn hier voorbeelden van. In het Regioplan dat vanuit het IZA is opgesteld wordt zelfs gesproken van digitaal tenzij. Dit zijn dan ook voor de CR het komende jaar belangrijke aandachtsgebieden, waarbij door de CR steeds gekeken zal worden naar de gevolgen van deze ontwikkelingen voor de patiënt.

De CR vindt het belangrijk dat de patiënt, direct dan wel indirect, bij al deze ontwikkelingen wordt betrokken en zal hierop - in zijn overleg met het bestuur - dan ook steeds op blijven aandringen, alsmede ook op het feit dat over de eventuele gevolgen van deze ontwikkelingen helder gecommuniceerd wordt naar de patiënt.

### **Thema 3: Samen met de regio**

Samen in de regio of anders gezegd samen in de keten. Een rode draad is het integrale zorgakkoord (IZA) en het Regioplan dat vanuit het IZA eind 2023 is opgesteld. Samen in de regio betekent niet eerste de zorg beter maken, maar de zorg anders organiseren. Samen in de regio betekent ook niet zorg overhevelen naar de huisarts, maar samen! Samen met het sociale domein, de huisartsen, de thuiszorg, de GGD, netwerken en het verpleeghuis.

Wat voor kansen zien wij daarvoor in het WZA en wat voor rol kunnen we daarin vervullen als CR?

Mooi is dat samenwerken in de regio niet nieuw is voor het WZA, goede voorbeelden daarvan zijn: SamenZorgAssen, Ziekenhuis verplaatste zorg en het plan om samen met andere instanties een Herstel en Expertise Centrum in te richten.

Daarnaast heeft het WZA aangegeven dat "Beschikbare en passende zorg in een krachtig netwerk" t/m 2027 één van de strategische doelen is.

Als CR zien we ook nut en noodzaak in van samenwerken met de regio. Daarom heeft de CR jaarlijks overleg met SamenZorgAssen, Zorgbelang Drenthe en de cliëntenraden van het UMCG, Martini Ziekenhuis, Ommelander Ziekenhuis en Treant.

Toch is samenwerken in de regio ook een spannende ontwikkeling, want het gaat dan niet in eerste instantie niet meer om volumezorg, maar om het kiezen voor beschikbare en passende zorg in een krachtig netwerk.

Samen in regio heeft voor de CR ook gevolgen, een verschuiving van intern, naar extern. Als CR is het goed om te monitoren hoe patiënten/burgers meer regie pakken op hun leven. Dat begint in het sociale domein, hierbij zijn: digitaal vaardig, vitaliteit, tijdig het ACP gesprek voeren, dan belangrijke thema's. Dat betekent dat we het komende jaar allereerst de contacten met SamenZorgAssen en Zorgbelang Drenthe continueren en verstevigen. Verder gaan we onderzoeken hoe we in contact kunnen komen met cliëntenraden uit de eerste lijn en organisaties in het sociale

domein. Dat doen we door te monitoren hoe en met wie het WZA “samen met de regio” vorm gaat geven. In de gesprekken met het bestuur zullen we dit standaard agenderen. Welke organisaties zijn daarin een gesprekspartner voor het WZA? Als CR maken we vervolgens de afweging of het zinvol is om in het belang van de patiënt ook contact te leggen met de CR van de betreffende organisaties/instanties.

### “Samen voor vitaliteit”, met de patiënt, het WZA en de regio

#### ACTIEPLAN 2024

De Cliëntenraad (CR) van het WZA stelt jaarlijks een jaarplan op. Om effectief en efficiënt te kunnen werken, voegt de CR, sinds 2018 een actieplan aan het jaarplan toe.

In dit actieplan voor 2024 geeft de CR aan welke acties bij de thema's, zoals genoemd in het jaarplan 2024, horen en op welke manier er aan specifieke speerpunten wordt gewerkt.

#### Thema's en Speerpunten:

##### Thema's

In het jaarplan staan de volgende thema's beschreven:

- Samen met de Patiënt
- Samen met het WZA
- Samen met de Regio

##### Speerpunten

Vanuit de thema's zijn voor 2024 de volgende speerpunten benoemd. De CR gaat hier in 2024 proactief mee aan de slag:

- Samen beslissen
- Communicatie vanuit WZA richting de patiënt
- Gebruik van de PER

Hieronder wordt per thema aangegeven welke acties en activiteiten de CR hieraan verbindt, hoe ingevuld, en wat het gewenste/verwachte resultaat is.

#### Monitoren van acties en activiteiten

Metten is weten, dit geldt ook voor een cliëntenraad. Daarom willen we in 2024 op meerdere momenten bekijken hoe de stand van zaken is met betrekking tot de genoemde drie thema's en de acties die daar middels ons actieplan op uit zijn gezet. Op vergaderingen en de twee heidagen gaan we evalueren. Deze evaluatiemomenten kunnen ertoe leiden dat we ons actieplan moeten bijstellen of aanscherpen.

## SAMEN MET DE PATIËNT

Acties/ activiteiten	Hoe ingevuld	Gewenst/verwacht resultaat
<b>Raadplegen patiënten en hun naasten</b>	De CR voert patiëntengesprekken	Maandelijks (m.u.v. vakantieperiode) deelt de CR vragenlijsten in de centrale hal aan patiënten uit en gaat zo mogelijk in gesprek met patiënten/bezoekers.
	Raadpleegt/betrekt patiënten	Patiëntenpanel wordt geraadpleegd over “ervaringen over parkeren” en over “digitale zorg”.
	Heeft contact met jongeren	Themagesprek over “Zorg van de toekomst” vindt plaats met jonge diabetes patiënten (via WZA) en met jongeren in Assen (via beleidsmedewerker jeugdzorg van Gemeente Assen).

## SAMEN MET HET WZA

Acties/ activiteiten	Hoe ingevuld	Gewenst/verwacht resultaat
<b>Monitoring Kwaliteit en veiligheid</b>	De CR levert een actieve bijdrage aan accreditaties, audits, veiligheidsrondes en organiseert één rondgang met mysteriegast (opties: slechtziend, anders talig).	De CR is geïnformeerd over welke verbeterpunten er uit het bijwonen van audits etc. zijn gekomen en wat hiermee is gedaan om zo de kwaliteit van zorg naar een hoger plan te krijgen.

	<p>Bevordert het gebruik van de PER</p> <p>Vraagt in gesprek met zorgmanagers, raad van bestuur en verpleegkundige staf continue aandacht voor gebruik PER</p>	<p>De PER wordt binnen WZA integraal gebruikt en als meerwaarde gezien</p> <p>Bij alle adviesaanvragen wordt een PER bijgesloten.</p> <p>De CR brengt alleen advies uit wanneer een PER wordt bijgesloten</p>
	<p>Monitort patiënten ervaringen a.d.h.v Patiënt Tevredenheids Onderzoek (PTO)</p>	<p>De CR ontvangt de uitslagen van het PTO en is op de hoogte van tevredenheid van patiënten en van de eventuele acties die hier uit voortkomen</p>
	<p>De CR blijft op de hoogte van het aantal klachten, soort klachten en welke verbeterpunten hieruit voortkomen o.a. door 1x per jaar uitnodigen ombudsvrouw</p>	<p>De CR is geïnformeerd over het aantal klachten, soort klachten en welke verbeterpunten hieruit voortkomen</p>
	<p>Monitoren effecten van het (in 2023 geïmplementeerd) ontslaggesprek op alle afdelingen</p>	<p>Agenderen voor overleg met verpleegkundige staf en stafconvent.</p>
	<p>CR krijgt gewenste informatie m.b.t. kwaliteit en veiligheid zodat CR kwaliteit en veiligheid kan monitoren</p>	<p>De CR is geïnformeerd over welke verbeterpunten er zijn en wat hiermee is gedaan om zo de kwaliteit van zorg naar een hoger plan te krijgen</p>
	<p>Laat zich bijpraten tijdens Medezeggenschapsvergaderingen (MZ)</p>	<p>De CR ziet (kan benoemen) welke verbeterpunten er zijn en wat hiermee is gedaan om zo de kwaliteit van zorg naar een hoger plan te krijgen</p>
<p><b>Betrokken zijn bij Toekomst WZA</b></p>	<p>De CR volgt landelijke en politieke beslissingen.</p> <p>De CR gaat in gesprek met Raad van Bestuur (RvB), Specialisten Coöperatie Assen (SCA) e.a. gremia over actuele projecten</p>	<p>De cliëntenraad is geïnformeerd over actuele projecten en ontwikkelingen en toetst dit aan het algemeen patiëntenbelang en geeft gevraagd en</p>

	<p>en ontwikkelingen zoals:  passende zorg in een krachtig netwerk, horizontale en verticale samenwerking, basis op orde, de bouw, ontwerp poliklinieken, continu verbeteren, standaard content, VIPP, EHealth, innovatie, duurzaamheid, Slim Fit, SEH, voedingsconcept, herstel- en expertisecentrum, kliniekplan. Wint informatie in en bespreekt die.</p>	<p>ongevraagd advies als dit aan de orde is.</p>
	<p>CR maakt zich sterk voor breed gedragen Patiënten participatie in het WZA</p> <p>Agenderen voor MZ-vergadering met Stafconvent.</p> <p>Met afd. communicatie overleg over patiëntencommunicatie m.b.t. samen beslissen en keuzehulp.</p>	<p>Het WZA omarmt de 10 punten wensenlijst en voert dit breed in binnen het WZA</p> <p>Uitbouwen “Samen beslissen en Keuzehulp”.</p>
<p><b>Zorgen voor goede informatie, communicatie en gastvrijheid</b></p>	<p>CR zet zich er voor in dat patiënt in het WZA centraal staat en dat:</p> <p>Patiënt wordt betrokken bij ontwikkelen en opstellen beleid</p> <p>Patiënt begrips- en respectvol wordt bejegend</p> <p>Informatieverstrekking aan patiënt in begrijpelijke taal plaatsvindt</p> <p>Er kritisch wordt gekeken naar hoeveelheid informatie die patiënt ontvangt van WZA bij opname/onderzoek en naar de overgang naar digitale informatie.</p>	<p>In 2023 monitort de CR het beleid op deze punten.</p> <p>Tijdens bespreking “algemene ontwikkelingen” met RvB/SCA (2 x per jaar) expliciet aandacht vragen voor patiëntenparticipatie bij beleidsontwikkelingen.</p> <p>Patiënt ontvangt relevante en behapbare hoeveelheid digitale informatie</p> <p>Op alle poli's wordt in de wachtkamer de wachttijd aan/doorgegeven.</p>



	<p>Er heldere communicatie naar patiënt t.a.v. behandeling, wachttijden, veranderingen in de zorg plaatsvindt</p> <p>Er samen met patiënt beslissingen worden genomen</p> <p>CR vraagt tijdens patiëntengesprekken naar ervaringen</p> <p>Deze ervaringen/input worden gedeeld met RvB</p>	<p>Samen beslissen wordt binnen WZA als standaard gezien</p> <p>De CR zet ervaringen m.b.t deze punten op agenda MZ</p>
	De CR neemt deel aan relevante conferenties en themabijeenkomsten m.b.t. patiënt, o.a. VIPP-programma	In 2024 hebben CR leden deelgenomen aan relevante conferenties themabijeenkomsten
	Blijft alert op aandacht voor laaggeletterden in informatievoorziening (mondeling, schriftelijk, digitaal)	De CR is op de hoogte van een aantal knelpunten
	CR is actief op website WZA	In 2024 is de info op de website van het WZA van en over de CR up-to-date
	De CR beschikt over een eigen folder/flyer	De CR-folder/ flyer is up-to-date en beschikbaar

<b>SAMEN MET DE REGIO</b>		
Acties/ activiteiten	Hoe ingevuld	Gewenst/verwacht resultaat

<p><b>Contacten en overleggen in de regio</b></p>	<p>CR volgt ontwikkeling van SamenZorgAssen</p> <p>Nodigt adviseur, coördinator transmurale samenwerking 2x per jaar uit voor overleg met delegatie CR</p>	<p>De cliëntenraad is geïnformeerd over de ontwikkelingen SamenZorgAssen</p>
	<p>Onderhoudt contact met Zorgbelang Drenthe</p> <p>Nodigt vertegenwoordiger 1x per jaar uit voor overleg met delegatie CR</p>	<p>De cliëntenraad is geïnformeerd over de ontwikkelingen bij de andere ziekenhuizen en maakt daar, waar aan de orde, gebruik van de ervaringen binnen de andere ziekenhuizen.</p>
	<p>Gaat naar bijeenkomsten en heeft overleg met andere cliëntenraden in de regio</p>	<p>De cliëntenraad is geïnformeerd over de ontwikkelingen in de regio</p>
	<p>Monitort thema: samen in de regio en met name het Regioplan IZA bij RvB.</p>	<p>De cliëntenraad is geïnformeerd over de ontwikkelingen in de regio</p> <p>De cliëntenraad heeft contact met cliëntenraad instelling revalidatiezorg</p>