

Jaarplan Cliëntenraad WZA 2020

Inleiding

De Cliëntenraad (CR) behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten/patiënten van het Wilhelmina Ziekenhuis Assen (WZA) en zet zich in voor goede zorg aan de patiënt. De CR toetst het beleid en adviseert de Raad van Bestuur (RvB). Hiervoor overlegt de CR 6 keer per jaar met de RvB en twee keer per jaar met de Raad van Toezicht (RvT). Ook vindt er regelmatig overleg plaats met de Ondernemingsraad (OR) en andere gremia. Het kader voor de advisering is omschreven in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Een overzicht van de bevoegdheden van de CR is opgenomen in bijlage 4.

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

Visie

“Het Wilhelmina Ziekenhuis Assen biedt kwalitatief uitstekende basiszorg, waar de patiënten vertrouwen in hebben. Zij krijgen deze zorg op de juiste plek, dichtbij of thuis wat kan, in het ziekenhuis wat moet. De drie kernwaarden, Persoonlijk, Helder en Verbonden van het WZA dienen hierbij als basis.”

De zorgbehoefte van de patiënt is voor de CR leidend en niet het aanbod van het WZA. Het is belangrijk dat de patiënt in het ziekenhuis terecht kan voor zorg en deskundig advies. Maar als het beter is voor het herstel van de patiënt moet het WZA in staat zijn om de patiënt op basis van een open en eerlijk gesprek door te verwijzen. De patiënt hierbij als partner zien, vindt de CR van grote waarde.

Het Nederlandse zorglandschap ziet er op dit moment heel anders uit dan een paar jaren geleden. Het aantal ziekenhuizen is kleiner geworden en in de toekomst zullen er waarschijnlijk nog minder zijn. De overheid trekt zich terug en stimuleert dat patiënten, zorgaanbieders en zorgverzekeraars hun verantwoordelijkheid nemen. Huisartsen, verpleeghuizen, verzorgingshuizen, thuiszorgorganisaties (VVT) en ziekenhuizen zijn nauwer gaan samenwerken. En door de toepassing van moderne communicatiemiddelen hoeven sommige patiënten nu al niet altijd meer naar het ziekenhuis te komen. Deze ontwikkelingen nemen in de toekomst alleen maar toe.

De CR denkt vanuit het perspectief van de patiënt mee over deze ontwikkelingen en tracht te anticiperen op de voorgenomen veranderingen in het zorglandschap.

Terugblikken en vooruitkijken

In 2019 heeft de CR gewerkt aan de hand van een actieplan dat is opgesteld vanuit het jaarplan. Mede hierdoor heeft de CR doelgericht aandacht besteed aan de speerpunten: Kwaliteit en Veiligheid, Toekomst van het WZA en Patiënt Empowerment. De CR heeft met veel gremia gesproken. Heeft actief informatie ingewonnen. Is betrokken geweest bij audits, accreditaties, mysterierondes en onderzoeken en heeft deelgenomen aan symposia, conferenties en spiegelgesprekken. In december 2019 is het actieplan geëvalueerd en afgerond. De CR heeft de conclusie getrokken dat er veel is gedaan. De realisatie van voorgestelde verbeterpunten is echter niet altijd even inzichtelijk geworden. Als voorbeeld wordt onder meer het onderwerp 'laaggeletterdheid' genoemd. In het actieplan van 2020 wil de CR daarom extra aandacht besteden aan het gewenste of verwachte resultaat m.b.t. de verbeterpunten door aan te geven hoe er wordt gemonitord.

In het jaarplan 2020 ligt wederom de focus op: Kwaliteit en Veiligheid van de zorg, Toekomst van het WZA en de positie van de Patiënt. Hierbij dient hetgeen wenselijk is voor de achterban van de CR steeds als uitgangspunt.

De kwaliteit en veiligheid binnen de zorg verdienen constante aandacht. Het monitoren van gegevens en het gebruik van relevante meet- en controle-instrumenten dragen daaraan bij. Zoals eerder aangegeven, staat er veel te gebeuren in de gezondheidszorg. Om goed op de toekomst in te kunnen spelen is het van belang dat de basis van het WZA op orde blijft. Dat er oog is voor horizontale en verticale samenwerking en dat er financiële ruimte wordt gecreëerd voor verbouwingen en nieuwe ontwikkelingen op het gebied van o.a. ICT en eHealth. Ook co-creatie met de patiënt en patiëntenparticipatie spelen een essentiële rol. Het is dan ook belangrijk dat cliënten worden geïnformeerd over de ontwikkelingen in de gezondheidszorg en daarover vanuit hun specifieke ervaringsdeskundigheid kunnen meedenken en meepraten. Het versterken van de positie van de patiënt en "de patiënt als partner zien", is dan ook een speerpunt in dit jaarplan.

Vastgesteld op 8 januari 2020,

Chris Vegter, voorzitter

Henk Mulder, secretaris

Speerpunten 2020

De CR kiest in 2020 voor de volgende speerpunten:

1. Kwaliteit & veiligheid
2. Toekomst WZA
3. Patiënt als partner

1. Kwaliteit en veiligheid

Kwaliteit en veiligheid is geen op zichzelf staand item. Het is de manier van werken binnen het WZA. Werken volgens richtlijnen, protocollen, het gebruik maken van relevante meet- en controle-instrumenten, zoals het Veiligheidsmanagementsysteem (VMS) en het Veilig Incident Melden (VIM), én het sturen op prestatie-indicatoren en overige normen van overheidswege maken hier onderdeel van uit. De CR zal deze normen, indicatoren, evenals de verbeterpunten die de stuurgroep Kwaliteit aandraagt, blijven monitoren om zo de kwaliteit en veiligheid op een hoger niveau te krijgen.

Goede kwaliteit van zorg, met de patiënt als uitgangspunt van iedere vraagstelling, is voor de CR van grote waarde. Dit om de “Drenth de meest gezondste en vitale inwoner van Nederland te laten zijn”. Bij al het beleid dat wordt ontwikkeld dient hiervoor aandacht te zijn, zo ook voor de gevolgen die veranderingen en nieuw beleid voor de patiënt hebben.

Voor de CR is het niet altijd duidelijk wat de gevolgen van nieuw beleid voor de patiënt zijn en welke effecten veranderingen op de patiënt hebben. Een mooi instrument om de gevolgen duidelijker in beeld te krijgen is een Patiënt Effect Rapportage (PER). De CR is er van overtuigd dat, door gebruik te maken van een PER, het effect en de gevolgen voor de patiënt al in een vroeg stadium duidelijk worden.

De CR gaat er aan werken dat er een Patiënt Effect Rapportage (PER) wordt ontwikkeld, specifiek voor het WZA en wordt geïmplementeerd.

Ook wil de CR in 2020 meer doen aan Patiëntenraadpleging. De instelling van een Patiëntenpanel is daarvoor noodzakelijk. Vanuit het perspectief van de patiënt willen we de kwaliteit van zorg bewaken. Kwaliteit die zich onder andere openbaart in een respectvolle bejegening, erkenning van de ervaringsdeskundigheid van patiënten op alle niveaus binnen de zorgverlening en een voor iedereen toegankelijke zorg, die deskundig en professioneel wordt verleend.

Hoe te bereiken?

- Een bijdrage leveren bij accreditaties en of audits, veiligheidsrondes en mysterierondes
- Uitwerken uitrollen PER
- Het instellen van een Patiëntenpanel.
- Het bijwonen van spiegelgesprekken
- De borging van kwaliteit en veiligheid, ook op het gebied van patiëntgegevens, monitoren
- Laten bijpraten tijdens Medezeggenschapsvergaderingen (MZ)
- Zorgen voor adequate informatie over kwaliteit en veiligheid.

2. Toekomst WZA

Het zorglandschap waarbinnen het WZA opereert is, zoals in de inleiding aangegeven, volop in beweging, dit geldt zowel voor de zorgvraag als het zorgaanbod. De positie van het WZA in het zorglandschap van Drenthe verandert de komende jaren onder andere ten gevolge van de ontwikkelingen bij de andere ziekenhuizen in de regio. Zorg in de 1^e, 2^e en 3^e lijn zullen elkaar in toenemende mate nodig hebben om de zorg aan de (vergrijzende) patiëntenpopulatie met zijn complexer wordende zorgvraag efficiënt en doelmatig te kunnen bedienen. Het gezamenlijk medische zorg leveren vraagt een intensieve afstemming. Centraal staat de zorgbehoefte van de patiënt. Daarbij is leidend dat de zorg toegankelijk is en plaats vindt daar waar dit het meest veilig, efficiënt en doelmatig is.

Naast de externe ontwikkelingen heeft het WZA voor de komende jaren een aantal interne ontwikkelingen en ambities benoemd. De Basis op Orde en de Bouw hebben een grote impact op de organisatie. Voor de patiënt zullen hiernaast ook de ontwikkelingen op het gebied van eHealth een steeds grotere impact hebben. Het betrekken van de patiënt bij (de gevolgen van) al deze ontwikkelingen en goede communicatie hierover zijn essentieel.

De CR wil graag blijven meedenken over al deze ontwikkelingen en de toekomst van het WZA.

Hoe te bereiken?

- De CR heeft jaarlijks overleg met andere cliëntenraden en andere zorg-gelieerde externe partijen om kennis en ervaring te delen
- Daarnaast heeft de CR overleg met diverse interne gremia zoals de OR, de VAR, staf, RvB en de RvT om ons te laten informeren over de ontwikkelingen binnen het WZA en te sparren over de ontwikkelingen.
- De CR geeft gevraagd en ongevraagd advies, waarbij het cliëntperspectief leidend is.
- De CR wil zich inzetten voor de implementatie van een PER bij alle beleidstukken.
- De CR neemt – daar waar mogelijk – actief deel aan werkgroepen

Wet WMCZ 2018

Per 1 juli verandert de wet WMCZ, De reikwijdte van de WMCZ zal zich vanaf dan verbreden en de positie van de Cliëntenraden wordt vergroot en verzaamd. In de vernieuwde WMCZ is verzaamd adviesrecht vervangen door instemmingsrecht. Verder krijgt een CR adviesrecht op bepaalde voorgenomen economische en organisatorische besluiten. Daarnaast zal de CR het contact met de achterban moeten organiseren. In het jaarplan van de CR is aandacht voor deze verandering(en) en de wijze waarop de CR invulling wil geven aan deze wetswijziging(en)

Hoe te bereiken?

- De acties met betrekking tot de WMCZ 2018 zijn uitgewerkt bij het speerpunt Patiënt als partner.

3. Patiënt als partner

De zorg verandert, de maatschappij verandert en ook de patiënt verandert. Patiënten zullen steeds zelfstandiger, mondiger en veeleisender worden.

Dat het WZA hier op inspeelt door de patiënt centraal te stellen is een goede zaak. Co-creatie, het op een gelijkwaardige basis samenwerken van patiënt met arts of specialist, past in dit streven.

Om als patiënt mee te kunnen beslissen over de (wel of niet) behandeling is het van belang om over goede en voldoende informatie te beschikken. Hiervoor is informatie-uitwisseling tussen patiënt en professional (VIPP) essentieel. Als CR zien we hiervoor goede mogelijkheden binnen o.a. het patiëntenportaal Mijn WZA, BeterDichtbij, Sanacoach COPD, Luscii en ZorgKeuzeLab en zullen dit aanmoedigen.

Een CR behartigt de belangen van cliënten/patiënten en komt op voor hun gemeenschappelijke belangen. Om dit mogelijk te maken, is een goed en regelmatig contact met de achterban wenselijk en noodzakelijk.

De recente aanpassingen en veranderingen in de WMCZ 2018, die de medezeggenschap van cliëntenraden versterkt en de participatie van cliënten verstevigt, benadrukken dit.

In de WMCZ 2018, die in 2020 in werking treedt, staat beschreven dat de CR:

- de achterban vertegenwoordigt
- de plicht heeft om te weten wat cliënten vinden
- de achterban informeert over haar werkzaamheden en resultaten

Om hieraan te kunnen voldoen heeft de CR van het WZA het plan Achterbancontact opgesteld. De raad wil dit plan in 2020 tot uitvoer brengen.

Het streven is, zorgen voor een structureel contact tussen cliënten/patiënten van het WZA en de CR, zodat de raad haar achterban kan vertegenwoordigen, kan informeren over werkzaamheden en resultaten en te weten kan komen wat de achterban belangrijk vindt.

De CR wil hiervoor:

- A. De zichtbaarheid vergroten
- B. Actief informatie halen bij de achterban.

Hoe te bereiken:

- A. De zichtbaarheid vergroten.
 - Duidelijk en gemakkelijk vindbaar zijn op de site van het WZA
 - Mogelijkheid om via de website en facebook van het WZA de achterban te informeren en te bevragen.
 - Een folder over de CR
 - Een poster van de CR
 - Aanwezig zijn bij themabijeenkomsten, spiegelgesprekken, evenementen voor cliënten
 - Gesprekken in wachtruimtes en centrale hal

B. Actief informatie halen bij de achterban.

- Wachtkamer/hal gesprekken. Minstens 1x per maand, bijvoorbeeld voor een vergadering, gaan 2 leden van de CR in wachtruimtes/ centrale hal in gesprek met patiënten a.d.v. twee vragen. Eén vaste vraag en een wisselende specifieke vraag. De gegevens die de gesprekken opleveren worden systematisch bijgehouden en geanalyseerd.
- Inzetten van een Patiëntenpanel. Hiervoor willen we een systeem waarbij de CR en de organisatie gezamenlijk eigenaar zijn van het panel. Zie hiervoor als voorbeeld Amphia.
- In gesprek met jongeren.
Hiervoor heeft de CR contact gelegd met het Dr Nassau College in Assen. Dit heeft geresulteerd in de volgende afspraken.

A) Leerlingen van het DNC worden uitgenodigd deel te nemen aan het Patiëntenpanel.

B) leden van de CR gaan een aantal keer (tenminste 2) per jaar in gesprek met leerlingen van het DNC over thema's m.b.t. tot de Zorg en het WZA.

Monitoren van onze speerpunten

Metten is weten, dit geldt ook voor een CR. Daarom willen we in 2020 op meerdere momenten bekijken hoe de stand van zaken is met betrekking tot de genoemde drie speerpunten en de acties die daar middels ons actieplan op uit zijn gezet. Tijdens een extra ingeplande "heidag" halverwege het jaar wordt een tussenbalans opgemaakt. Deze evaluatiemomenten kunnen ertoe leiden dat we onze actieplan moeten bijstellen of aanscherpen.

Interne/externe contacten

De CR gebruikt verschillende bronnen om te weten te komen wat er speelt. We bestuderen de uitkomsten van kwaliteits- en klanttevredenheidsonderzoeken, bespreken verslagen en notulen van MT vergaderingen en hebben gesprekken met onder andere de Ombudsfunctionaris en de Ondernemingsraad. Graag wil de CR aan de hand van stellingen en opiniërende discussies met elkaar in gesprek.

In 2020 onderhoudt de CR in ieder geval de volgende interne contacten:

- 6x per jaar overleg met de Raad van Bestuur (Medezeggenschapsvergaderingen);
- 2x per jaar overleg met de Raad van Toezicht (bespreken Jaarplan CR 2020 en algemene gang van zaken WZA);
- Tenminste 1x per jaar overleg met de Ondernemingsraad;
- Tenminste 1x per jaar overleg met het Stafbestuur;
- Tenminste 1x per jaar overleg met de Klachtenfunctionaris (Ombudsfunctionaris);
- Periodiek overleg met de cliëntenraden van samenwerkingspartners o.a. Martiniziekenhuis, UMCG, Ommelander Ziekenhuis en Treant;
- Afhankelijk van de aard van de adviesaanvragen die wij voorgelegd krijgen, overleg met de daarvoor verantwoordelijke medewerker binnen het WZA.

Deskundigheidsbevordering CR

De CR is aangesloten bij het landelijke steunpunt (mede)zeggenschap: de LSR.

Wij volgen waar mogelijk cursussen en bijeenkomsten die aansluiten bij onze speerpunten. Ook in 2020 blijven we het aanbod aan cursussen nauwgezet volgen en streven we er naar relevante trainingen, conferenties en bijeenkomsten bij te wonen.

Toelichting

Dit jaarplan geeft op hoofdlijnen weer waar de CR van het WZA zich in 2020 voor in zet.

De uitwerking van de speerpunten en de daarbij behorende acties worden door de CR beschreven in een aparte bijlage "Actieplan 2020".

Bijlagen

bij jaarplan CR WZA 2020

1. Samenstelling CR WZA op 1 januari 2020

Naam	Functie	Lid vanaf
Liesbeth Herrmann	Lid, vicevoorzitter	01-12-13
Henk Mulder	Secretaris	01-01-19
Anneke Lalkens	Lid	01-01-18
Albert Smit	Lid	01-10-18
Henk Mulder	Lid/ toekomstig Secretaris	01-01-19
Chris Vegter	Voorzitter	01-12-16

2. Vergaderschema 2020

Periodieke vergaderingen CR: * Tijdstip: afhankelijk van datum, 14.30-17.00 uur of 19.00-21.30 uur * Locatie: Korverveste	Woensdagen: 8 januari, 4 maart, 18 maart (optioneel), 6 mei, 3 juni, 1 juli, 2 september, 7 oktober, 28 oktober (optioneel), 4 november
Heidagen: * Tijdstip: 12.00 tot 17.00 uur	Woensdag 3 juni, vrijdag 11 december
Medezeggenschapsvergaderingen: * Tijdstip: 15.30 – 17.00 uur * Locatie: Korverveste	Woensdag: 5 februari, 18 maart (Raad van Toezicht), 8 april, 10 juni, 9 september, 28 oktober (in aanwezigheid Raad van Toezicht), en 11 november

3. Begroting CR 2020

Deskundigheidsbevordering	1.000,00
Externe advisering	2.400,00
Lidmaatschappen	2.100,00
Vakliteratuur	240,00
Vergoedingen	8750,00
Public Relations	240,00
Totaal	14730,00

4. Overzicht bevoegdheden CR

Zo lang de wet WMCZ nog van kracht is, geldt het volgende:

De bevoegdheden van de CR zijn vastgelegd in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ). De CR 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:

1. **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 inkrimping, 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.

2. **Verzwaard adviesrecht over:**

- Voedingsaangelegenheden van algemene aard.
- Het algemene beleid op het gebied van veiligheid, gezondheid/hygiëne, geestelijke verzorging, maatschappelijke bijstand, recreatie- en ontspanningsmogelijkheden.
- De procedure 'Veilig Incident Melden'.
- Het kwaliteitsbeleid, het kwaliteitssysteem en methodes.
- De vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.
- De procedure 'Veilig Incident Melden'.
- Het aanwijzen van leden van de klachtencommissie.
- Een wijziging van voor cliënten geldende regelingen.
- Het instellingsbesluit.
- De extra afgesproken bevoegdheden.

3. **Recht op ongevraagd advies** over bovenstaande onderwerpen en andere onderwerpen die voor cliënten van belang zijn.

4. **Recht om tenminste één persoon** bindend voor te dragen voor de Raad van Toezicht.