

Jaarplan 2020-2021

Clëntenraad Beatrixziekenhuis

Inleiding

De Cliëntenraad behartigt de belangen van (potentiële) patiënten in het Beatrixziekenhuis te Gorinchem en de Lingepolikliniek te Leerdam, onderdeel van de Rivas Zorggroep. Om hieraan invulling te geven heeft de Cliëntenraad recent een conceptvisie geformuleerd.

Visie

De Cliëntenraad behartigt de belangen van alle (potentiële) cliënten van het Beatrixziekenhuis, op basis van de Wmcz.

De Cliëntenraad is de overlegpartner van de ziekenhuisdirectie. De Cliëntenraad zorgt ervoor in een vroeg stadium geïnformeerd te worden over ontwikkelingen in de zorg en zal, indien gewenst, actief participeren.

De Cliëntenraad volgt nieuwe ontwikkelingen in de zorg en dienstverlening, heeft een signaalfunctie naar de directie, bespreekt vanuit het cliëntenperspectief de consequenties van het beleid, adviseert gevraagd en ongevraagd de directie en ziet erop toe dat de organisatie het cliëntenperspectief borgt.

Voor het geven van adviezen is de Cliëntenraad niet alleen afhankelijk van vragen afkomstig vanuit de Directie maar onderneemt ook actief initiatieven tot het geven van ongevraagde adviezen als interne ontwikkelingen in de organisatie of externe ontwikkelingen in de zorg daartoe aanleiding geven.

Om slagvaardig te werk te kunnen gaan brengt de Cliëntenraad focus aan door enerzijds aan te sluiten bij de ambities van het ziekenhuis, zoals geformuleerd in het Businessplan 2019-2021 en Jaarplan 2020, en anderzijds door eigen prioriteiten te stellen op basis van behoeften van patiënten en ontwikkelingen in de zorg en deze focus vervolgens te vertalen naar kernactiviteiten.

Vanuit de ziekenhuisorganisatie zijn de volgende ambities geformuleerd.

Ambities

- 1. De juiste (specialistische) zorg, op de juiste plek, op het juiste moment in het netwerk*
- 2. Onze mensen maken de zorg. Professionals kiezen voor Rivas*
- 3. Reputatie: Continu werken aan vertrouwen en voorkeur van onze cliënten door dagelijks de beste zorg te realiseren en daar met trots over te communiceren*
- 4. Gezonde bedrijfsvoering: Om onze continuïteit te waarborgen en te kunnen blijven investeren en innoveren*

De Cliëntenraad formuleert de kernactiviteiten bij die ambities die relevant zijn vanuit het cliëntperspectief.

Adviezen

Gevraagde adviezen

In het 2020 verwacht de Cliëntenraad adviezen te geven met betrekking tot de volgende onderwerpen.

- Definitief beleid van het nieuwe voedingsconcept
- Poliproces en patiëntenzuilen
- Preadvies gewijzigd plan voorplein ziekenhuis
- Verdere ontwikkeling van het Cliëntportaal
- Businessplan 2020-2022 Beatrixziekenhuis

Ongevraagde adviezen

Naar de aard van deze adviezen is het op voorhand niet aan te geven over welke onderwerpen ongevraagd advies zal worden gegeven. De Cliëntenraad zal zowel ontwikkelingen binnen de ziekenhuisorganisatie als ontwikkelingen in de zorg daarbuiten kritisch volgen.

Kernactiviteiten

De Cliëntenraad heeft voor 2020 de volgende kernactiviteiten vastgesteld die in werkgroepsverband worden uitgevoerd. In de vergadering van 18 februari 2020 is besloten de kernactiviteiten tot twee terug te brengen nl. Patiëntbetrokkenheid en Kwaliteit.

Patiëntbetrokkenheid

De in 2019 nieuw gevormde kernactiviteit Patiëntbetrokkenheid behelst de volgende onderdelen waarover voor 2020 de volgende afspraken zijn gemaakt.

Keuzehulpen

Gezamenlijke besluitvorming, oftewel shared decision making, is een manier van werken waarbij arts en patiënt samen tot een beleid komen dat het beste bij de patiënt past. Hierbij is het belangrijk dat er voor de patiënten goede keuzehulpen beschikbaar zijn. Gebleken is dat het Beatrixziekenhuis de keuze voor keuzehulpen uit kostenoverwegingen bepaalt op basis van beschikbaarheid van keuzehulpen die in samenwerkingsverbanden ontwikkeld worden. De werkgroep blijft deze ontwikkeling volgen maar is zich bewust van het feit dat hierdoor de discussie over keuzes vanuit patiëntenperspectief beperkt is.

E-Health

Er zal RIVAS-breed een digitale strategie worden ontwikkeld. Begin 2020 was nog niet duidelijk hoe de betrokkenheid van Cliëntenraden daarbij ingevuld zal worden. De werkgroep zal de ontwikkeling volgen en tot nader te bepalen actie overgaan als dat nodig is

Cliëntportaal

Begin 2019 heeft de ontwikkeling van het Cliëntportaal een impuls gekregen door het instellen van een nieuwe projectorganisatie om het Cliëntportaal te realiseren binnen de VIPP normen. In november 2019 zijn de VIPP normen gehaald en heeft de werkgroep gepleit voor verdere kwalitatieve doorontwikkeling. Door het Beatrixziekenhuis zijn begin 2020 hiertoe nog geen stappen gezet omdat men de ontwikkeling van de digitale strategie wil afwachten die mede betrekking heeft op de communicatie tussen zorgvragers en zorgverleners.

Uitgangspunt bij de werkgroep is dat het Cliëntportaal het middel is voor patiënten om direct over informatie te beschikken die het mogelijk maakt om de zelfregie over de eigen behandeling te faciliteren.

Ook hierbij zal de werkgroep de ontwikkelingen volgen en blijven pleiten voor een verdere ontwikkeling zoals gewenst.

Panel Beatrixziekenhuis

De Cliëntenraad wil graag weten wat er leeft bij de mensen in het verzorgingsgebied van het Beatrixziekenhuis. Daartoe is het initiatief genomen tot het starten van een digitaal panel. Begin 2019 is in samenwerking met de ziekenhuisorganisatie gestart met de vorming van een dergelijk panel. De verwachtingen over het kunnen werven van een groot aantal deelnemers is niet uitgekomen. Eind 2019 en begin 2020 zijn diverse acties uitgezet in en buiten het ziekenhuis. Op basis van uitkomst van pilot eind 2019 is besloten het eerste half jaar van 2020 actief te werven. Als mogelijke onderwerpen voor 2020 zijn gekozen :Het proces binnen de polikliniek, psychosociale zorg en het cliëntportaal.

Kwaliteit

De activiteiten van de werkgroep zullen zich richten op de verdere ontwikkeling van het patiënttevredenheidsonderzoek na de pilot met Zorgkaart Nederland, regulier overleg met het management over de kwaliteitsrapportages en de ontwikkeling van het nieuwe proces binnen de polikliniek.

Patiënttevredenheid (PTO)

De werkgroep stelt zich ten doel de uitvoering van metingen van patiënttevredenheid en de ontwikkelingen in de resultaten kritisch te volgen en eventueel te adviseren.

De werkgroep streeft permanent naar optimalisering van de uitwerking van de uitkomsten.

In 2019 werden de resultaten bekend van een pilot met Zorgkaart Nederland, waarbij ook zorgverzekeraars en de Patiëntenfederatie Nederland zijn betrokken. De pilot is positief verlopen en geeft een goed beeld van de mogelijkheden om de feedback van patiënten te registreren. Het geplande vervolgtrajec voor 2019 is nog niet opgepakt. De werkgroep wil zich ervoor inzetten dat dit nu in 2020 gaat plaatsvinden en daaraan actief bijdragen.

Rapportages Kwaliteit en Veiligheid

De werkgroep stelt zich ten doel de ontwikkeling en uitvoering van het beleid met betrekking tot Kwaliteit en Veiligheid kritisch te volgen en eventueel suggesties ter verbetering te doen. Dit gebeurt structureel aan de hand van kwartaalrapportages van de Regiegroep Kwaliteit en Veiligheid en ad hoc naar aanleiding van auditresultaten van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en van het door het Rivas gekozen kwaliteitssysteem Joint Commission International (JCI).

Kwartaalrapportages

Bij het verschijnen van een kwartaalrapport formuleert de werkgroep vragen en opmerkingen. Aan de hand hiervan vindt een bespreking plaats met het Hoofd Medisch Ondersteunend Bedrijf en de Adviseur Kwaliteit en Veiligheid. Bij de bespreking is het patiëntperspectief leidend en brengt de werkgroep focus aan in de onderwerpen. De werkgroep legt speciale nadruk op de opvolging van verbetermaatregelen. Verder pleit de werkgroep voor het rapporteren van de wachttijden in de polikliniek en aan de telefoon bij het Afsprakenbureau.

Auditresultaten

Mochten de resultaten naar aanleiding van de onlangs uitgevoerde IGJ-audit daartoe aanleiding geven dan zal de werkgroep hierover met het management van het ziekenhuis in contact treden.

Poliproces

De werkgroep stelt zich ten doel het veranderingsproces op de polikliniek rond planning, wacht- en toegangstijden kritisch te volgen en te adviseren.

Er vindt herstructurering plaats op de polikliniek, o.a. wijzigingen in de werkwijze rond de planning van afspraken ten aanzien van toegangstijd en het inplannen van in afzonderlijke perioden voldoende spreekuren. Op de neurologie is een pilot afgerond. De werkgroep zal actief participeren in de verdere de ontwikkelingen.

Overige activiteiten

Planetree / Mensgerichte zorg

De specifieke onderwerpen behorend bij deze kernactiviteit zijn afgerond. Besloten is dit onderwerp als algemeen beleid aan te merken. Dat betekent dat het daarom aandachtspunt is van de voltallige Cliëntenraad. Binnen de werkgroepen hebben ook aanpassingen plaatsgevonden van de eerdere plannen.

Voeding

Eind 2018 heeft de Cliëntenraad een positief advies gegeven voor de implementatie van een nieuw Voedingsconcept. Gedurende 2019 is een werkgroep hierbij betrokken geweest, maar gedurende het traject bleek dat er werd afgeweken van het oorspronkelijke plan. In 2020 zal met de afronding van de (ver)nieuwbouw van de kliniek de definitieve implementatie zijn beslag krijgen. De Cliëntenraad wil hierbij nog betrokken worden en zal, indien nodig, opnieuw een advies geven en waar nodig suggesties ter verbetering doen.

Samenwerking

Twee maal per jaar vindt een overlegvergadering plaats met het Federatiebestuur (medisch specialisten). Het primaire doel is elkaar te informeren over actuele zaken. In 2020 zal bezien worden hoe deze samenwerking geïntensiveerd kan worden, ook in samenwerking met het management van het ziekenhuis.

Functioneren van de Cliëntenraad

Vergaderingen

Gedurende het jaar belegt de Cliëntenraad 11 reguliere vergaderingen, voor zover de ontwikkelingen rond de coronacrisis dit toelaat. In 5 van deze vergaderingen vindt overleg plaats met de directeur ziekenhuiscare. Voorts nodigt de Cliëntenraad op ad hoc basis functionarissen van de organisatie uit als de actualiteit daarom vraagt.

Scholing

Het onderwerp scholing vormt een vast onderdeel van de agenda van elke reguliere vergadering. De Cliëntenraad laat zich hierbij voornamelijk leiden door het aanbod van het Landelijke Steunpunt cliëntenRaden (LSR).

Dit jaar zal bij de invoering van de nieuwe wet WMZC 2018 een opfriscursus voor de leden van de Cliëntenraad gehouden worden.

Samenstelling

Door het vertrek eind 2019 van drie leden en het vertrek in 2020 van twee leden zal er een grote wijziging plaatsvinden van de bemensing van de raad. Alle vacatures zullen ingevuld worden. Dat betekent wel dat veel aandacht besteed zal worden aan het inwerken van nieuwe leden en, indien nodig, hen inwijden in de gezondheidszorg en de ziekenhuiszorg in het bijzonder.