

Jaarplan 2023

Cliëntenraad Ziekenhuiszorg



Inleiding

De Cliëntenraad Ziekenhuiszorg behartigt de belangen van alle (potentiële) cliënten van het Beatrixziekenhuis te Gorinchem, de Lingepolikliniek te Leerdam, de afdeling Revalidatie & Herstel en het Medisch Specialistisch Bedrijf (MSB), allemaal onderdeel van de Rivas Zorggroep.

In 2022 begonnen de gevolgen van covid-19 en de energiecrisis duidelijk te worden. Dit had ook zijn weerslag op de zorgverlening aan de patiënten in het ziekenhuis. Het hoge ziekteverzuim, de krapte op de arbeidsmarkt en de mogelijke beperking van de investeringsruimte door hogere kosten en onzekerheid over de daarbij passende vergoedingen zullen in 2023 een belangrijke rol spelen. De effecten van de coronapandemie en de energiecrisis zullen zeker ook invloed hebben op de organisatie. Er moeten keuzes worden gemaakt om de continuïteit van kwalitatief goede zorg te waarborgen.

De visie van Rivas is:

Met onze partners verbeteren wij voortdurend de zorg en dragen bij aan de gezondheid van de inwoners in onze regio; duurzaam en betaalbaar.

Onze visie is:

De Cliëntenraad behartigt de belangen van alle (potentiële) cliënten van het Beatrixziekenhuis, op basis van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstelling 2018 (Wmcz). De Cliëntenraad is de overlegpartner van de ziekenhuisdirectie, het MSB en de afdeling Revalidatie en Herstel. 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, geeft instemming of adviseert gevraagd/ongevraagd de directie en ziet erop toe dat de organisatie het cliëntenperspectief borgt.

Cliëntenraad Ziekenhuiszorg en werkwijze

De Cliëntenraad behartigt, binnen het kader van de doelstellingen van Rivas, in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van de betrokken cliënten van het domein Ziekenhuiszorg aan wie zorg wordt verleend. De Cliëntenraad heeft een deel van zijn adviesbevoegdheden, voortvloeiend uit de Wmcz, overgedragen aan de Centrale Cliëntenraad. Het gaat daarbij in algemene zin over ziekenhuis overstijgende onderwerpen.

Voor het geven van adviezen is de Cliëntenraad niet alleen afhankelijk van vragen afkomstig vanuit de directie, het MSB en de afdeling Revalidatie en Herstel. De Cliëntenraad zal daarnaast actief zelf initiatieven nemen tot het geven van ongevraagde adviezen als interne ontwikkelingen in de organisatie of externe ontwikkelingen in de zorg daartoe aanleiding geven.

Visie 2030

Met het strategische visietraject 'Rivas 2030' wordt een stevig fundament gelegd voor de blik op de toekomst waar we een aantal jaren samen op gaan bouwen. In de plannen voor de jaren tot 2030 is tijd ingeruimd om concreet vorm te geven aan de uitwerking van de nieuwe strategische visie. Alle lopende trajecten, projecten en programma's zullen aan de hand van de nieuwe strategie getoetst en beoordeeld moeten worden. En er is tijd en aandacht nodig om nieuwe plannen vorm te geven.

Een aantal programma's en grote projecten lopen door in 2023. Deze worden ondergebracht bij een van de leidende thema's. Op die manier wordt een vloeiende overgang gemaakt naar

de nieuwe koers richting de toekomst. Ook het Jaarplan 2023 Beatrixziekenhuis zal hier op aansluiten. Hiermee wordt het werk van de Cliëntenraad ook beter in te delen en te organiseren.

Thema's uit het Jaarplan van het ziekenhuis

Het ziekenhuis zal in haar jaarplan 2023 aandacht besteden aan o.a. de volgende onderwerpen:

- **Zorg Dichtbij**
Elementen uit dit thema die aansluiten bij de focus van de Cliëntenraad Beatrixziekenhuis (CRBZ) zijn:
Digitalisering, E-health, keuzehulpen, HIX 6.3 implementatie, digitaliseren poliprocessen
- **Zorg Coördinatie**
Elementen uit dit thema die aansluiten bij de focus van de CRBZ zijn:
Het volgen van de ontwikkelingen aangaande samenwerkingen binnen de acute keten.
- **Duurzame Zorg**
Elementen uit dit thema die aansluiten bij de focus van de CRBZ zijn:
Bevindingen JCI, patiënttevredenheid en onderwerpen m.b.t. kwaliteit en veiligheid.
- **Financiële innovatie**
Elementen uit dit thema die aansluiten bij de focus van de CRBZ zijn:
Gezonde bedrijfsvoering.
- **Aandacht voor medewerkers**
Elementen uit dit thema die aansluiten bij de focus van de CRBZ zijn:
Duurzame inzetbaarheid, arbeidsmarktbeleid: het binden en boeien van personeelsleden
- **(Mensgerichte) digitalisering**
Elementen uit dit thema die aansluiten bij de focus van de CRBZ zijn:
Digitaliseren van poliprocessen,

Deze thema's zijn ook onderdeel van de focusgebieden van de Cliëntenraad. Daarmee komen diverse onderdelen in 2023 ook op de agenda van de Cliëntenraad.

Focus

Om slagvaardig te kunnen werken, heeft de Cliëntenraad focus aangebracht in haar werkzaamheden. Dit doen we door enerzijds aan te sluiten bij de ambities van het ziekenhuis en anderzijds door eigen prioriteiten te stellen op basis van behoeften van patiënten en ontwikkelingen in de zorg. Alle thema's van het ziekenhuis in 2023 zijn ook voor de Cliëntenraad belangrijk, vooral voor zover ze relevant zijn vanuit het cliëntenperspectief. Zo is bijvoorbeeld de financiële continuïteit van de organisatie van belang, maar is de borging van zorgkwaliteit van groter belang voor het werk van de Cliëntenraad. Bij het aanbrengen van focus is het cliëntenperspectief leidend.

Focusgebieden

De Cliëntenraad heeft, om voldoende focus aan te brengen, in zijn werkzaamheden kernactiviteiten vastgesteld. Deze kernactiviteiten worden in werkgroepsverband opgepakt en uitgewerkt. De voorbereiding wordt steeds besproken in de volledige Cliëntenraad. De belangrijkste kernactiviteiten voor de Cliëntenraad zijn: Patiënttevredenheid en Kwaliteit &

Veiligheid. De Cliëntenraad heeft de volgende focus afgesproken waarmee we in 2023 gaan werken.

Focusgebied	onderdelen	CRBZ werkgroepleden
Achterban contact	Enquête, digipanel, facebook, privacy,	Marchel/vacature 1/vacature 2
Patiënttevredenheid Kwaliteit en Veiligheid	JCI, mensgerichte zorg, Wet zorg en Dwang, PEM, Zorgkaart, MSR	Wim L/Berry/Magda Wim J/Berry
Digitalisering	E-health, cliëntportaal, PGO, VIPP5, connected care, keuzehulpen	Marchel/Berry/vacature 1 /vacature 2
Faciliteiten	Voeding, parkeren, gehandicapten, senior vriendelijk, diversiteit, laaggeletterdheid,	Magda/Wim J. / Wim L

Gedelegeerd aan CCR	
Financiën + investeringen ziekenhuiszorg	Berry/Wim L

Onderwerpen die door de actualiteit worden aangestuurd	
Poli (proces)	Magda/Marchel
Kliniek/Revalidatie & Herstel/MSR	Incidenteel in te vullen
Samen beslissen	Incidenteel in te vullen
Werving nieuwe leden/sollicitatiecommissie	Magda, Wim J.
Behouden acute zorg	Incidenteel in te vullen
Houdbaarheid zorg/Integraal Zorgakkoord (IZA)	Incidenteel in te vullen

Werkgroepen

- **Patiënttevredenheid**

In het ziekenhuis en bij Revalidatie & Herstel worden regelmatig de tevredenheid van cliënten onderzocht. De Cliëntenraad wordt actief betrokken bij de uitkomsten van de metingen. Voor de Cliëntenraad is de informatie uit de tevredenheidsspeilingen van groot belang, omdat in deze rapportages de stem van onze achterban wordt gehoord. We zijn ook erg blij met de aanpak van de gesignaleerde knelpunten en de wijze waarop de rapportages met ons worden besproken.

- **Kwaliteit en Veiligheid**

Afgelopen jaar heeft het ziekenhuis weer het kwaliteitskeurmerk JCI ontvangen. Ook voor de Cliëntenraad zijn de aanbevelingen uit de accreditatie een aandachtspunt.

- **Poliproses**

Door allerlei externe veranderingen, zoals het gebruik van e-health, e-consulten, en ook het meer eigen regie willen hebben van de patiënt over zijn/haar zorgproces heeft de polikliniek een andere rol binnen de ziekenhuisketen gekregen. Een plan van aanpak is opgesteld voor deze nieuwe structuur, waarbij hoge kwaliteit van zorg en veiligheid voorop staan. De Cliëntenraad houdt in het oog dat hierbij het patiëntenbelang leidend is. Een aantal processen is al in gang gezet en in 2023 zal in fases verdere implementatie van de diverse processen zijn beslag krijgen.

- **CONCORD**

De Cliëntenraad maakt sinds 2020 deel uit van het oncologisch netwerk Cliëntenraden (CONCORD), een samenwerkingsverband van acht ziekenhuizen binnen de regio Rijnmond.

Doel van de bijeenkomsten is uitwisseling van ontwikkelingen op oncologisch gebied binnen de aangesloten ziekenhuizen en het delen van informatievoorzieningen en voorlichting. Twee maal per jaar vinden deze bijeenkomsten plaats in het Erasmus Medisch Centrum Rotterdam.

- **Digitalisering**

E-health is één van de belangrijke pijlers om de zorg betaalbaar te houden. Naast een ingrijpende wijziging in HIX en de invoering van PGO's zijn recent ook veranderingen doorgevoerd in de werkwijze van het afsprakenbureau en digitale consulten. Enkele leden van de Cliëntenraad nemen deel aan de overlegbijeenkomsten van de Rivas klankbordgroep digitalisering. Hierin participeren leden van de verschillende Cliëntenraden. De overlegbijeenkomsten zijn veelal via Teams en enkele fysiek op de locatie in Gorinchem.

- **Contact met de achterban/Digipanel**

Het raadplegen van de achterban is een taak die cliëntenraden hebben. Enkele jaren geleden is het digitale *panelbeatrixziekenhuis.nl* ontwikkeld. Om moverende redenen zijn de activiteiten hiervan de afgelopen twee jaar gestopt. De Cliëntenraad is in 2022 gaan onderzoeken hoe dit digitale panel opnieuw vorm en inhoud te geven. Het is de bedoeling om met dit instrument in 2023 opnieuw actief aan de slag te gaan. De Cliëntenraad heeft deelgenomen aan een workshop verzorgd door het LSR waarbij aandacht was voor verschillende landelijke projecten rondom (digitale) raadpleging van de achterban.

- **Communicatie**

- Facebook

Facebook kan een goed mediamiddel zijn om zichzelf en onderwerpen, waarbij de Cliëntenraad betrokken is zichtbaar te maken. Voor 2023 wil de Cliëntenraad actuele onderwerpen voorleggen aan de achterban via facebook. Om hier eventueel een poll aan te hangen is één van de mogelijkheden om interactief bezig te zijn met de achterban. Daarnaast wil de Cliëntenraad zichzelf meer bekend maken via facebook, waarbij de leden zichzelf voorstellen en daarbij iets vertellen over het aandachtsgebied waarmee zij zich bezighouden.

- Nieuwsbrief

De Nieuwsbrief van het Beatrixziekenhuis wordt niet meer uitgegeven en is vervangen voor nieuwsitems die op PLEK (nieuwe Intranet) worden geplaatst. De Cliëntenraad bekijkt komend jaar of en hoe hiervan gebruik gemaakt kan worden

- **Interne organisatie**

- Werving en selectie

Komend jaar zoekt de Cliëntenraad uitbreiding met twee leden. In 2024 verlaten drie leden de Cliëntenraad. We hebben afspraken gemaakt over een soepele en goede inwerkperiode voor nieuwe leden.

- **Financiën**

De financiën Ziekenhuiszorg vormen samen met die van de Langdurige zorg, de

Wijkverpleging en de ondersteunende diensten de totale begroting en jaarrekening van Rivas Zorggroep. De financiën zijn in onze ogen dan ook vooral een bespreekpunt in de Centrale Cliëntenraad. In 2022 hebben we een zeer heldere uitleg ontvangen over de opbouw van de jaarrekening en begroting waarmee we in 2023 kunnen werken.

Adviezen

In 2023 verwachten we adviezen te zullen geven over:

- Jaarrekening 2022
- Begroting 2024
- Jaarplan 2024
- Poliproces
- Patiënttevredenheidsonderzoeken (PEM)
- Optimalisering acute zorg
- Evaluatie Medezeggenschap

Integraal Zorgakkoord (IZA)

Doorkijk belangrijke afspraken IZA-akkoord die door de Cliëntenraad worden gevolgd in 2023-2026:

1. Passende zorg
 - Gezond leven en preventie
 - Arbeidsmarkt en ontzorgen zorgprofessionals
2. Regionale samenwerking
 - Versterking organisatie eerstelijnszorg
 - Samenwerking sociaal domein, huisartsenzorg en ggz
3. Concentratie en spreiding
4. Acute zorg
5. Digitalisering en gegevensuitwisseling

CCR

Binnen Rivas Zorggroep werken de domeinen Langdurige zorg, Wijkverpleging en Ziekenhuiszorg. Ieder domein heeft zijn eigen Cliëntenraad. Voor alle zaken die domein overstijgend zijn, is er een Centrale Clientenraad (CCR). De Clientenraad Ziekenhuiszorg participeert in de CCR en wordt daarin vertegenwoordigd door haar voorzitter en vice-voorzitter.

Overige activiteiten

MSB

Het Medisch Specialistisch Bedrijf (MSB) levert medisch specialistische zorg op basis van een samenwerkingsovereenkomst in en vanuit Rivas Zorggroep/Beatrixziekenhuis. De Cliëntenraad is ook het adviesorgaan voor het Medische Specialistisch Bedrijf. Het MSB dient in de geest van de Wmcz adviezen te vragen aan de Cliëntenraad. De voorzitter van het MSB is onze gesprekspartner, maar kan vervangen/waargenomen worden door de directeur ziekenhuiszorg of een collega uit het bestuur van het MSB.

Revalidatie en Herstel

In 2023 hebben we overleg over het thema kwaliteit en patiënttevredenheid.

Functioneren van de Cliëntenraad

Vergaderingen

Gedurende het jaar belegt de Cliëntenraad 10 reguliere vergaderingen. De Cliëntenraad is gesprekspartner voor het ziekenhuis, het MSB en Revalidatie & Herstel. De directeur ziekenhuiszorg is onze primaire gesprekspartner. De Cliëntenraad nodigt op ad hoc basis functionarissen van de organisatie uit als de actualiteit daarom vraagt. Werkgroepen binnen de Cliëntenraad vergaderen of komen zo vaak als nodig bijeen met de trekkers van projecten. Te denken valt hieraan aan lopende projecten als PEM, kwaliteit, digitalisering en het poliproces.

Scholing

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

Samenstelling

Niet alle vacatures zijn ingevuld. Hiervoor is bewust gekozen om vanaf 2023 nieuwe leden de kans te geven in te groeien in het werk van de Cliëntenraad. Dit met het oog op het aftreden in 2024 van een aantal leden met jarenlange ervaring.

Samenstelling Cliëntenraad Ziekenhuiszorg:

- Ad van Duin (voorzitter) (tevens lid centrale cliëntenraad)
- Wim de Jong
- Wim van Leussen
- Magda de Ridder
- Berry Verwijmeren (vice-voorzitter) (tevens lid centrale cliëntenraad)
- Ria Peijnenburg
- Marchel Schilten
- Vacature
- Vacature
- Ambtelijke ondersteuning: Miriam Fortuijn

De Cliëntenraad heeft in de vergadering van december 2022 het jaarplan 2023 vastgesteld.