



visie cliëntenraad

2021-2025



Medisch Centrum
zuyderland

Inhoud

1. Waarom dit visiedocument?	3
2. Strategie & kernwaarden	4
3. De Cliëntenraad aan het werk	6
4. Visie van de cliëntenraad	8
5. Criteria & ambities	9

Document: Visie Cliëntenraad
Instelling: Zuyderland Medisch Centrum
Initiator: Cliëntenraad Zuyderland
Auteurs: Leden Cliëntenraad
Datum: 20 juni 2021



1

Waarom dit visiedocument?

De Cliëntenraad vindt het belangrijk om aan haar achterban en aan gesprekspartners binnen en buiten Zuyderland Medisch Centrum te laten zien waar zij voor staat, waar zij mee bezig is en welke doelen worden nagestreefd. Dit visiedocument is mede tot stand gekomen n.a.v. een drietal werksessies over de toekomst van de Cliëntenraad in Zuyderland, eind 2019. De sessies hebben plaatsgevonden onder begeleiding en inspiratie van de heer dr. K. Vanhaecht, Universiteit Leuven (B). Op basis van de uitkomsten van deze werksessies heeft in 2020 een verdere verkenning plaatsgevonden en is in februari 2021 deze nieuwe visie tot stand gekomen.

Zuyderland Medisch Centrum heeft een Cliëntenraad, zoals in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is vastgelegd (Wmcz,2018). Per 1 juli 2020 worden de rechten van de Cliëntenraad binnen de wet verruimd. Hiermee wordt de positie van de Cliëntenraad versterkt en de mogelijkheid tot inspraak van cliënten in de praktijk verbeterd. De Cliëntenraad (hierna te noemen CR) is een onafhankelijk orgaan dat de algemene belangen van patiënten, hun familie, bezoekers en belangstellenden, kortom alle potentiële cliënten van Zuyderland Medisch Centrum behartigt. De leden zitten in de CR vanuit hun intrinsieke motivatie om de stem van de patiënt te laten horen. Tijdens hun werkzaamheden worden zij bijgestaan door een ambtelijk secretariaat.

De lezer wordt van harte uitgenodigd om middels suggesties een bijdrage te leveren aan de doorontwikkeling van dit document. Verdere informatie en een actuele stand van zaken over de werkzaamheden van de CR is binnenkort terug te vinden op de website van Zuyderland Medisch Centrum.



met aandacht



in samenhang



verfrissend
alledaags

2

Strategie & kernwaarden

Inhoudelijk legt de CR in haar visie op de toekomst een koppeling met de strategie van Zuyderland 'De beste zorg, zo thuis mogelijk'. Dit betekent dat Zuyderland zorg wil bieden die zo goed mogelijk aansluit bij het leven van patiënten. Zo dicht mogelijk bij huis, met zorgprofessionals in de buurt die bekend zijn bij de patiënt. Als een verblijf binnen Zuyderland onvermijdelijk is, dan zorgen medewerkers ervoor dat de patiënt zich zo 'thuis' mogelijk voelt. Dit alles aan de hand van 3 kernwaarden als belofte aan de patiënt. Deze kernwaarden, samengevat in '**De zorg van je leven**' zijn voor Zuyderland als volgt:



met aandacht

Met aandacht

We zien de mensen om ons heen en we leven ons in, in hun leven, behoeften, zorgen en talenten. Want een mens is zoveel meer dan alleen zijn ziekte of beperking, zijn vak of functie. Daarnaast hebben we oog voor detail en maken we heldere keuzes over wat ertoe doet en dus wat we aandacht gaan geven.



in samenhang

In samenhang

We kijken altijd naar het grotere plaatje en zien hoe wat wij doen zich verhoudt tot wat anderen doen. We versterken elkaar door onze rol naadloos aan te laten sluiten op die van anderen. We gaan in dialoog om inzicht en vertrouwen te krijgen in elkaars kunnen. We zijn open en transparant over onze intenties, acties en beslissingen en nodigen anderen uit dat ook te zijn.



Verfrissend alledaags

We streven ernaar dat je jezelf kunt zijn en invloed hebt op hoe dingen gaan, net als in je gewone leven van alledag. We organiseren eenvoud, zelfs bij de meest complexe en ingrijpende zorg, zodat alles net even soepeler loopt en het dagelijkse ritme zo min mogelijk verstoord wordt. We bekijken daarom alles met een open, frisse blik, waarbij humor helpt om conventies ter discussie te stellen. En waar nodig buigen we de regels gewoon een beetje bij.

De CR onderschrijft deze drie kernwaarden en verwacht van de zorgprofessionals dat zij vanuit hun professionaliteit bijdragen aan het versterken van de kracht en autonomie van de patiënt. De CR ziet het als haar belangrijke taak om deze kernwaarden te volgen en te toetsen aan de ervaringen van patiënten.

Als nadere vertaling van de strategie, de kernwaarden en de doorontwikkeling van patiëntenparticipatie heeft Zuyderland Medisch Centrum, in samenwerking met patiënten en patiëntvertegenwoordigers in 2019 een visie op Persoonsgerichte zorg geformuleerd "De beste zorg, bepalen we samen". Deze visie is uitgewerkt in vier domeinen, te weten 'De betekenisvolle patiëntervaring, Samen beslissen, Samen organiseren en Samen vaardig'. Zuyderland zet in op Persoonsgerichte zorg als essentieel onderdeel van het zorgaanbod waarin er écht aandacht is voor de patiënt in zijn context. Samen met Zuyderland wil de CR richting geven aan de verschillende domeinen van Persoonsgerichte zorg. Dit komt voortdurend terug in de manier waarop de CR werkt. Daarnaast is dat ook de reden dat een lid van de CR tevens lid is van Commissie Persoonsgerichte Zorg waarin artsen, verpleegkundigen en beleidsondersteuners vertegenwoordigd zijn. Daarmee zit de CR mee aan het roer van deze belangrijke doorontwikkeling.



3

De Cliëntenraad aan het werk

De Cliëntenraad bestaat uit 7 leden die elk eigen portefeuilles hebben. De portefeuilles sluiten aan bij Zuyderland als organisatie en behelzen zo alle belangrijke thema's voor patiënten. Er is maandelijks overleg met het bestuur van het ziekenhuis, maar ook met de verschillende afdelingen binnen de totale organisatie. De CR sluit aan bij strategiedagen en vraagt voortdurend aandacht voor het belang van de patiënt. In een aantal commissies en werkgroepen nemen leden van de CR zitting, met als opdracht de ontwikkelingen en voorstellen te beoordelen vanuit het perspectief van de patiënt. De CR gaat niet in op individuele klachten van patiënten. Ook het informeren van een individuele patiënt is geen taak van de CR.

De CR heeft voor de komende jaren thema's gekozen die aansluiten bij de strategie en doelen van Zuyderland MC. In onze contacten vragen we nadrukkelijk aandacht voor deze thema's (zie hierna onder pnt. 5). Ook buiten het ziekenhuis zijn er contacten, bijvoorbeeld met collega's van andere ziekenhuizen, patiëntenorganisaties en landelijke instellingen. De CR heeft daarom de werkzaamheden opgesplitst in verschillende aandachtsgebieden. In bijlage 2 staat hierover meer informatie.

De CR vergadert een keer per maand: zowel strategische, tactische en operationele onderwerpen worden hier besproken, gevolgd en teruggekoppeld. Er vindt instemming plaats en er wordt gevraagd dan wel ongevraagd advies gegeven.

De samenstelling van de CR

De CR streeft ernaar in zijn samenstelling representatief te zijn voor de patiënten uit de regio. De leden zijn ervaringsdeskundig en weten uit eigen ervaring, of van anderen, wat het betekent om patiënt te zijn in het ziekenhuis. Tevens wordt gelet op voldoende diversiteit in deskundigheid en achtergrond.

Beoordelingskader

Vanuit welk beoordelingskader doet de CR haar werk? De CR onderscheidt daarbij twee vormen van kwaliteit met daarbij horende criteria die nauw verbonden zijn aan de visie van de CR.

Objectieve kwaliteit

Hieronder verstaat de CR de kwaliteit van zorg die objectief aantoonbaar, meetbaar en toetsbaar is.

- De patiënt is veilig in het ziekenhuis waarbij de CR aandacht heeft voor incidenten en calamiteiten
- De medische behandeling kenmerkt zich door deskundigheid en professionaliteit waarbij de CR aandacht heeft voor bevoegd- en bekwaamheid van zorgprofessionals
- De fysieke (medische) infrastructuur en uitrusting zijn adequaat en actueel;
- De organisatie, de inrichting en het continu verbeteren van het zorgproces is persoonsgericht waarbij de CR mee richting geeft door deelname aan de commissie Persoonsgerichte Zorg
- Er zijn voldoende faciliteiten aanwezig om de wensen, ervaringen en klachten van patiënten te meten, te registreren en hierop te verbeteren waarbij de CR aandacht heeft voor de resultaten uit het PTO en een bijdrage levert aan de doorontwikkeling van het digitaal klantenpanel

Subjectieve kwaliteit

Hieronder verstaat de CR de kwaliteit van zorg in de beleving, ervaring en waarneming van de patiënt.

- De patiënt voelt zich veilig;
- De patiënt ervaart respect, gastvrijheid en een correcte bejegening;
- De patiënt ervaart de hem geboden zorg als deskundig en professioneel;
- De patiënt ervaart dat zorgprofessionals de tijd voor hem nemen en naar hem luisteren;
- De patiënt ervaart dat zijn mening er toe doet en beoordeelt de mogelijkheden wensen en klachten te kunnen uiten als voldoende.

De CR wil deze subjectieve kwaliteit 'proeven' door spiegelgesprekken bij te wonen, expert panelbijeenkomsten te bezoeken en door bv. deel te nemen aan de What Matters To You dag.

Aan deze set van kwaliteitscriteria toetst de CR ook de adviesaanvragen die aan haar worden voorgelegd. Tevens zijn deze criteria voor de CR het kompas bij het kritisch volgen en beoordelen van alle voor de patiënt relevante activiteiten en ontwikkelingen binnen en rondom Zuyderland MC, denk daarbij aan de ontwikkeling van Patiëntgerichte centra (PGC) en Focusclinics (FC).



4

De visie van de cliëntenraad

De Cliëntenraad komt op voor de gemeenschappelijke belangen van de patiënten van Zuyderland MC en hun wettelijke vertegenwoordigers. Daarnaast heeft de Cliëntenraad een open oog en oor voor familie, begeleiders/mantelzorgers en bezoekers.

Over ontwikkelingen in de organisatie die de patiënt aangaan denken we mee en brengen we gevraagd en ongevraagd advies uit aan de Bestuursraad van Zuyderland MC. De CR richt zich daarbij vooral op strategische en tactische aspecten en in beginsel niet op zaken van uitvoerend niveau.

Naast haar adviestaak ziet de Cliëntenraad ook een rol weggelegd in het in- en extern volgen van voor patiënten (mogelijk) relevante ontwikkelingen en trends.

Samenvattend wil de CR actief, laagdrempelig en duidelijk zichtbaar betrokken zijn met alle zaken binnen het ziekenhuis die patiënten aangaan. In dat kader wil de CR werken aan haar bekendheid onder en in contact treden met diverse patiëntengroepen om zo daadwerkelijk als vertegenwoordiger van hen te kunnen optreden. CR leden nemen om die reden deel aan spiegelbijeenkomsten met patiënten, bezoeken met regelmaat patiëntenpanels, zijn geïnformeerd over de uitkomsten van patiënttevredenheidsonderzoek en zijn lid van de kerngroep Dialoog met de Samenleving.



5

Criteria & ambities

Voor het realiseren van bovenstaande visie en naast haar wettelijke taken zijn er een aantal belangrijke criteria voor de CR. Zo is het van belang dat zij kan beschikken over goede en tijdige informatie en proactief (aan de voorkant) betrokken wordt bij nieuwe ontwikkelingen. Voor de werkzaamheden van een lid van de Clientenraad is het "in de keuken mogen kijken" essentieel. Van CR leden mag verwacht worden dat zij een betrouwbare gesprekspartner zijn, professioneel en laagdrempelig benaderbaar. Voor het realiseren van haar visie focust de CR zich de komende periode op de volgende thema's:

Persoonsgerichte zorg;
Kwaliteit & Patiëntveiligheid;
Innovatie/EHealth

Daarnaast wil de CR werken aan meer zichtbaarheid & bekendheid binnen Zuyderland MC, haar eigen professionalisering en contact met de achterban.



Persoonsgerichte zorg

Steeds meer is de opvatting dat het leveren van goede zorg niet kan zonder de patiënt erbij te betrekken. Zo is het voor de CR belangrijk om te kunnen zien dat Zuyderland werk maakt van Samen beslissen waarbij de individuele patiënt actief betrokken wordt bij de besluitvorming van zijn/haar behandeling om zo gezamenlijk de best passende behandeloptie te kiezen.

Ook verbeteringen in de zorg worden niet alleen vóór de patiënt gedaan, maar in samenwerking met de patiënt.

Zuyderland MC heeft het in haar **Visie op Persoonsgerichte zorg** als volgt geduid:

'Het moet vanzelfsprekend worden om de patiënt en diens naaste(n) te betrekken in alles wat we doen. Doen we dat niet dan moeten we het aan elkaar en de patiënt kunnen uitleggen. Want samen met de ervaringsdeskundigheid en de kennis van patiënten en diens naaste(n) willen we onze zorg, ons onderwijs en ons onderzoek verbeteren'. De CR wil volwaardig haar rol pakken bij de implementatie van Persoonsgerichte zorg. Ze kiest ervoor Zuyderland daarin proactief en positief kritisch tegemoet te treden. Daarbij kijkt en reageert de CR met de ogen, oren en het gevoel van de patiënt.

Kwaliteit & Patiëntveiligheid van de zorg

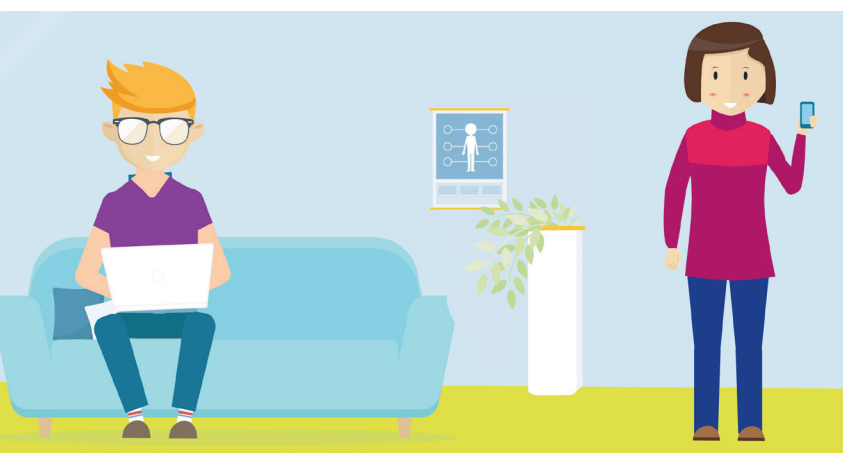
De directe zorg is een belangrijk en breed aandachtsgebied. Het betreft het hele traject dat een patiënt doorloopt: intake en diagnose, behandeling, verpleging/verzorging, begeleiding en nazorg. In dit verband vragen wij blijvend aandacht voor bijvoorbeeld thema's als toegankelijkheid en hoofdbehandelaar-schap. Maar ook aandacht voor laaggeletterdheid en diversiteit is een terugkerend punt van aandacht. Daarnaast vindt de CR het belangrijk om geïnformeerd te zijn over trends in kwaliteit & patiëntveiligheid zoals de wijze waarop patiënten betrokken worden bij calamiteitenonderzoek, het verbeteren aan de hand van incidenten en het leren van klachten van patiënten.

Innovatie/EHealth

De snelle ontwikkeling van medische technologie en behandelmethoden leidt tot niet meer weg te denken innovatie en methodieken in het ziekenhuis. De organisatie van het zorgproces rondom de patiënt is zich snel verder aan het digitaliseren.

Denk aan ontwikkelingen als inzage in het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD), het patiëntenportaal 'Mijn Zuyderland', de digitale aanmeldzuilen in het ziekenhuis,

e-coaches, videoconsult etc. Het is goed dat Zuyderland MC op dit punt ambitie laat zien. Digitalisering kan immers voor de patiënt veel voordelen hebben. Zoals onder meer: inzage in eigen dossier, niet onnodig hoeven reizen, een snelle en zorgvuldige overdracht van zijn gegevens naar andere behandelaars. Kortom, de patiënt kan veel meer de regie in eigen handen krijgen.



Technologische innovatie biedt veel kansen, maar de patiënt als mens moet bij dit alles natuurlijk centraal blijven staan en digitalisering mag geen doel op zich worden. Kwetsbare (groepen) patiënten zullen in dit proces - waar nodig - ondersteund moeten worden. Technologie en digitalisering moeten te allen tijde ten dienste blijven staan van de kwaliteit van de zorg aan alle patiënten. De CR ziet hier op toe.

6

Tot slot

Met dit visiedocument wil de CR laten zien wat haar bezighoudt. De doorvertaling hiervan wordt uitgewerkt in jaarplannen waarin wordt aangegeven met welke concrete acties de CR zich dat jaar gaat bezig houden. Het jaarplan wordt op de website van Zuyderland gepubliceerd.

Informatie & contact

zuyderland.nl

E. cliëntenraad@zuyderland.nl