

Cliëntenraad

Jaarplan 2021

De Cliëntenraad is er voor de patiënt en de bezoekers van Isala. Wij geven adviezen over besluiten die de patiëntenzorg raken.

www.isala/clientenraad.nl

Voorwoord

De Isala Cliëntenraad staat voor **de beste zorg, op de juiste plaats en de juiste tijd, waarbij de patiënt centraal staat**. Met dit uitgangspunt als leidraad presenteert de Cliëntenraad van Isala hierbij haar jaarplan 2021.

De wettelijke taak van de Cliëntenraad is het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van patiënten, binnen het kader van de doelstellingen van Isala. Vanuit deze positie denkt en praat de Cliëntenraad mee over ontwikkelingen binnen Isala en geeft zij advies vanuit het perspectief van de patiënt.

Goede zorg gaat om wat de patiënt nodig heeft voor een goede kwaliteit van leven. Bij goede zorg luistert de zorgverlener naar de patiënt en neemt hij of zij samen met de patiënt een besluit over de gewenste en mogelijke behandeling.

De Cliëntenraad werkt binnen de kaders van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen. (Wmcz). Deze wet bestaat al sinds 1996 en regelt de inspraak van patiënten. Een herziene versie van de wet (Wmcz 2018) is per 1 juli 2020 in werking getreden. De wijzigingen die daarin zijn opgenomen hebben gevolgen voor de positie en werkwijze van de Cliëntenraad. Daarover leest u verderop in dit jaarplan.

De context waarbinnen wij in 2021 ons werk doen zal voor een deel nog steeds bepaald worden door de wereldwijde uitbraak van het coronavirus in 2020. De uitbraak en de verspreiding van dit virus zal ook in 2021 nog ingrijpende gevolgen hebben voor de beschikbaarheid en het functioneren van de gezondheidszorg. De gevolgen van het coronavirus voor de zorg aan patiënten vormen een belangrijk onderwerp in dit jaarplan.

De uitwerking van de strategische koers, het realiseren van de doelen en ambities van Isala voor de komende jaren zijn door de corona-uitbraak ten dele vertraagd en ten dele in een stroomversnelling geraakt. Uitgangspunt voor hoe Isala de zorg voor haar patiënten wil realiseren is en blijft **'Samen maken wij Isala'**.

De doelen en ambities die Isala voor 2021 heeft geformuleerd vormen ook voor de Cliëntenraad een kader voor dit jaarplan. Wij volgen aandachtig en kritisch de ontwikkelingen op het gebied van de gezondheidszorg, zowel binnen als buiten Isala en brengen gevraagd en ongevraagd advies of instemming uit aan de Raad van Bestuur. De Cliëntenraad kijkt en reageert daarbij met de ogen, oren en het gevoel van de patiënt en diens naaste.

Geesje Benthem, voorzitter Isala Cliëntenraad



De Cliëntenraad in gesprek met Ina Kuper, lid Raad van bestuur Isala

Reguliere activiteiten en onderwerpen

Isala staat voor het vergroten van patiëntwaarde, zorg bieden met hart en ziel, niet voor de patiënt beslissen, maar samen met de patiënt en diens naasten. Die zorg vindt niet alleen in het ziekenhuis plaats, maar ook steeds vaker bij de patiënt thuis. We laten ons informeren, denken mee, stellen vanuit het perspectief van patiënten verkennende en, waar nodig, kritische vragen en volgen wat hier mee gebeurt.

Over onderwerpen waar volgens de Wmcz 2018 aan de Cliëntenraad advies of instemming moet worden gevraagd, overleggen wij met de Raad van Bestuur (RvB) en het bestuur van het Medisch Specialistisch Bedrijf (MSB). Wij brengen vervolgens advies of instemming uit. Waar wij dat belangrijk vinden, maken we ook gebruik van de mogelijkheid ongevraagd een advies uit te brengen.

De leden van de Cliëntenraad volgen actief de ontwikkelingen en de berichtgeving over patiënten en gezondheidszorg via kranten, TV, nieuwsbrieven, websites en social media. Waar het Isala betreft volgen wij ontwikkelingen op Iris (intranet van Isala), via persberichten en nieuwsbrieven.

De belangrijkste bron van informatie voor de Cliëntenraad zijn de contacten en overleggen met diverse geledingen van Isala. Denk hierbij aan:

- Structureel overleg met de Raad van Bestuur (RvB) en het bestuur van het Medisch Specialistisch Bedrijf (MSB), Raad van Toezicht (RvT), Ondernemingsraad (OR), Verpleegkundige Advies Raad (VAR). Deelname aan strategiedagen en de presentatie van jaarplannen van alle afdelingen en diensten van Isala (vizierweek).
- Werkbezoeken aan afdelingen en specialistische centra.
- Overleg met en informatie over o.a. financiën, huisvesting, facilitair bedrijf, vrijwilligers.
- Over digitalisering in de zorg, patiënten portaal (MijnIsala), transitie van de zorg en Connected Care, waarde gedreven zorg, samen beslissen etc. laten wij ons informeren en denken wij mee.
- Het bespreken van en reageren op rapportages over patiënttevredenheid, klantenpanel en klachtenbehandeling.
- Deelname aan relevante werkgroepen en commissies zoals de commissie Kwaliteit en Veiligheid.
- Overleg met en betrokken zijn bij de nieuwbouw en het profiel van de locatie Meppel.
- Overleg met de cliëntenraden van de mProve ziekenhuizen (een samenwerkingsverband van zes topklinische ziekenhuizen in Nederland, waar onder Isala).

De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018)

In juli 2020 is de Wmcz 2018 in werking getreden. Er is een aantal wijzigingen ten opzichte van de oude wet. Dat betekent dat bestuurders en Cliëntenraad nieuwe afspraken maken, vastgelegd in een door betrokken partijen ondertekende medezeggenschapsregeling en een protocol informatievoorziening.

Twee zaken springen het meest in het oog:

- Volgens de wet moet een Medisch Specialistisch Bedrijf (MSB) ook een Cliëntenraad instellen. Omdat de patiëntengroepen van Isala en die van het MSB elkaar volledig overlappen, is besloten dat de Cliëntenraad van Isala zowel de patiënten van Isala als die van het MSB vertegenwoordigt. Hoe dat in de praktijk werkt zullen we met elkaar ontdekken. In 2021 krijgt de nieuwe werkwijze meer vorm en inhoud.
- Om de belangen van cliënten goed te kunnen behartigen wordt van de Cliëntenraad verwacht dat zij actief de wensen en meningen van cliënten en hun vertegenwoordigers ophaalt. En dat zij hen informeert over de werkzaamheden en de resultaten van de Cliëntenraad. Zij vormen de achterban van de Cliëntenraad. Van de organisatie wordt verwacht dat de Cliëntenraad daarbij wordt ondersteund.

- Informatie van en over Isala patiënten verzamelen we tijdens werkbezoeken en gesprekken met diverse geledingen in het ziekenhuis. Rapportages over patiënttevredenheid (PTO), klantenpanel, klachten, incidenten en calamiteiten zijn een bron van informatie. In de Cliëntenraad bespreken we of we hier mogelijk signalen in zien waar we binnen Isala aandacht voor vragen. Wij volgen wat er met de PTO uitkomsten en met onze signalen gebeurt.

Informatie over het doel, de werkwijze en de samenstelling van de Cliëntenraad en het jaarverslag staan op de website van Isala. Om de achterban beter te kunnen informeren over en te betrekken bij ons werk, en hen te raadplegen over hun wensen en verwachtingen, ontwikkelen we in 2021 een communicatieplan.

Gevolgen van de corona uitbraak

Als er iets is gebleken in 2020, dan is het wel dat de gezondheidszorg enorm onder druk staat. Voor het eerst is er in de ziekenhuizen sprake van onderscheid in patiëntenstromen: patiënten met en patiënten zonder corona. Doordat de zorg voor patiënten met corona zoveel capaciteit vraagt, staat zorg aan patiënten met andere gezondheidsklachten onder druk. Wij vragen nadrukkelijk aandacht voor de belangen van beide groepen patiënten. Wij merken dat Isala daar ook intensief aan werkt. De ervaringen met de uitbraak van de corona-epidemie zijn geëvalueerd en er is geïnventariseerd op welke punten verbeteringen noodzakelijk en haalbaar zijn. Deze evaluatie en de conclusies die daar aan verbonden zijn, worden ook met de Cliëntenraad besproken en leveren mogelijk nieuwe aandachtspunten voor ons op.

De maatregelen om de risico's op verspreiding van en besmetting met het coronavirus te beperken hebben grote gevolgen voor patiënten en hun naasten. Denk bijvoorbeeld aan: alleen naar een consult komen, langere wachttijden, geïsoleerd in het ziekenhuis liggen, weinig of geen bezoek ontvangen. Maar het heeft ook geleid tot het versneld toepassen van alternatieven voor bezoek aan het ziekenhuis, zoals consulten via telefoon of beeldbellen, de invoering van e-coaches en monitoring via app, zorg op andere locaties of thuis in plaats van in het ziekenhuis etc. De Cliëntenraad blijft bij deze maatregelen en initiatieven steeds aandacht vragen voor de betekenis die ze hebben voor de diverse groepen patiënten en hun naasten.

Speerpunten van de Cliëntenraad

Binnen het kader van de doelen en ambities van Isala voor 2021 richt de Cliëntenraad de focus op de doelstelling: 'Informatie voor de patiënt sluit op elkaar aan en is passend in alle uitingen'.

De Cliëntenraad formuleert dit als volgt:

Informatie voor en communicatie met de patiënt is van begin tot eind zorgvuldig en compleet.

Bij alle advies- of instemmingsaanvragen, die zich daarvoor lenen, maar ook bij werkbezoeken en andere overleggen vragen wij uitdrukkelijk aandacht voor de volgende thema's:

1. beperkte gezondheidsvaardigheden
2. digitalisering
3. continuïteit van zorg

1. Beperkte gezondheidsvaardigheden

Gezondheidsvaardigheden omschrijft het onderzoeksinstituut Nivel als 'vaardigheden die mensen nodig hebben om beslissingen te kunnen nemen ten aanzien van gezondheid en ziekte'.

Mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden hebben moeite informatie te vinden, te begrijpen, te beoordelen en toe te passen. Dit geldt voor ruim 30% van de patiënten en dus niet alleen mensen die laaggeletterd zijn.

De Cliëntenraad maakt zich er sterk voor dat iedereen de voor hem of haar begrijpelijke en passende informatie, begeleiding en behandeling krijgt. Dat doen we onder andere door in overleg met de coördinator laaggeletterdheid bij Isala een vorm te zoeken waarin de Cliëntenraad een rol als ambassadeur kan vervullen door aandacht te vragen voor het onderwerp 'beperkte gezondheidsvaardigheden'.

In het verlengde hiervan ligt dat wij bij onze contacten en bijeenkomsten binnen Isala in het kader van de programma's Connected Care en Waarde gedreven Zorg aandacht vragen voor het belang van dit thema.

Dit geldt ook voor de ontwikkeling van het proces dat erop gericht is dat arts en patiënt en diens naaste samen beslissen over wat voor de patiënt, in een gegeven situatie, de beste zorg is. (H)erkenning en rekening houden met mogelijk beperkte gezondheidsvaardigheden doen een beroep op specifieke vaardigheden van de zorgverlener, zowel in de spreekkamer als bij opname in het ziekenhuis.

2. Digitalisering

Digitaal vaardig zijn is in toenemende mate belangrijk voor patiënten die een beroep doen op de zorg. Niet iedereen is echter even digitaal-vaardig. Ook privacy vraagstukken spelen een rol bij digitalisering in de zorg. Daarom vraagt de Cliëntenraad aandacht voor een veilig en digitaal gastvrij Isala, evenals ondersteuning voor mensen die niet digitaal-vaardig zijn.

Specifiek bepleiten wij een goed toegankelijk en veilig Mijnsala. Omdat Mijnsala vooral bedoeld is voor de patiënt, is het van groot belang dat alle informatie duidelijk en compleet is en voor iedereen gemakkelijk te begrijpen is.

De ontwikkelingen op het gebied van het programma Connected Care zijn, mede door de uitbraak van corona, in een stroomversnelling geraakt. Wij volgen de ontwikkelingen door een regelmatig overleg met de programmaleiding. Wij vragen specifiek aandacht voor de ervaringen van de patiënt en of er sprake is van een keuze voor de patiënt om gebruik te maken van het voor hem of haar best passende zorgaanbod.

3. Continuïteit van zorg

Patiënten en hun naasten moeten er op kunnen vertrouwen dat zij na ontslag uit het ziekenhuis of bij verwijzing de juiste en veilige zorg krijgen bij de overgang van de ene naar de andere zorgverlener. Substitutie van de zorg betekent eveneens een overgang van de ene naar de andere zorgprofessional, al dan niet binnen Isala, thuis of in het verpleeghuis. Het gaat om de juiste zorg op de juiste plaats.

Voor 2021 maakt de Cliëntenraad zich sterk voor de vervulling van zijn wens, dat na ziekenhuisopname niet alleen de huisarts of andere zorgverlener in de eerste lijn een overdrachtsbrief krijgt, maar dat ook de patiënt en zijn of haar mantelzorger/naaste bij ontslag een 'patiëntenbrief' ontvangen. Een dergelijke brief bevat begrijpelijke informatie over de periode in het ziekenhuis, de huidige gezondheidstoestand van de patiënt, de actuele medicatie en advies over hoe de patiënt in de thuissituatie met zijn ziekte of beperking zo goed mogelijk om kan gaan.

Wij proberen in 2021 met één of meer afdelingen in een pilot ervaring op te doen met zo'n patiëntenbrief.

Samen maken wij Isala