



Jaarplan 2022

Cliëntenraad

isala

Inhoud

Voorwoord	3
Reguliere activiteiten en onderwerpen	4
Samenstelling Cliëntenraad en organisatie	5
De wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018)	6
Gevolgen van de corona uitbraak	7
Speerpunten van de Cliëntenraad	8
Samenstelling van de Cliëntenraad	10
Bijlage 1 A	11

Voorwoord

De 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 zijn jaarplan 2022. 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 en eigen geformuleerde speerpunten denkt en praat de Cliëntenraad mee over ontwikkelingen binnen Isala en geeft advies vanuit het perspectief van de patiënt. Wij volgen aandachtig en kritisch de ontwikkelingen op het gebied van de gezondheidszorg, binnen en buiten Isala en brengen gevraagd en ongevraagd advies of instemming uit aan de Raad van Bestuur en het Medisch Specialistisch Bedrijf.

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 samen met de patiënt een besluit over de gewenste en mogelijke behandeling.

De Cliëntenraad kijkt en reageert daarbij met de ogen, oren en het gevoel van de patiënt en diens naaste.

De context waarbinnen wij in 2022 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 met nieuwe varianten zal ook in 2022 nog ingrijpende gevolgen hebben voor de beschikbaarheid en het functioneren van de gezondheidszorg. Het jaar 2022 zal daarnaast in het teken staan van uitvoeren van de inhaalzorg. De behandeling van corona-patiënten en het wegwerken van het stuwmeer aan inhaalzorg zal ook het komend jaar een hoge inzet vragen van de zorgverleners van Isala.

De Cliëntenraad spreekt haar grote waardering uit voor de manier waarop ingespeeld is op de gevolgen van corona. Met als consequentie veel gemaakte overuren, verschoven of vervallen verlof, verschoven en of verkorte vakanties en vaak gevraagde flexibiliteit van de Isala zorgverleners. Ook in 2022 zal dat aan de orde van de dag zijn.

Geesje Benthem,
Voorzitter Isala Cliëntenraad (tot 1 maart 2022)



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).

Samenstelling Cliëntenraad en organisatie

Omdat de zittingstermijn van een aantal leden van de Cliëntenraad waaronder die van de voorzitter, is verstreken, is de samenstelling van de Cliëntenraad in 2021 ingrijpend gewijzigd. Begin 2021 zijn een drietal nieuwe leden benoemd. De benoemingsprocedure van een nieuwe voorzitter en een nieuw lid zal hoogstwaarschijnlijk eind 2021, begin 2022 worden afgerond. Daarmee staat er begin 2022 een nieuw team dat voor meer dan 50% uit nieuwe of bijna nieuwe leden bestaat.

Voor de interne organisatie van de Cliëntenraad is in 2022 als aandachtspunt – naast het inwerken van de nieuwe leden en teambuilding - benoemd de organisatie van de werkzaamheden. Van de leden van de cliëntenraad wordt gevraagd vrijwillig gemiddeld per week een dagdeel te besteden aan de werkzaamheden voor de cliëntenraad. Om én de wettelijke taken van een cliëntenraad goed inhoud te geven én aan een aantal eigen geformuleerde speerpunten, is een goede taakverdeling onontbeerlijk. Voorkomen moet worden dat onevenredig veel werk van slechts enkele leden van de cliëntenraad wordt gevraagd. Daarom is focus nodig met als mogelijke consequentie dat keuzes moeten worden gemaakt waar wel op wordt ingezet en waar niet op of slechts gedeeltelijk. In de tweede helft van 2021 zijn de eerste stappen gezet om de aandachtsvelden van de cliëntenraad te matchen met de interessegebieden van de leden. En zijn de wettelijke taken zo goed als mogelijk verdeeld onder de leden. In bijlage 1 zijn de bewuste aandachtsvelden benoemd en aangegeven hoe die zijn verdeeld onder de leden van de cliëntenraad. De uitwerking en implementatie zal in 2022 zijn beslag krijgen.

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:

1. 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 in 2021 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. We bouwen in 2022 door op de in gang gezette samenwerking.
2. Om de belangen van cliënten goed te kunnen behartigen wordt van de Cliëntenraad verwacht dat hij actief de wensen en meningen van cliënten en hun vertegenwoordigers ophaalt. En dat hij hen informeert over de werkzaamheden en de resultaten van de Cliëntenraad. Zij vormen immers 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, wordt in 2022 een communicatieplan Cliëntenraad vastgesteld.

Gevolgen van de corona uitbraak

De gevolgen van de corona pandemie laten zich ook in 2022 voelen. Door corona zelf maar inmiddels ook door de inhaalvraag staat de gezondheidszorg nog steeds enorm onder druk, zo ook Isala. Sprake is van een enorme inhaalvraag die onverminderd een grote inzet vraagt van de zorgmedewerkers.

Door de corona-nood ingegeven is in de afgelopen periode meer aandacht gegeven aan het 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. Daar waar zorg op afstand kan worden gegeven met behoud van kwaliteit van het patiëntcontact met de behandelaar, ondersteunt de cliëntenraad deze ontwikkeling. Veel aandacht zal moeten worden gegeven aan de digitale vaardigheden van patiënten die op die manier van ziekenhuis zorg worden voorzien. Ook is in deze context eventuele laaggeletterdheid en gezondheidsvaardigheden bij patiëntengroepen een belangrijk aandachtspunt. Het betreffen speerpunten van de cliëntenraad in 2022.

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, passend 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 o.a. 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 er op 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 privacyvraagstukken 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 MijnIsala. Omdat MijnIsala vooral bedoeld is voor de patiënt, is het van groot belang dat alle informatie duidelijk en compleet is en in een gemakkelijk te begrijpen taal.

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 erop 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.

Mede naar aanleiding van het pleidooi van de cliëntenraad is de 'patiënten brief' opgenomen in het organisatie brede project 'Ontslaggericht werken'. Daarin zal worden meegenomen hoe de patiënt en diens naaste zo goed mogelijk toegerust en geïnformeerd naar huis of een andere zorginstelling gaan.

De Cliëntenraad heeft zich sterk gemaakt 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 'patiënten brief' 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.

Gesprekken met de RvB en MSB zijn in 2021 opgestart met het pleidooi van de cliëntenraad om tot een ziekenhuis-brede invoering over te gaan. In 2022 zal de cliëntenraad het proces van implementatie met belangstelling volgen en naar verwachting de eerste ervaringen kunnen evalueren.

Samenstelling van de Cliëntenraad:

Geesje Benthem, voorzitter, tot 1 maart 2022

Patricia Bron, lid, tot 1 april 2022

Dick de Koning, voorzitter vanaf 1 maart 2022

Ton Heddema, vicevoorzitter

Jeroen Huzen,

Jouke de Vries,

Sonja Baljeu,

Ellen Zijp,

Nely van der Horst,

Ronald Memelink.

1 vacature hopen we begin 2022 te kunnen invullen.

De Cliëntenraad bestaat uit maximaal 9 leden.

De Cliëntenraad wordt ondersteund door Marita Kerssies.



Bijlage 1 A:

Aandachtsgebieden Cliëntenraad , groepsgewijze indeling van aandachtsvelden, toebedeeld aan leden van de Clientenraad.

Algemene afspraken:

Ieder groepje:

- Benoemt een trekker of contactpersoon en verdeelt eventueel onderling deelgebieden.
- Gaat op eigen initiatief en/of op uitnodiging in gesprek met de coördinatoren en/of leden van 'projectgroepen' om de voortgang van de diverse deelterreinen te volgen en aandacht te vragen voor de betreffende speerpunten van de Cliëntenraad.
- Volgt relevante ontwikkelingen binnen Isala, mProve, regionaal/landelijk niveau op de diverse deelgebieden en beoordeelt die op consequenties voor speerpunten van de CR.
- Zorgt voor terugkoppeling naar de hele CR en bereidt discussie voor over voorstellen/ advies naar de hele CR en/of overlegvergadering met RvB/MSB-I.
- Bereidt gevraagd en ongevraagd advies of instemming voor van de CR aan RvB en/of MSB-I over deelgebieden.

Groep 1: beperkte gezondheidsvaardigheden + digitalisering:

Ontwikkelen van criteria vanuit patiënten perspectief op het gebied van digitalisering, volgen van MijnIsala, aandacht vragen voor belang van rekening houden met beperkte gezondheids- en digitale vaardigheden, volgen van ontwikkelingen m.b.t. Connected Care, volgen van gebruik van tablets door patiënten bij opname

Groep 2 : continuïteit van zorg:

Volgen van project ontslaggericht werken, campagne samen beslissen, waardegedreven zorg/Isala stroomt door, inhaalzorg

Groep 3 : toetsen kwaliteit en veiligheid (wettelijke taak CR):

Vertegenwoordiging in Isala commissie Kwaliteit en Veiligheid, beoordelen nominaties jaarlijkse Isala prijs Kwaliteit en Veiligheid, deelname aan jaarlijks overleg met Commissie Zorg RvT, bespreken van (kwartaal) rapportages/dashboard K&V, PTO, Klachtopvang en terugkoppeling naar de hele CR

Groep 4 : communicatie achterban (wettelijke taak CR):

Volgen van interne en externe patiënten communicatie, voorbereiden van een communicatieplan van de CR (met ondersteuning van afd. communicatie Isala), zichtbaarheid Cliëntenraad vergroten, volgen en gebruik maken van Isala klantenpanel, initiatief/coördinatie eventuele activiteiten richting achterban

Groep 5 : strategie en organisatie :

Onder deze noemer vallen allerlei onderwerpen en activiteiten waar regulier een overleg met of een reactie van de CR wordt gevraagd maar waar we geen aparte aandachtsgebieden van hebben gemaakt. Meestal gaat het om een overleg van 1 of 2 x per jaar.

Denk hierbij bijvoorbeeld aan deelname aan Isala strategiedagen, overleg met manager control over begroting en jaarplan Isala, overleg met manager strategische huisvesting, overleg met bestuur OR en VAR, jaarlijks overleg met geneesheer-directeur MPU.

Hieronder vallen ook de werkbezoeken aan afdelingen, RVE's en specialistische centra. Door de corona uitbraak hebben die de afgelopen periode helaas niet plaatsgevonden. Als regel worden hiervoor 2-tallen gevormd die zorgen voor terugkoppeling naar de hele CR.

Een 2-tal onderwerpen waar enkele leden van de Cliëntenraad afgelopen tijd nauw bij betrokken zijn geweest zullen in de loop van 2022 eindigen:

- Nieuwbouw ziekenhuis Meppel
- Evaluatie en bijstelling klantbeloften met Raad van Bestuur

Alle leden van de CR zijn in principe aanwezig bij de vergaderingen van de CR (maandelijks) en de overlegvergaderingen met RvB en MSB-I (minimaal 4x per jaar) en bij de jaarlijkse 'heidag' met RvT, RvB en MSB-I.

Alle leden van de CR nemen in principe deel aan interne thema- of studiebijeenkomsten of teambuilding voor de CR

Alle leden van de CR zijn 1 of meer dagdelen aanwezig bij de jaarlijkse presentatie van de jaarplannen van alle organisatieonderdelen van Isala.

En verder:

De bedoeling van de indeling is dat op deze manier de taken, aandachtsgebieden en verantwoordelijkheden beter verdeeld zijn, rekening houdend met persoonlijke voorkeuren en interesses. Het geeft de mogelijkheid om in kleiner verband punten te bespreken en mogelijk initiatieven te nemen en voorstellen aan te dragen. Nieuwe leden van de Cliëntenraad kunnen na een inwerkperiode hun voorkeur voor een bepaald aandachtsgebied aangeven en deelnemen .

Leden van de Cliëntenraad zijn dus niet overal op aan te spreken. De groepjes kunnen een beroep doen op de ambtelijk secretaris om dingen uit te zoeken, uit te werken, afspraken te maken etc. Doel is tevens te borgen dat de inspanning voor de leden van de Cliëntenraad over het jaar genomen niet meer is dan een halve dag per week.

Vastgesteld op 14-03-2022

Samen maken wij Isala