

# Jaarplan cliëntenraad 2019 -2020

—  
Cliëntenraad  
2019

# Jaarplan cliëntenraad 2019 -2020

## Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Cliëntenraad</b>	<b>4</b>
1.1	Doelstelling	4
1.2	Samenstelling	4
1.3	Werkwijze	4
1.4	Visie	5
<b>2.</b>	<b>Advisering</b>	<b>6</b>
2.1	Gevraagd advies	6
2.2	Ongevraagd advies	6
2.3	Verzwaard advies	6
2.4	Adviezen in 2018	7
<b>3.</b>	<b>Achterbancontact</b>	<b>8</b>
3.1	Vergroten naamsbekendheid	8
3.2	Cliënten informeren	8
3.3	Algemene signalen oppikken	8
3.4	Gericht raadplegen	8
<b>4.</b>	<b>Contacten</b>	<b>9</b>
4.1	Raad van Bestuur	9
4.2	Contacten binnen de organisatie	9
4.3	Contacten buiten de organisatie	9
<b>5.</b>	<b>Interne organisatie van de cliëntenraad</b>	<b>11</b>
5.1	Scholing en training	11
5.2	Congressen en themabijeenkomsten	11
5.3	Evaluatie	11
<b>6.</b>	<b>Focusgebieden en speerpunten 2018</b>	<b>12</b>
6.1	Bereikbaarheid van de zorg	12

# Jaarplan cliëntenraad 2019 -2020

6.2	Kwaliteit en veiligheid	13
6.3	Samenwerking binnen en buiten het ziekenhuis	13
6.4	Speerpunten 2019	14
<b>7.</b>	<b>Aandachtsvelders 2019</b>	<b>17</b>
<b>8.</b>	<b>Vergaderschema</b>	<b>19</b>
8.1	Vergaderschema Cliëntenraad 2019	19
8.2	Vergaderschema Raad van Bestuur/Cliëntenraad 2019	19
8.3	Lunchbijeenkomsten tussen Raad van Bestuur/Cliëntenraad	19
<b>9.</b>	<b>Contactinformatie cliëntenraad</b>	<b>20</b>

# 1. Cliëntenraad

## 1.1 Doelstelling

De cliëntenraad is een adviesorgaan op basis van de **Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen(Wmcz)**. De cliëntenraad heeft als bestaansreden het beïnvloeden van de ontwikkeling van het ziekenhuis, vanuit het perspectief van patiënten. Daarbij staat het algemeen patiëntbelang voorop.

## 1.2 Samenstelling

De leden van de cliëntenraad zijn vrijwilligers. De cliëntenraad bestaat uit acht leden waaronder een onafhankelijk voorzitter. Zij ontvangen een onkostenvergoeding conform de afgesproken vacatieregeling.

Ter ondersteuning van de cliëntenraad stelt het CWZ een ambtelijk secretaris (0,4fte) ter beschikking. De samenstelling van de cliëntenraad probeert een dwarsdoorsnede te zijn van de populatie die met het CWZ te maken heeft. De kosten van de cliëntenraad worden jaarlijks begroot en opgebracht uit de financiële middelen van het ziekenhuis.

## 1.3 Werkwijze

Het primaire aanspreekpunt voor de cliëntenraad is de raad van bestuur. De cliëntenraad kan invloed uitoefenen door de raad van bestuur gevraagd en ongevraagd te adviseren. Op een aantal aspecten binnen de Wmcz heeft de cliëntenraad adviesrecht en soms zelfs verzwaard adviesrecht. In 2020 – is de verwachting - dat de Wmcz zal worden aangepast, waarbij de wettelijke veranderingen uiteraard door de cliëntenraad zullen worden opgevolgd.

In de afgelopen jaren heeft de cliëntenraad regelmatig aandacht besteed aan de wijze waarop de cliëntenraad zijn doelstellingen kan bereiken. Op dit moment is gekozen voor een werkwijze waarin er gewerkt wordt vanuit een proactieve houding. Dit houdt in dat de cliëntenraad een open oor heeft voor signalen uit de praktijk en deze tijdig in het overleg van de cliëntenraad en met de betrokken functionarissen, dan wel bij de raad van bestuur aan de orde stelt.

Gedurende een kalenderjaar wordt er gemiddeld acht keer een vergadering georganiseerd en is er ruimte voor een brainstormbijeenkomst. Daarnaast vindt er een aantal keren per jaar een verdiepingsbijeenkomst plaats aan de hand van relevante onderwerpen. Ter voorbereiding van de vergadering van de cliëntenraad vindt er een agenda-overleg plaats met de (vice)voorzitter en de ambtelijk secretaris van de cliëntenraad. Het overleg tussen cliëntenraad en een vertegenwoordiging van de raad van bestuur wordt voorbereid door de beleidsadviseur van de raad van bestuur en de ambtelijk secretaris van de cliëntenraad, na overleg met de (vice)voorzitter.

Door de veelvoud aan informatie wordt er gewerkt met aandachtsgebieden binnen de cliëntenraad. Elk aandachtsgebied wordt bemand door twee leden, die een onderwerp binnen het aandachtsgebied specifiek voorbereiden. Van elk lid wordt verwacht dat zij ten aanzien van een bepaald onderwerp de algemene voorbereiding doen. De leden met het specifieke aandachtsgebied zijn veelal de specialisten t.a.v. de kennis over een bepaald onderwerp. Aan de hand van de gekozen onderwerpen wordt er een verdeling gemaakt met betrekking tot de aandachtsgebieden ( zie tab 8).

## 1.4 Visie

Het kerndoel van de cliëntenraad is om vanuit haar adviesrol een bijdrage te leveren aan de bevordering van de kwaliteit van de zorg, door de ontwikkelingen van het CWZ te beïnvloeden vanuit de gemeenschappelijke belangen van patiënten.

Daarbij richt de cliëntenraad zich met name op die aspecten van de zorg die een directe relevantie hebben met de bevordering van hun welbevinden en de wijze waarop patiënten de zorg ervaren. De cliëntenraad zal nadrukkelijk afwegen welke onderwerpen bijdragen aan het realiseren van de doelstellingen van de cliëntenraad. De cliëntenraad let op de effecten van adviezen die zij uitbrengt. Het strategisch beleidsplan van het CWZ (herziening in 2016 op basis van de uitgangspunten van 2011) biedt een goed kader om verbeteringen in de zorg te realiseren.

De cliëntenraad draagt vanuit zijn eigen rol bij aan de realisatie van de door het CWZ gestelde doelen. Het inspelen op de betrokkenheid en inbreng van patiënten zoals patiënten dat zelf zouden willen, is voor de cliëntenraad dé manier waarop toegewerkt wordt naar steeds meer patiëntgerichte zorg. De zorg moet afgestemd zijn op de patiënt als mens. Het CWZ heeft als ambitieus doel: "het ziekenhuis waar ze me kennen als mens en behandelen als naaste". Het spreekt voor zich dat de cliëntenraad dit ambitieuze doel volledig ondersteunt.

## 2. Advisering

### Procedure afhandeling van adviesaanvragen

Vanuit de Wmcz is de cliëntenraad bevoegd om op een aantal vastgestelde thema's en ontwikkelingen ongevraagd en gevraagd advies te leveren aan de Raad van Bestuur.

### 2.1 Gevraagd advies

De adviesrechten van de cliëntenraad vormen de kern van de Wmcz. (zie art. 3 lid 1 Wmcz). De zorgaanbieder moet de cliëntenraad in de gelegenheid stellen advies uit te brengen over een voorgenomen besluit dat onder de Wmcz valt. De cliëntenraad moet in een zodanig stadium gevraagd worden dat de cliëntenraad voldoende tijd heeft om een weloverwogen standpunt te kunnen bepalen. En dat de cliëntenraad vervolgens door middel van zijn advies daadwerkelijk de besluitvorming kan beïnvloeden (zie. art. 3 lid 2 Wmcz).

Gevraagde adviezen worden toegestuurd door de raad van bestuur. De cliëntenraad streeft ernaar adviesaanvragen af te handelen in de eerstvolgende vergadering na ontvangst van de aanvraag. De voorzitter en ambtelijk secretaris formuleren een advies en stellen dit voor aan de specialisten binnen het aandachtsgebied. Na hun akkoord volgt de formele handtekening van de voorzitter.

Adviesrecht betekent voor de cliëntenraad dat de zorgaanbieder met betrekking tot een bepaald voorgenomen besluit de cliëntenraad eerst (schriftelijk) advies moet vragen voordat een besluit wordt geformuleerd. Vervolgens zal de cliëntenraad een advies uitbrengen. Is dit in overeenstemming met het voorgenomen besluit, dan zal de zorgaanbieder het besluit kunnen uitvoeren. Is het advies negatief over het voorgenomen besluit, dan zal de zorgaanbieder nog eenmaal met de cliëntenraad dienen te overleggen voordat hij het besluit mag uitvoeren. (zie art. 4 lid 1 Wmcz).

### 2.2 Ongevraagd advies

De cliëntenraad kan ook altijd een ongevraagd advies uitbrengen over voor cliënten belangrijke besluiten (zie art. 3 lid 3 WMCZ). Daarvoor gelden dezelfde regels als voor gevraagde adviezen.

### 2.3 Verzwaard advies

Het verzwaard adviesrecht geeft de cliëntenraad meer mogelijkheden om het uitvoeren van het besluit te beïnvloeden. De hiervoor geschetste procedure wordt wederom gevolgd. Alleen op het moment dat de zorgaanbieder en de cliëntenraad het in het laatste gesprek nog steeds oneens zijn, kunnen beide het geschil voorleggen aan de landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (zie art. 4 lid 2 Wmcz) Deze commissie kan bemiddelen of een bindende uitspraak doen.

Artikel 3 lid 1. J. 'de systematische bewaking, beheersing of verbetering van de aan de cliënten te verlenen zorg' geeft de cliëntenraad verzwaard adviesrecht over bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van de zorg.

Het is voor een cliëntenraad belangrijk om te weten dat de zorgaanbieder verplicht is de cliëntenraad *'tijdig, en desgevraagd schriftelijk, alle inlichtingen en gegevens te verstrekken die deze voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft'* (zie art. 5 lid 1 Wmcz). Daarnaast is de zorgaanbieder verplicht om de cliëntenraad schriftelijk over het genomen besluit te informeren. Als de zorgaanbieder een besluit neemt dat afwijkt van het advies van de cliëntenraad, dan dient de zorgaanbieder zijn besluit te motiveren (zie art. 4 lid 3 Wmcz).

## 2.4 Adviezen in 2018

In 2018 zijn door de cliëntenraad verschillende adviezen uitgebracht. Deze betroffen de volgende onderwerpen:

1. Focusproject Santeon Alert Systeem (SAS)
2. Advies herbenoeming voorzitter raad van toezicht
3. Rookbeleid CWZ
4. Advies herbenoeming lid raad van toezicht
5. Advies herbenoeming lid raad van toezicht
6. Verplaatsen cystectomie
7. Financieel kader 2019
8. Advies benoeming voorzitter raad van toezicht
9. Sluiting restaurant Binnenhof weekend
10. Overeenkomst regionale samenwerking intensive care
11. Clustering lege bedden en sluiting verpleegafdeling
12. Advies benoeming lid raad van toezicht
13. Advies jaarplan en begroting

In alle gevallen betrof dit een gevraagd advies.

## 3. Achterbancontact

### 3.1 Vergroten naamsbekendheid

De leden van de cliëntenraad CWZ zijn als zodanig herkenbaar wanneer zij aanwezig zijn bij werkbezoeken, scholingen, trainingen, deelname aan de verschillende werkgroepen en recepties/openingen in het CWZ.

### 3.2 Cliënten informeren

Via de website van de cliëntenraad CWZ worden cliënten/patiënten op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen rondom de gevraagde en ongevraagde adviezen.

De vergaderingen van de cliëntenraad zijn openbaar. Het is gewenst kenbaar te maken wanneer cliënten bij een vergadering zouden willen aansluiten als toehoorder. Stuur hiervoor een mail aan [clienraad@cwz.nl](mailto:clienraad@cwz.nl)

### 3.3 Algemene signalen oppikken

Eén van de taken van de leden van de cliëntenraad is alert te zijn om signalen uit de omgeving op te pikken die van invloed zijn op het CWZ. Deze signalen kunnen ook aan de verschillende leden worden kenbaar gemaakt. Op de website van het CWZ is een actuele lijst van leden van de cliëntenraad aanwezig.

Leden van de cliëntenraad hebben een aantal malen per jaar contact met de klachtenfunctionaris om de gemelde klachten te bespreken en hier waar nodig bij de raad van bestuur vragen over te stellen.

### 3.4 Gericht raadplegen

Via E-panel worden een aantal keren per jaar cliënten van het CWZ om hun mening gevraagd. De onderwerpen hiervoor worden bepaald door de actualiteit / onderwerpen die spelen. Deze cliënten hebben via de CQ-i vragenlijst aangegeven hier aan mee te willen werken.

Daarnaast participeren de leden van de cliëntenraad in veiligheidsrondes die binnen het CWZ worden gehouden en brengen zij werkbezoeken aan verpleegafdelingen en poliklinieken.

In de vergaderingen worden zij op de hoogte gehouden van ontwikkelingen die vanuit patiëntperspectief plaatsvinden.



## 4. Contacten

### 4.1 Raad van Bestuur

Een lid van de raad van bestuur (dhr. G. van der Veen) sluit bij elke vergadering van de cliëntenraad een uur aan, vergezeld door de beleidsadviseur raad van bestuur (mw. C. Kranen). Daarnaast vindt er twee keer per jaar een lunchbespreking plaats met alle leden van de raad van bestuur. Hier wordt op informele wijze informatie uitgewisseld.

### 4.2 Contacten binnen de organisatie

Daarnaast wordt in de vergadering de cliëntenraad door een vertegenwoordiging van o.a. ziekenhuisafdelingen en bijgepraat over ontwikkelingen in het CWZ. Tevens vinden er gesprekken plaats met de vereniging medische staf, de verpleegkundige staf en de ondernemingsraad.

Het overleg voorzitters adviesorganen vindt elk kwartaal plaats. De voorzitter van de Cliëntenraad is vaste deelnemer van dit overleg.

Daarnaast vindt er twee keer per jaar een overleg plaats met de cliëntenraad van de Huisartsenpost die op het CWZ-terrein is gehuisvest. Doel van het overleg is het delen van informatie met betrekking tot onderwerpen die de patiënt aan gaan.

Ook vindt er structureel twee keer per jaar een overleg plaats met een aantal leden van de raad van toezicht.

Leden van de cliëntenraad CWZ brengen aangekondigde werkbezoeken aan afdelingen in het ziekenhuis. Bovendien participeren zij in de veiligheidsrondes die geregeld worden gehouden en vanuit de afdeling KVV (Kwaliteit, Veiligheid en Verantwoording) worden georganiseerd.

### 4.3 Contacten buiten de organisatie

#### 4.3.1 Zorgbelang

Zorgbelang is een koepel van cliënt-/ patiëntorganisaties die opkomt voor de belangen van burgers die te maken hebben met zorg en welzijn. Daarnaast heeft Zorgbelang een adviesfunctie en is zij een kenniscentrum op het gebied van zorg en welzijn. Bovendien kan Zorgbelang worden ingezet bij vraagstukken die vanuit patiëntparticipatie aanvullende informatie kunnen verstrekken. Als blijkt dat er behoefte bestaat aan een CWZ breed project kunnen Cliëntenraad en Zorgbelang een additioneel projectvoorstel indienen bij de raad van bestuur.

#### 4.3.2 Het LSR

Het LSR is het landelijk steunpunt op het gebied van (mede)zeggenschap. In het LSR zijn ruim 500 cliëntenraden in de gehandicapten- en curatieve sector vertegenwoordigd.

Binnen zorginstellingen behartigen cliëntenraden de belangen van cliënten. Op grond van de kennis en ervaringen van deze raden maakt het LSR zich sterk voor cliënten en cliëntenraden in Nederland. Het LSR brengt de mening van mensen die gebruik maken van zorg onder de aandacht van de overheid, politiek, zorgverzekeraars en zorgaanbieders. Daarbij zet het LSR zich in voor de (mede)zeggenschap, kwaliteit van zorg en in de gehandicaptensector, ook voor participatie en emancipatie van cliënten en

mensen met een beperking. Bij belangenbehartiging gaat het LSR uit van zijn visie op zeggenschap en medezeggenschap. Het LSR bepaalt op basis van deze visie de concrete standpunten en het beleid van het LSR. Bij het bepalen van standpunten zijn ervaringen van cliënten en cliëntenraden tijdens werkbezoeken en kwaliteitstoetsingen een belangrijke bron van informatie voor de belangenbehartiging door het LSR.

#### **4.3.3 NCZ**

NCZ is een landelijk kennis- en leernetwerk. Binnen het netwerk zijn lokale en centrale cliëntenraden of andere cliëntenmedezeggenschapsorganen en professionals in en om de zorg actief. Het netwerk is ontstaan vanuit de praktijk van- en opgericht door cliëntenraden.

NCZ is een vernieuwende en eigentijdse organisatie gekenmerkt door een slagvaardige en oplossingsgerichte aanpak. De organisatie heeft een professionele uitstraling maar bestaat voornamelijk uit vrijwilligers. Steeds meer mensen zijn bereid zich voor NCZ in te zetten. Hierdoor kunnen cliëntenraden en netwerkpartners op snelle en eenvoudige wijze kennis, ervaring en wetenschap halen en brengen om zo de medezeggenschap in de zorg te versterken.

#### **4.3.4 Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCvV).**

Deze is bemiddelaar en scheidsrechter bij meningsverschillen tussen cliëntenraden en zorgaanbieders over de uitvoering van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz), in relatie tot het verzaamd adviesrecht. Deze wet geeft hen de taak om te bemiddelen tussen zorgaanbieder en cliëntenraad of een bindende uitspraak te doen in geval van meningsverschillen.

#### **4.3.5 Regionale samenwerking**

De cliëntenraad onderhoudt tevens contacten met overige cliëntenraden van andere, regionale, ziekenhuizen. Het delen en uitwisselen en verkennen van oplossingsrichtingen van andere raden is het belangrijkste doel van deze overlegvorm.

#### **4.3.6 Patiëntorganisaties**

Aanhalen van contacten met verschillende patiëntorganisaties. De regionale patiëntorganisaties zijn in oktober 2016 aangeschreven met een vraag om behoefte tot samenwerking en uitwisseling van patiëntervaringen. In 2017 zal dit verder worden uitgewerkt.

#### **4.3.7 Cliëntenraden Santeon ziekenhuizen**

Bijeenkomst die twee keer per jaar gaat plaatsvinden met als doel uitwisseling van informatie en onderwerpen rondom Santeon ziekenhuizen

## 5. Interne organisatie van de cliëntenraad

### 5.1 Scholing en training

De raad acht het van belang om scholing en deskundigheidsbevordering van de leden te faciliteren. De cliëntenraad is hiervoor o.a. aangesloten bij het LSR en bij het NCZ (netwerk cliëntenraden ziekenhuizen) en kan voor advies bij Zorgbelang Gelderland terecht. Daarnaast beschikt de raad over verschillende abonnementen om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen in het zorglandschap. De leden nemen regelmatig deel aan trainingen en scholingen en stellen zich op de hoogte van best practices en ontwikkelingen in het zorglandschap. In de meeste gevallen zijn het trainingen die vanuit het patiëntperspectief worden vormgegeven.

### 5.2 Congressen en themabijeenkomsten

Deze worden waar mogelijk bijgewoond door leden van de cliëntenraad. Deelname wordt overwogen in het kader van de gekozen speerpunten en het algemeen patiëntbelang.

Voor scholing, training en het bijwonen van congressen en themabijeenkomsten is budget beschikbaar. De leden van de cliëntenraad besluiten in overleg wie aan welke bijeenkomst kan deelnemen.

### 5.3 Evaluatie

Sinds januari 2016 vindt er jaarlijks een evaluatiegesprek plaats met elk individueel lid. Doel is om na te gaan hoe elk lid de werkwijze van de cliëntenraad ervaart, wat er te verbeteren zou zijn en welke rol het lid hierin speelt, dan wel zou willen spelen.

Daarnaast vindt er gedurende de brainstormsessie die jaarlijks wordt gehouden met alle leden een terugblik plaats op het voorgaande jaar. De verbeteringen worden meegenomen in het opvolgende jaarplan.

## 6. Focusgebieden en speerpunten 2019

Zoals bekend is de focus van de cliëntenraad om het algemeen patiëntbelang te monitoren en waar mogelijk te verbeteren. Aangezien dit een breed onderwerp betreft (het gaat immers over allerlei zorginhoudelijke aspecten), is door de cliëntenraad een aantal focusgebieden geformuleerd (6.1 t/m 6.4) waaruit, naast de voorkomende relevante vraagstukken in deze gebieden die om behandeling vragen, ook voor komend jaar een aantal specifieke speerpunten is benoemd:

### 6.1 Bereikbaarheid van de zorg

De gekozen speerpunten voor 2019-2020 zijn:

- **De cliënt staat centraal en niet het ziekenhuis.**
- **Bereikbaarheid van het CWZ ook voor kwetsbare groepen zoals ouderen, blinden en slechtzienden, verstandelijk gehandicapten en rolstoelgebruikers.**

De cliëntenraad van het CWZ wil ertoe bijdragen dat iedere patiënt die het CWZ wil bezoeken dit ook kan doen vanuit het perspectief: "Ik ga naar het ziekenhuis waar ze me kennen als mens en behandelen als naaste". Dit betekent dat de focus van de cliëntenraad zich patiënt gerelateerd richt op:

- Inzicht in het patiëntendossier (hoe kan de patiënt zijn eigen zorgproces volgen, welke mogelijkheden zijn hiervoor en worden de mogelijkheden ook benut);
- Het geven van begrijpelijke informatie door behandelaars en hulpverleners;
- Inzicht in wie de behandelaar is;
- Het bieden van mogelijkheden om mee te denken en te beslissen in de keuze van (al dan niet) een behandeling;
- Een actuele website CWZ (actuele informatie met betrekking tot wachttijden en doorlooptijden).
- Actuele informatie via wachtkamerschermen voor polikliniek;
- Informatie over waar je moet zijn, hoe laat en bij wie;
- Heldere communicatie rondom bezoektijden;
- Zo mogelijk inzicht in de samenwerking tussen externe zorgverleners en het ziekenhuis;
- Parkeren.

#### Communicatie

Communicatie is het sleutelwoord in het realiseren van een goede relatie tussen zorgvrager en zorgverlener. Goede communicatie wil zeggen: beide partijen zijn in staat hun boodschap, met emotionele inhoud, over te brengen op een begrijpelijke manier en voelen zich gehoord en erkend. De cliëntenraad zal als aandachtspunt meenemen dat er aandacht wordt geschonken aan de inhoud van de boodschap en waar het mogelijk is ideeën aandragen die dit kunnen realiseren (het opnemen van een gesprek, stimuleren om met meerdere personen een arts te bezoeken, bereikbaarheid van een arts na een gesprek, het uitreiken van actuele folders of verwijzen naar de juiste websites).

## 6.2 Kwaliteit en veiligheid

De speerpunten voor 2019-2020 van de cliëntenraad rondom kwaliteit en veiligheid zijn:

- **Kwaliteit van zorg borgen, mede gezien de aangekondigde bezuinigingen.**
- **Het project 'Beter Beter Worden Onze Zorg' waarbinnen de cliëntenraad met name let op betrokkenheid van en de gevolgen voor de patiënt van juiste zorg op de juiste plek.**

De cliëntenraad vindt het belangrijk dat de zorg in het CWZ op een goede manier geleverd wordt. Dat betekent op basis van geldende regelgeving en getoetst door verschillende formele instanties.

De zorgsector, en dus ook het CWZ, is momenteel bezig om de zorg aan te passen zodat het nu en in de toekomst betaalbaar gaat blijven voor de veranderende samenleving. De cliëntenraad let er op dat bij deze aanpassingen de kwaliteit van zorg niet in geding komt.

Daarnaast is de cliëntenraad zich er ook van bewust dat de toenemende digitalisering van de zorg ook andere veiligheidsvragen met zich mee brengt.

Eind 2018 is een nieuwe norm voor patiënt veiligheid gepubliceerd de NEN 8009:2018, waarin de basiseisen voor een veiligheidsmanagementsysteem voor ziekenhuizen en instellingen die ziekenhuiszorg leveren staat aangegeven. Het huidige plan van aanpak richt zich op vier onderwerpen, waarop extra activiteiten ondernomen dienen te worden om de patiëntveiligheid te verbeteren. Het gaat daarbij om antistolling, kwetsbare ouderen, het lokale multidisciplinaire gesprek en Safety II (nieuwe manier van denken over patiëntveiligheid).

## 6.3 Samenwerking binnen en buiten het ziekenhuis

Het gekozen speerpunt van de cliëntenraad voor 2019-2020 is:

- **Beter inzicht krijgen in ervaringen van patiënten door vergroten van de samenwerking met en informatie-uitwisseling vanuit de klachtenfunctionaris.**

### Intern

De cliëntenraad denkt vanuit het patiëntperspectief mee aan een goede samenwerking binnen het CWZ. Dit betreft vooral de samenwerking tussen de professionals en de patiënt en de professionals onderling, het vergroten van de betrokkenheid van patiënten bij het eigen zorgproces en het stimuleren van samenwerking in de regio. Patiëntervaringen worden door de cliëntenraad ook getoetst via het e-panel en waar mogelijk vinden er individuele gesprekken met (ex)patiënten plaats en wordt er aan spiegelgesprekken deelgenomen. Verder is er structureel overleg met de klachtenfunctionaris rondom de ervaringen van patiënten. Klachten van en/of meldingen door patiënten zijn immers een geweldige bron met suggesties en gratis adviezen voor kwaliteitsverbetering. Ook geven ze de cliëntenraad zicht op –persoonlijke- ervaringen van patiënten met betrekking tot de zorg en ervaren kwaliteit.

### Extern

Het contact met externe relevante organisaties is primair vanuit de belangen voor de patiënten geïnitieerd. De informatie- en kennisuitwisseling, op basis van ervaringen, opties voor verbeteringen en versterking daarover, richt zich dan ook op die organisaties die in beeld komen bij verwijzing, overdracht etc. Zo mogelijk wordt vanuit structureel overleg met verschillende partijen aangestuurd op passende samenwerking.

In dit kader worden de volgende bijeenkomsten actief geïnitieerd c.q. bijgewoond:

- Samenwerking met cliëntenraden van ziekenhuizen uit de regio;
- Informatie-uitwisseling met cliëntenraden van Santeon ziekenhuizen.

Het gezamenlijk belang van informatie- en kennisuitwisseling wordt tevens verzorgd vanuit contacten met ondersteunende organisaties d.m.v. themabijeenkomsten.

Ook in 2019-2020 wordt daarvoor samenwerking gezocht met:

- Zorgbelang
- NCZ
- LSR

## 6.4 WMCZ

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz) regelt de medezeggenschap van cliënten van zorginstellingen. De wet beschrijft een aantal adviesbevoegdheden voor cliëntenraden.

Op dinsdag 20 november 2018 nam de Tweede Kamer het wetsvoorstel voor de Wmcz 2018 met een ruime meerderheid van stemmen aan. Na behandeling in de Eerste Kamer kan de wet definitief van kracht worden. De Wmcz 2018 is de opvolger van de oorspronkelijke WMCZ uit 1996.

Om de Wmcz optimaal in te kunnen zetten voor het patiënten belang moet de cliëntenraad goed op de hoogte zijn van de wetgeving.

Het speerpunt voor 2019-2020 van de cliëntenraad wat betreft de WMCZ is:

- **De kennis van de cliëntenraad vergroten over de WMCZ 2018 zodat deze optimaal kan worden ingezet voor het patiënten belang.**

## 6.5 Speerpunten 2019

In deze paragraaf worden de speerpunten verder uitgewerkt. Voor het speerpunt 'de cliënt centraal en niet het ziekenhuis' geldt echter dat dit zo'n brede visie is dat dit speerpunt niet op één plek wordt uitgewerkt maar dit wordt meegenomen in het gehele doen en laten van de cliëntenraad en derhalve bij alle speerpunten wordt meegenomen.

Bereikbaarheid van CWZ voor kwetsbare groepen	
Tijdpad	2019 - 2020
Doel	Inzicht krijgen in de bereikbaarheid van CWZ voor kwetsbare groepen. Het gaat hierbij zowel om de fysieke bereikbaarheid van het gebouw als om de digitale bereikbaarheid via het patiëntportaal.
Resultaat	De verkregen inzichten kunnen leiden tot adviezen aan de raad van bestuur of actiepunten voor de cliëntenraad zelf.
Doelgroep	Ouderen, mensen met verstandelijke- of lichamelijke beperkingen, doven en blinden.
Aandachtsgebied van:	<b>WS, AV en MW</b>
Activiteiten	
1. Werkbezoek aan geriatrie	Q2
2. Vragen stellen over bereikbaarheid in het e-panel	Q2, Q3
3. Analyseren van de cijfers van het patiëntportaal op gebruik door	Q3

kwetsbare groepen.	
--------------------	--

<b>Kwaliteit van zorg borgen gezien bezuinigingen</b>	
Tijdpad	2019-2020
Doel	De kwaliteit en veiligheid van zorg behouden in de veranderende omgeving van CWZ
Resultaat	Adviseren over de effecten van de bezuinigingsplannen voor de patiënt.
Doelgroep	Patiënten CWZ
Aandachtsgebied van:	CR als geheel
Activiteiten	
1. Monitoren bezuinigingsplannen	2019-2020
2. Onderzoek invoeren van een Patiënt Effect Rapportage (PER)	2019
3. Inventariseren acties ten behoeve van NEN 8009	2019

<b>Beter Beter worden onze zorg</b>	
Tijdpad	2019-2020
Doel	Vanuit het kernteam een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van een anders ingestoken zorgaanbod aan patiënten (zowel intra- als transmuraal).
Resultaat	Vanuit patiëntenperspectief advies geven over de initiatieven die in het kernteam worden besproken. Daarbij met name lettend op de kwaliteit en veiligheid van de zorg en de gevolgen van juiste zorg op de juiste plek
Doelgroep	Patiënten CWZ
Aandachtsgebied van:	HW en AV
Activiteiten	
1.	Deelname aan het kernteam dat eens in de 4 weken bij elkaar komt.
2.	Structurele terugkoppeling aan CR in de CR bijeenkomsten.
Evaluatie en voortgang thema	Gedurende het jaar in vergadering CR

<b>Inzicht in ervaringen van patiënten door samenwerking klachtenfunctionaris</b>	
Tijdpad	2019-2020
Doel	Gezamenlijk werken aan een klachtenrapportage die meer inzicht geeft in het relatieve aantal klachten per afdeling. Verbeterd inzicht in de ervaringen van patiënten.
Resultaat	Een klachtenrapportage waar CR goed mee kan werken.
Doelgroep	Patiënten CWZ
Aandachtsgebied van:	MW, WS en MvD

Activiteiten	
1. Overleg met klachten functionaris	Q1 en Q3 2019
2. Invoering nieuwe klachtenrapportage	Q2 2019
3. Verbeter voorstellen doen n.a.v. de rapportage	Vanaf Q3 2019
Evaluatie en voortgang thema	Gedurende het jaar in vergadering CR

<b>Kennis vergroten over WMCZ 2018</b>	
Tijdpad	2019-2020
Doel	Kennis vergaren over WMCZ 2018 en de gevolgen daarvan voor CR en patiënt.
Resultaat	Goed kunnen inzetten van WMCZ 2018 voor het patiënten belang.
Doelgroep	CR en patiënt
Aandachtsgebied van:	CR als geheel
Activiteiten	
1. Presentatie in CR vergadering	Q3
2. Volgen trainingen, indien wenselijk	2019-2020



## 7. Aandachtsvelden 2019

Rol aandachtsvelders:

- Verantwoordelijkheid over een aandachtsgebied
- Proactief reageren op kansen en mogelijkheden
- Reageert zelfstandig binnen zijn aandachtsveld naar collega's en stemt de activiteiten af
- Rapporteert zelfstandig de ervaringen en uitgezette acties naar de cliëntenraad als geheel.

Opvolging wordt geregeld door een terugkoppeling bij ontwikkelingen in de vergadering van de raad door de aandachtsvelder. Dit wordt verwerkt in een overzichtslijst waarin voortgang en resultaat wordt aangegeven.

Thema jaarplan	Aandachtsgebied	Aandachtsvelder ( actief lid en reserve)
Patiënten participatie en Shared Decision Making	Communicatie/informatie <b>naar</b> patiënten	Miriam Wilke Anita Verwoerd Marianne van Doorn
	Communicatie/informatie <b>vanuit</b> patiënten (e-panel, klankbordgroep, achterban)	Miriam Wilke Anita Verwoerd Marianne van Doorn
	EPD Patiënten Portaal vanuit patiëntperspectief	Walter Smetsers Cor Perlee
	Multidisciplinaire samenwerkingsverbanden in- en extern	Miriam Wilke Walter Smetsers
	BBW, deelname aan het kernteam	Hans Willemsen
Patiëntveiligheid en kwaliteit van zorg	Kwetsbare patiëntengroepen (ouderen, kinderen en patiënten met co morbiditeit)	Miriam Wilke Anita Verwoerd Marianne van Doorn
	Klachtenfunctionaris en periodieke rapportages	Miriam Wilke Walter Smetsers
	Veiligheid in huis (Openbare ruimten, verbouwingen, inrichting en onderhoud)	Henk van Teeffelen Cor Perlee
	Nen-norm 8009	Henk van Teeffelen Cor Perlee
Organisatiestrategie	Interne ontwikkelingen	Jan Bertrams, Henk van Teeffelen, Nienke Huitsing
	Externe ontwikkelingen	Jan Bertrams, Henk van Teeffelen, Nienke Huitsing
	Financiën	Henk van Teeffelen Cor Perlee
	Samenwerkingsverbanden regionaal en Santeon	Jan Bertrams, Henk van Teeffelen, Nienke Huitsing
Adviesorganen en -gremia	RvT, RvB,	Jan Bertrams, Henk van Teeffelen
	VMS, VS, OR	Jan Bertrams, Henk van

		Teeffelen
	Zorgbelang, IGZ, LSR, NCZ	Jan Bertrams, Henk van Teeffelen, Nienke Huitsing
	Zorgverzekeraar	Jan Bertrams, Henk van Teeffelen

## 8. Vergaderschema

### 8.1 Vergaderschema Cliëntenraad 2019

Dag	Tijdstip	Vergaderruimte
Maandag 21 januari 2019	15.00-18.00 uur	J0.53
Maandag 18 februari 2019	15.00-18.00 uur 18.00-19.30 uur: verdieping	J0.53
Maandag 8 april 2019	13.00-17.00 uur	J0.53
Maandag 13 mei 2019	14.00-17.15 uur	J0.53
Maandag 17 juni 2019	14.00-17.00 uur 17.00-18.30 uur verdieping	J0.53
Maandag 2 september 2019	14.00-17.15 uur	J0.53
Maandag 21 oktober 2019	14.00-17.15 uur	J0.53
Maandag 2 december 2019	13.00-17.00 uur	J0.53

**Brainstormsessie Cliëntenraad 2019**  
23 september van 14.00 – 17.00 uur

### 8.2 Vergaderschema Raad van Bestuur/Cliëntenraad 2018

Dag	Overleg met Raad van Bestuur	Vergaderruimte
Maandag 21 januari 2019	16.00-17.00 uur	J0.53
Maandag 18 februari 2019	16.00-17.00 uur	J0.53
Maandag 8 april 2019	14.00-15.00 uur	J0.53
Maandag 13 mei 2019	16.00-17.00 uur	J0.53
Maandag 17 juni 2019	16.00-17.00 uur	J0.53
Maandag 2 september 2019	16.00-17.00 uur	J0.53
Maandag 21 oktober 2019	16.00-17.00 uur	J0.53
Maandag 2 december 2019	14.00-15.00 uur	J0.53

### 8.3 Lunchbijeenkomsten tussen Raad van Bestuur/Cliëntenraad

Maandag 8 april 2019	13.00-14.00 uur	J0.53
Maandag 2 december 2019	13.00 -14.00 uur	J0.53

## 9. Contactinformatie cliëntenraad

### **Postadres cliëntenraad CWZ**

Postbus 9015

6500 GS Nijmegen

**e-mail:** [clienraad@cwz.nl](mailto:clienraad@cwz.nl)

### **Ambtelijk secretaris:**

Nienke Huitsing

telefoon: 024 3657831

bereikbaar maandag-, dinsdag- en donderdag ochtend

[n.huitsing@cwz.nl](mailto:n.huitsing@cwz.nl)

website: [www.cwz.nl/](http://www.cwz.nl/) cliëntenraad