

Jaarplan cliëntenraad 2024 -2025

—
Cliëntenraad

Jaarplan cliëntenraad 2024 -2025

Inhoudsopgave

1.	Cliëntenraad	4
1.1	Vooraf	4
1.2	Doelstelling	4
1.3	Visie	4
1.4	Samenstelling	4
1.5	Werkwijze	5
2.	Advisering	6
2.1	Gevraagd advies of instemming	6
2.2	Overzicht advies- en instemmingsrechten	6
3.	Achterbancontact	8
3.1	Vergroten naamsbekendheid	8
3.2	Cliënten informeren	8
3.3	Algemene signalen oppikken	8
3.4	Gericht raadplegen	8
4.	Contacten	9
4.1	Raad van Bestuur	9
4.2	Contacten binnen de organisatie	9
4.3	Contacten buiten de organisatie	9
5.	Werkwijze van de cliëntenraad	12
5.1	Scholing en training	12
5.2	Congressen en themabijeenkomsten	12
5.3	Facilitering	12
5.4	Verantwoordelijkheden van de cliëntenraadsleden	12
6.	Focusgebieden en speerpunten 2024-2025	13
6.1	Bereikbaarheid van de zorg	13

Jaarplan cliëntenraad 2024 -2025

6.2	Digitalisering	13
6.3	Patiëntparticipatie	14
6.4	Achterbancontact	14
6.5	Speerpunten	15
7.	Contactinformatie cliëntenraad	18

1. Cliëntenraad

1.1 Vooraf

De cliëntenraad wil middels dit Jaarplan focus aanbrengen aan haar toekomstige inzet en activiteiten. De raad voelt urgentie en noodzaak om gericht bij te dragen aan het thema Patiëntparticipatie in het CWZ. Het is aan de Raad van bestuur om een visie en beleid te formuleren waarin aan patiëntparticipatie vorm en inhoud wordt gegeven. Dit alles conform de kernwaarden die het CWZ hanteert: samen, open, duurzaam en grensverleggend. Uiteraard wil de cliëntenraad daar met haar expertise en kennis actief aan bijdragen. De wijze waarop en de thema's en speerpunten worden in dit jaarplan nader beschreven.

1.2 Doelstelling

De cliëntenraad is een adviesorgaan op basis van de **Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen**(Wmcz2018). De cliëntenraad heeft als bestaansreden het beïnvloeden van de ontwikkeling van het ziekenhuis, vanuit het perspectief van patiënten. Daarbij staat het algemeen patiëntbelang voorop.

1.3 Visie

Het kerndoel van de cliëntenraad is om vanuit zijn adviesrol en als gesprekspartner van de Raad van Bestuur 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.

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: "partner van de patiënt te zijn". Het spreekt voor zich dat de cliëntenraad dit ambitieuze doel volledig ondersteunt.

1.4 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.

1.5 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 instemmingsrecht.

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 de 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 minimaal 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 speerpunten wordt er een verdeling gemaakt met betrekking tot de aandachtsgebieden.

2. Advisering

Procedure afhandeling van adviesaanvragen

Vanuit de Wmcz2018 heeft de cliëntenraad advies of instemmingsrecht voor een aantal onderwerpen. De Raad van Bestuur zal bij deze onderwerpen het voorgenomen besluit aan de cliëntenraad moeten voorleggen. Daarnaast mag de raad ook altijd ongevraagd advies geven.

2.1 Gevraagd advies of instemming

De advies en instemmingsrechten van de cliëntenraad vormen de kern van de Wmcz2018. De zorgaanbieder moet de cliëntenraad in de gelegenheid stellen advies uit te brengen over een voorgenomen besluit dat onder de Wmcz2018 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.

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. De Raad van bestuur zal indien het zijn advies daarna nog niet of maar ten dele aanpast dit moeten onderbouwen. Hierna kan de cliëntenraad besluiten hiermee akkoord te gaan of een marginale toetsing door de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCvV) te laten doen. Hierna is er nog de mogelijkheid om uitspraak te laten doen door de Ondernemingskamer.

Bij instemmingsrecht komt de procedure grotendeels overeen alleen is het als de cliëntenraad niet instemt met het voorgenomen besluit aan de RvB om aan de LCvV toestemming te vragen om het voorgenomen besluit toch te mogen uitvoeren. De LCvV zal toetsen of het redelijk is van de cliëntenraad om niet in te stemmen en of er zwaarwegende gronden zijn om het besluit toch te nemen. Ook bij instemmingsrecht kan er in beroep worden gegaan bij de Ondernemingskamer.

2.2 Overzicht advies- en instemmingsrechten

De cliëntenraad heeft volgens de Wmcz2018 over de volgende onderwerpen adviesrecht:

- wijziging doelstelling of grondslag;
- fusie of duurzame samenwerking;
- overdracht zeggenschap zorg of een onderdeel daarvan;
- gehele of gedeeltelijke beëindiging of uitbreiding zorgverlening;
- belangrijke wijziging organisatie zorgverlening;
- profielschets leden raad van toezicht/commissarissen;
- begroting en jaarrekening;
- benoeming Wet zorg en dwang-functionaris (VVT en GHZ);
- benoeming geneesheer-directeur (GGZ);
- beleidsplan verplichte zorg (GGZ).

Instemmingsrecht heeft de cliëntenraad over de volgende onderwerpen:

- vaststellen medezeggenschapsregeling;
- klachtenregeling;
- alle voor cliënten geldende regelingen;
- profielschets klachtenfunctionaris;
- procedure opstellen en bespreken zorgplannen;
- beleid over kwaliteit, veiligheid, hygiëne;
- toelatings- en ontslagbeleid;
- sociaal plan in het geval van verhuizing;
- selectie en benoeming ondersteuner.

3. Achterbancontact

3.1 Vergroten naamsbekendheid

Veel mensen zijn niet op de hoogte van het bestaan van een cliëntenraad en wat deze doet.

Om de naamsbekendheid te vergroten is het van belang dat de cliëntenraadspagina van de CWZ website goed bereikbaar is en kloppende informatie geeft.

Daarnaast zijn de cliëntenraadsleden bezig om de cliëntenraad op de kaart te zetten binnen het CWZ.

3.2 Cliënten informeren

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

De vergaderingen van de cliëntenraad zijn openbaar. Het is wel gewenst om kenbaar te maken dat u bij een vergadering wilt aansluiten als toehoorder. Stuur hiervoor een mail aan clienraad@cwz.nl

3.3 Algemene signalen oppikken

Eén van de taken van de leden van de cliëntenraad is alert te zijn op signalen uit de omgeving 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 krijgen daarnaast veel informatie uit onderzoeken naar klanttevredenheid door de afdeling K&S (Klant en strategie).

Er is ook 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 het E-panel worden cliënten van het CWZ een aantal keren per jaar om hun mening gevraagd. De onderwerpen hiervoor worden bepaald door de actualiteit / onderwerpen die spelen. De cliëntenraad kan via K&S ook vragen in het E-panel uitzetten.

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 door medewerkers van het CWZ op de hoogte gehouden van ontwikkelingen die vanuit patiëntperspectief plaatsvinden.

4. Contacten

4.1 Raad van Bestuur

Een lid van de raad van bestuur sluit bij elke vergadering van de cliëntenraad een uur aan, vergezeld door de beleidsadviseur raad van bestuur. Daarnaast vindt er één maal per jaar een etentje plaats, hier wordt op informele wijze informatie uitgewisseld.

4.2 Contacten binnen de organisatie

In de vergadering van de cliëntenraad wordt de raad door een vertegenwoordiging van o.a. ziekenhuisafdelingen 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 elke maand plaats. De voorzitter van de Cliëntenraad is vaste deelnemer van dit overleg.

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

In 2022 is binnen CWZ een Kinder Advies Raad gevormd. De cliëntenraad is van plan om ook hier op regelmatige basis contact mee te hebben om zo ook de stem van de kinderen te kunnen vertegenwoordigen.

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 K&V (kwaliteit en verbeteren) worden georganiseerd.

Om meer vooraf betrokken te worden bij vorming van beleid, in plaats van alleen achteraf te adviseren, is de cliëntenraad ook betrokken bij diverse werkgroepen:

- Commissie ethiek;
- MIP commissie;
- Werkgroep digitalisering;
- Werkgroep kwetsbare ouderen;
- Kwaliteitsraad;
- Commissie Geneesmiddelbeleid en Medicatieveiligheid;
- Werkgroep mobiliteit strategie;
- Werkgroep proactieve zorgplanning.

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 Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ)

Met de NVZ is er onder meer contact over het project VIPP5 waarbij patiënten de mogelijkheid gaan krijgen om een eigen PGO in te richten.

4.3.5 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 verzwaard adviesrecht. Deze wet geeft hen de taak om te bemiddelen tussen zorgaanbieder en cliëntenraad of een bindende uitspraak te doen in geval van meningsverschillen.

4.3.6 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.

4.3.7 Cliëntenraden Santeon ziekenhuizen

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

4.3.8 Cliëntenraad huisartsenpost

Twee keer per jaar vindt er 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.

5. Werkwijze 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 Facilitering

De cliëntenraad wordt in zijn werk ondersteund door het CWZ dat ambtelijke ondersteuning en vergaderfaciliteiten beschikbaar stelt.

5.4 Verantwoordelijkheden van de cliëntenraadsleden

De cliëntenraadsleden hebben allen hun eigen aandachtgebieden die bij de speerpunten in paragraaf 6.5 worden benoemd. De rol van de cliëntenraadsleden houdt hierbij in:

- Verantwoordelijkheid over een aandachtsgebied
- Proactief reageren op kansen en mogelijkheden
- Zelfstandig reageren naar collega's binnen het aandachtsveld
- Afstemmen van de activiteiten met de cliëntenraad en ervaringen en uitgezette acties delen.

Naast de aandachtsgebieden die voortvloeien uit de speerpunten zijn er nog een aantal vaste aandachtsgebieden op organisatie niveau die onder de verantwoordelijkheid van het dagelijks bestuur (De voorzitter en vice voorzitter) vallen. Het gaat hierbij om de volgende punten:

- Organisatiestrategie: Interne en externe ontwikkelingen, financiën, samenwerkingsverbanden.
- Adviesorganen en adviesgremia: Intern contacten onderhouden met de RvT, RvB, VMS, VS, OR. Extern contact onderhouden met Zorgbelang, IGZ, LSR, NCZ en zorgverzekeraars.

6. Focusgebieden en speerpunten 2024-2025

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). Naast de voorkomende relevante vraagstukken in deze gebieden die om behandeling vragen worden hier ook voor de komend jaren een aantal specifieke speerpunten benoemd. Bij deze speerpunten worden CWZ als Partner van de Patiënt en Kwaliteit en Veiligheid van groot belang geacht.

6.1 Bereikbaarheid van de zorg

Het gekozen speerpunt voor 2024-2025 is:

- **Bereikbaarheid van het CWZ ook voor kwetsbare groepen zoals ouderen, blinden en slechtzienden, verstandelijk gehandicapten, rolstoelgebruikers en laaggeletterden.**

De Bereikbaarheid van de zorg moet zowel fysiek als digitaal goed zijn. Omdat digitale zorg een steeds grotere rol gaat spelen heeft de raad er voor gekozen om dit onder te brengen in het speerpunt digitalisering (6.2). Het gaat bij dit speerpunt dan ook met name over de fysieke bereikbaarheid.

- Actuele informatie over wachttijden via wachtkamerschermen voor polikliniek;
- Begrijpelijke informatie over waar je moet zijn, hoe laat en bij wie;
- Heldere communicatie rondom bezoektijden;
- Parkeren;
- Informatiefolders;
- Bewegwijzering in CWZ.

6.2 Digitalisering

Digitalisering staat al geruime tijd op de agenda van CWZ. CWZ is vooruitstrevend op het gebied van zorg apps en thuismonitoring. Om de zorg in de toekomst betaalbaar en voor het zorgpersoneel behapbaar te houden lijkt verdere digitalisering noodzakelijk. Met de aandacht voor de zorgtransformatie en de ontwikkeling van Zorg Bij Jou op Santeon niveau wordt verdere digitalisering gestimuleerd.

De cliëntenraad wil de periode 2024-2025 bij de digitalisering letten op:

- **Staat de patiënt centraal bij de beslissing om verder te digitaliseren**
- **Heeft de patiënt baat bij de digitalisering;**
- **Wordt iedereen op een goede en zorgvuldige manier meegenomen in deze digitalisering, ook de kwetsbare groepen.**

Uit diverse onderzoeken onder patiënten blijkt dat zij ook meerwaarde zien in de digitalisering. Het kan heel fijn zijn om niet altijd naar het ziekenhuis te hoeven reizen en ook het eerder naar huis kunnen gaan door nieuwe ondersteunende apps is prettig.

Digitalisering geeft CWZ en de cliëntenraad ook de mogelijkheid om meer informatie van patiënten te inventariseren en dit te koppelen aan bijvoorbeeld verbetertrajecten.

6.3 Patiëntparticipatie

De cliëntenraad wil graag meer patiëntparticipatie zien op de ziekenhuisafdelingen en ziekenhuis breed. Veel patiënten en/of hun omgeving zijn goed in staat om breder mee te denken dan alleen de eigen behandeling. Daarnaast kan ervaringsdeskundigheid ingezet worden om andere patiënten te informeren over aandoeningen en behandelingen.

De cliëntenraad gaat in de periode 2024-2025 onderzoeken of het mogelijk is om:

- **Meer en beter gebruik te maken van alle kennis en ervaring van patiënten;**
- **Een samenwerking met CWZ-academie aan te gaan om patiëntparticipatie onderdeel te laten uitmaken van opleidingen.**

De cliëntenraad vindt het ook van belang dat de patiënt goed kan participeren in zijn eigen behandeltraject. Hierbij zijn de volgende punten van belang:

- 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;
- Zo mogelijk inzicht in de samenwerking tussen externe zorgverleners en het ziekenhuis;
- 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).

6.4 Achterbancontact

Voor cliëntenraden is het van belang om regelmatig contact te hebben met de achterban. De nieuwe wet WMCZ 2018 geeft hier ook een nieuwe impuls aan en maakt achterban contact verplicht voor cliëntenraden. De cliëntenraad zal de patiënt moeten informeren over het functioneren van de raad en zal informatie moeten ophalen bij patiënten zodat er inzicht is in de wensen van de achterban bij het geven van adviezen.

Dit achterbancontact wordt als uitdagend ervaren door de grote diversiteit en vaak snellen wisseling van patiënten.

In de periode 2024 -2025 wordt er ingezet op het verbeteren van het achterbancontact door middel van:

- **Informatie van de website actueel houden;**
- **Zichtbaar aanwezig zijn binnen CWZ, bijvoorbeeld door aanwezigheid bij patiëntbijeenkomsten;**
- **Inzetten van het E-panel;**
- **Gebruik maken van de aanwezige gegevens van de afdelingen K&S en K&V.**

6.5 Speerpunten

In deze paragraaf worden de speerpunten verder uitgewerkt.

Bereikbaarheid van CWZ	
Tijdpad	2024 -2025
Doel	Inzicht krijgen in de bereikbaarheid van CWZ voor kwetsbare groepen en de bereikbaarheid indien nodig verbeteren. Het gaat hierbij zowel om de fysieke bereikbaarheid van het gebouw als om de digitale bereikbaarheid.
Resultaat	Goede bereikbaarheid van CWZ voor iedereen. De verkregen inzichten kunnen leiden tot adviezen aan de raad van bestuur of actiepunten voor de cliëntenraad zelf.
Doelgroep	Kwetsbare groepen zoals Ouderen, mensen met verstandelijke- of lichamelijke beperkingen, doven en blinden.
Aandachtsgebied van:	Hele CR
Activiteiten	
1.	Deelname in de werkgroep ouderen
2.	Nagaan of de bereikbaarheid van CWZ via het openbaar vervoer verbeterd kan worden
3.	Ons sterk maken voor het verbeteren van de Parkeergelegenheid
4.	Veiligheid in huis in de gaten houden. Openbare ruimten, verbouwingen, inrichting en onderhoud
5.	Informatie, bijvoorbeeld via folders, website of app, moet ook toegankelijk zijn voor laaggeletterden en digibeten
6. MvD	Deelname aan de MIP commissie
7. MvD en WS	Periodiek contact met de klachtenfunctionaris

Digitalisering	
Tijdpad	2024-2025

Doel	Bij de verdere digitalisering de mogelijkheden voor en wensen van patiënten meenemen. De zorg moet inclusief zijn.
Resultaat	De digitalisering zoveel mogelijk op de wensen van de patiënt laten aansluiten. De kwaliteit van zorg hiermee verbeteren.
Doelgroep	Patiënten CWZ
Aandachtsgebied van:	SL en TvD
Activiteiten	
1.	Deelnemen aan de werkgroep digitalisering
2. SL, TvD	Input geven voor VIPP5
3. Hele CR	Achterban vragen naar behoeften en wensen bij digitalisering
4. Hele CR	Ieder kwartaal in de cliëntenraad discussie over de digitale ontwikkelingen met daarbij experts van de afdeling K&S

Patiënten participatie	
Tijdpad	2024 -2025
Doel	Ziekenhuis breed beter gebruik maken van de kennis en ervaring van patiënten. De patiënt mee laten denken en beslissen in eigen behandeling.
Resultaat	Afdelingen zetten de ervaringen van hun eigen patiënten in voor verbetering van de zorg. De cliëntenraad vertegenwoordigd de stem van de patiënt in alle relevante ziekenhuis brede werkgroepen.
Doelgroep	Patiënten van CWZ
Aandachtsgebied van:	Hele CR
Activiteiten	
1. JB en SL	Samenwerking zoeken met CWZ academie.
2. JB	Patiënten participatie op de afdeling oncologie opstarten
3. Hele CR	Patiënten participatie mee nemen bij afdelingsbezoeken
4. WS en MK	Werkgroep proactieve zorgplanning.

5. MK, JB en TvD	Gesprek met RvB aangaan over visie met betrekking tot patiëntparticipatie.
------------------	--

Achterbancontact	
Tijdpad	2024-2025
Doel	Vergroten zichtbaarheid van de cliëntenraad voor patiënten en meer informatie ophalen bij patiënten.
Resultaat	Goed geïnformeerde patiënten die hun mening ook delen met CWZ en de cliëntenraad.
Doelgroep	Alle patiënten CWZ
Aandachtsgebied van:	De hele cliëntenraad
Activiteiten	
1. Hele CR	Actuele informatie geven via website en intranet
2. Hele CR	Inzetten van e-panel
3. Hele CR	Zichtbaar zijn bij patiëntbijeenkomsten
4. Hele CR	Werkbezoeken bij afdelingen binnen CWZ

7. Contactinformatie cliëntenraad

Postadres cliëntenraad CWZ

Postbus 9015

6500 GS Nijmegen

e-mail: clienraad@cwz.nl

Ambtelijk secretaris:

Nienke Huitsing

telefoon: 024 3657831

bereikbaar maandag-, dinsdag- en donderdag ochtend

n.huitsing@cwz.nl

website: www.cwz.nl/ cliëntenraad