

Beleidsplan 2022-2024

Clëntenraad SKB



Voorwoord

Dit is het Beleidsplan 2022-2024 van de Cliëntenraad van Streekziekenhuis Koningin Beatrix (SKB) in Winterswijk.

Begin 2021 is er een nieuwe Cliëntenraad voor SKB geïnstalleerd. SKB en SZ (Slingeland Ziekenhuis), die sinds een aantal jaren onder de naam Santiz een duurzame samenwerking hadden, gingen defuseren en weer verder als twee aparte ziekenhuizen.

Als nieuwe raad zijn we direct aan de slag gegaan. Door de defusie, een nieuwe Raad van Toezicht en Raad van Bestuur, alsmede een aantal veranderingen die het cliëntenbelang raakten, kwamen er belangrijke adviesaanvragen bij ons binnen. Daarnaast hebben we tijd nodig gehad om te weten waar we als team voor staan en waar we ons specifiek voor willen gaan inzetten. Dat heeft nu, met dit plan, vorm en inhoud gekregen. We zijn enthousiast om ermee aan de slag te gaan.

We hopen dat iedereen die dit leest net zo enthousiast wordt!

De leden van de Cliëntenraad

Jim Boester, Gerdien Sigger, René Beunk, Jopie van Rossum, Johan Winkelhorst en Sanne Bruntink

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
1 Inleiding.....	4
2 De Cliëntenraad SKB	5
2.1 Medezeggenschap voor cliënten.....	5
2.2 De samenstelling van de Cliëntenraad	5
3 Missie, visie en speciale doelgroepen.....	6
3.1 Missie.....	6
3.2 Visie.....	6
3.3 Speciale doelgroepen	7
4 Doelstellingen	9
4.1 Werkgroepen en audits	9
4.2 Patiëntenpanel	9
4.3 Digitalisering van zorgprocessen	9
4.4 Netwerk	10
5 Bijlagen	11
5.1 Beleid van SKB	11
5.2 Zeven bouwstenen	12

1 Inleiding

De Cliëntenraad SKB is een officieel medezeggenschapsorgaan dat de belangen van de cliënten / patiënten¹ van SKB vertegenwoordigt en zich proactief inzet voor goede zorg aan de patiënt. Namens de patiënten van SKB praten wij mee, bepalen wij mee en oefenen wij invloed uit op het beleid van SKB. Dit doen wij door ideeën en adviezen zowel gevraagd als ongevraagd aan het bestuur voor te leggen. Daarnaast bieden wij, samen met SKB, patiënten de mogelijkheid om, via bijvoorbeeld een patiëntenpanel, mee te denken over belangrijke zaken.

De Cliëntenraad heeft altijd het belang en de kwaliteit van zorg voor de cliënten van SKB als uitgangspunt. De raad is op de hoogte van alle belangrijke gebeurtenissen en toekomstige ontwikkelingen binnen SKB. Het is de taak van de raad om zich een beeld te verschaffen van de behoeften van de cliënten (zijn achterban). De raad raadpleegt de mening van de patiënten onder andere via rapportages van onderzoeken onder patiënten, geanonimiseerde klachtenrapportages, patiëntenverenigingen, klankbordgroepen van patiënten en het eerder genoemde patiëntenpanel dat SKB, samen met de Cliëntenraad, in 2022 opzet. Deze informatie gebruikt de raad bij het toetsen van beleid en procedures, het geven van advies en instemming en het doen van initiatiefaanvragen. Daarnaast verkrijgt de Cliëntenraad informatie door mee te doen aan werkgroepen, aanwezig te zijn bij verschillende audits en regelmatig overleggen te realiseren met medewerkers, managers en bestuurders die van belang zijn bij ontwikkelingen en veranderingen.

De komende jaren gaan verschillende veranderingen plaatsvinden binnen SKB. Veranderingen die noodzakelijk zijn om het ziekenhuis sterk en slagvaardig te houden en in te spelen op een zorgvraag die steeds complexer wordt. Belangrijk hierbij is om de veranderkracht van de patiënten niet uit het oog te verliezen en om aandacht te hebben voor, met name, oudere, kwetsbare patiënten en patiënten die moeite hebben met het vinden, begrijpen, beoordelen en gebruiken van informatie over gezondheid. Wij zien hierin een rol van betekenis voor de Cliëntenraad.

Leeswijzer

We starten in het volgende hoofdstuk met een korte beschrijving van de rol en samenstelling van de Cliëntenraad. De missie, visie en speciale doelgroepen van de Cliëntenraad komen in hoofdstuk 3 aan de orde. In hoofdstuk 4 benoemen we onze doelstellingen voor de komende jaren. Missie, visie, kernwaarden en de zeven bouwstenen uit het beleidsplan van SKB zijn terug te vinden in de bijlagen (hoofdstuk 5).

¹ Onder patiënten / cliënten verstaan wij alle inwoners van het verzorgingsgebied van SKB.

2 De Cliëntenraad SKB

2.1 Medezeggenschap voor cliënten

De Cliëntenraad van SKB is een onafhankelijk medezeggenschapsorgaan dat de belangen van de cliënten vertegenwoordigt richting de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht van SKB. De raad wil op een onafhankelijke, betrokken en deskundige wijze invloed uitoefenen en de positie van de cliënten van SKB vorm geven en verbeteren. Hij is een volwaardige gesprekspartner van de Raad van Bestuur en van de Raad van Toezicht voor alle zaken die voor cliënten van belang zijn. Ook onderhoudt de raad contacten met diverse onderdelen/afdelingen binnen SKB.

Om de belangen goed te behartigen kan de raad gevraagd en ongevraagd advies geven aan de Raad van Bestuur. Daarnaast heeft de Cliëntenraad op een aantal terreinen instemmingsrecht. In de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ 2018) worden alle rechten en plichten van de Cliëntenraad beschreven. Als raad geven wij vorm aan de cliënten medezeggenschap binnen de kaders van deze wet.

De raad informeert zich over regionale en landelijke ontwikkelingen in de zorg. Waar nodig vindt overleg plaats met diverse partners in het werkveld. Tevens houdt de Cliëntenraad zijn achterban op de hoogte van zijn werkzaamheden.

2.2 De samenstelling van de Cliëntenraad

In 2021 zijn SKB en Slingeland Ziekenhuis gedefuseerd met als gevolg dat ook de gezamenlijke Cliëntenraad van beide ziekenhuizen weer gesplitst werd in twee raden. Dit betekende dat er in januari 2021 een nieuwe Cliëntenraad SKB werd geïnstalleerd.

De raad bestaat op dit moment uit:

- Jim Boester (voorzitter)
- Gerdien Sigger (vicevoorzitter, secretaris en penningmeester)
- Jopie van Rossum
- Johan Winkelhorst
- René Beunk
- Sanne Bruntink
- *De Cliëntenraad heeft één vacature, die zo spoedig mogelijk wordt ingevuld.*

De Cliëntenraad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris (Sylvia ten Klooster). Voor ondersteuning op landelijk niveau heeft de CR besloten zich aan te sluiten bij het Netwerk Cliëntenraden in de Zorg (NCZ). De NCZ kan de raad helpen bij het oplossen van vraagstukken en kan bijdragen aan opleiding.

3 Missie, visie en speciale doelgroepen

3.1 Missie

De Cliëntenraad ziet het als zijn missie om op proactieve wijze de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten van SKB te behartigen en zich ervoor in te zetten dat SKB aan haar patiënten optimale zorg levert, die vanuit patiëntperspectief georganiseerd is.

3.2 Visie

In onze missie benoemen we dat de Cliëntenraad zich ervoor inzet dat SKB aan haar patiënten “optimale zorg” levert. Onder optimale zorg verstaat de Cliëntenraad de juiste zorg op de juiste plek (door de juiste zorgprofessional), die zowel van uitstekende kwaliteit als veilig is.

Daarnaast vindt de Cliëntenraad het belangrijk dat de zorg vanuit patiëntperspectief georganiseerd is. Daarmee doelen we op mensgerichte zorg; zorg waarbij de eisen en wensen van de cliënt centraal staan. We benadrukken zeven patiëntwaarden die uit meerdere onderzoeken naar voren komen als belangrijk voor patiënten² en die onderling verbonden zijn:

- *Uniciteit*: patiënten worden graag als hele mens gezien en niet als een patiënt met één of meerdere gezondheidsproblemen (een mens is een mens en geen nummer).
- *Autonomie*: patiënten verwachten ruimte om (samen met de zorgprofessional) te mogen beslissen over de behandeling.
- *Partnerschap*: patiënten verwachten een relatie met hun zorgverlener op basis van gelijkwaardigheid.
- *“Empowerment”*: de interactie met de zorgprofessional moet patiënten helpen om regie te voeren. De patiënt moet het gevoel hebben dat hij grip op de ziekte heeft.
- *Compassie*: patiënten verwachten een zorgprofessional die bezorgd en empathisch is, iemand met inlevingsvermogen.
- *Professionalisme*: patiënten verwachten een zorgprofessional die duidelijk deskundig is in de behandeling en vaardig is in de communicatie. Dit geeft vertrouwen bij de patiënt.
- *Responsiviteit*: patiënten verwachten dat de zorgprofessional zich betrokken en verantwoordelijk voelt voor diagnose, uitvoering en organisatie van de zorg, met respect voor wie zij zijn en wat hun achtergrond is. Een goede afstemming van de zorgprofessional op de patiënt is hierin belangrijk.

² Proefschrift Patiënt Values, the Meaning for Healthcare, 2022 door dr. Carla Bastemeijer

3.3 Speciale doelgroepen

De komende jaren staan de nodige veranderingen gepland binnen SKB. Het spreekt voor zich dat dit niet ten koste mag gaan van de patiënt en de zorg voor de patiënt. Belangrijk is om de veranderkracht van de patiënten niet te overschatten. De Cliëntenraad richt zijn focus daarom op het meenemen van *alle* patiënten in de veranderingen op zorggebied in SKB. Dit geldt speciaal voor oudere patiënten en patiënten die moeite hebben met het vinden, begrijpen, beoordelen en gebruiken van informatie over gezondheid. Deze laatste groep patiënten zijn patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden. Met name de digitalisering van de zorg is een uitdaging voor zowel deze groep patiënten, als voor de groep oudere patiënten.

Oudere patiënten en patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden (hieronder vallen ook laaggeletterde patiënten) zijn groepen kwetsbare patiënten die veel voorkomen in het verzorgingsgebied van SKB. Dit gebied, de regio Achterhoek³, is meer vergrijsd dan gemiddeld in Nederland. Het percentage 65-plussers is ruim 22% tegenover 19% in Nederland. De Sociaal Economische Status is gemiddeld relatief laag. Ten aanzien van zorg en gezondheid stellen relatief veel inwoners zich vrij passief op. Ze zijn minder zelfredzaam dan de gemiddelde inwoner van Nederland. Het percentage laaggeletterden in de regio Achterhoek ligt met 13,1% boven het landelijk gemiddelde (11,9%). Het Achterhoekse percentage betekent dat zo'n dertigduizend inwoners in de leeftijd van 16 tot en met 65 jaar in deze streek problemen hebben met lezen, schrijven en rekenen, zodanig dat zij hierdoor beperkt zelfstandig kunnen participeren in de samenleving.

De groep patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden omvat naast laaggeletterden ook andere patiënten die om wat voor reden dan ook niet beschikken over de benodigde 'vaardigheden (die mensen nodig hebben) om beslissingen te kunnen nemen ten aanzien van gezondheid en ziekte'⁴. Zij hebben moeite informatie te vinden, te begrijpen, te beoordelen en toe te passen. Dit geldt voor ruim 30% van de patiënten en betreft dus niet alleen mensen die laaggeletterd zijn⁵. Uit onderzoek blijkt dat juist de mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden meer risico hebben op een slechtere gezondheid en vaker te maken krijgen met een chronische ziekte (astma en COPD, diabetes, kanker, hart- en vaatziekten en psychische problemen). Tevens gebruiken deze patiënten veel medicijnen (en krijgen vaker te maken met ernstige medicatiefouten) en maken zij relatief veel gebruik van de zorg, terwijl zij de kwaliteit van zorg die ze krijgen als minder goed ervaren.

³ De Achterhoek bestaat uit acht gemeenten met 300.000 inwoners.

⁴ Definitie van gezondheidsvaardigheden volgens het onderzoeksinstituut Nivel.

⁵ In Nederland zijn 2,5 miljoen mensen van 16 jaar en ouder laaggeletterd en heeft 1 op de 3 mensen beperkte gezondheidsvaardigheden.

In het dagelijks leven hebben mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden moeite met:

- de weg vinden in de zorg
- zoeken op het internet (digitale vaardigheden)
- (uitnodigings)brieven en mails begrijpen
- folders, websites, formulieren, bijsluiters begrijpen
- gesprekken met zorgverleners voeren
- klachten adequaat en in chronologische volgorde benoemen
- uitleg en adviezen begrijpen en in praktijk brengen
- behandelplan, revalidatieplan begrijpen
- medicijnen op de juiste manier innemen
- eigen doelen stellen, leven (re)organiseren, zelfmanagement

De Cliëntenraad vindt het belangrijk dat zorg toegankelijk en begrijpelijk is voor alle groepen patiënten, dus ook voor oudere patiënten en patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden. Hier zal de komende jaren dan ook de nodige aandacht voor zijn.

4 Doelstellingen

De Cliëntenraad zet zich in de periode van 2022-2024 ervoor in dat SKB optimale zorg levert die vanuit patiëntperspectief georganiseerd is. Daarbij zijn de zeven patiëntwaarden uniciteit, autonomie, empowerment, partnerschap, compassie, professionalisme en een responsieve houding van de zorgverlener van belang. Bij de hieronder genoemde doelen die de Cliëntenraad zich heeft gesteld, zijn deze zeven patiëntwaarden de criteria waarmee de raad toetst of in het belang van de patiënten is / wordt gehandeld.

4.1 Werkgroepen en audits

De Cliëntenraad neemt in de periode 2022-2023 met (een aantal van) zijn leden deel aan werkgroepen en audits, die (in)direct de belangen van patiënten raken en in lijn zijn met de WMCZ, om daarmee op te komen voor het patiënten belang.

- De Cliëntenraad maakt een overzicht van de werkgroepen en audits.
- De Cliëntenraad bepaalt wie de raad bij welke bijeenkomsten vertegenwoordigt.

4.2 Patiëntenpanel

De Cliëntenraad brengt in de periode 2022-2023 onderwerpen onder de aandacht bij de Raad van Bestuur, die als belangrijk worden ervaren door de deelnemers van het patiëntenpanel.

- Het patiëntenpanel is, in samenwerking met SKB, opgezet vóór het einde van 2022.
- De Cliëntenraad voert gesprekken over de opzet van het patiëntenpanel met de afdeling Communicatie van SKB.
- Het patiëntenpanel is zodanig opgebouwd dat het een afspiegeling vormt van de Achterhoekse bevolking. Bovendien is het panel van zodanige omvang, dat het geoorloofd is om conclusies te trekken uit de antwoorden die het panel geeft.

4.3 Digitalisering van zorgprocessen

De Cliëntenraad zorgt ervoor dat SKB bij de inrichting en de ingebruikname van digitale zorgapplicaties aandacht heeft voor alle patiënten, zodanig dat deze toepassingen geen belemmering zijn voor patiënten die niet van deze vormen van zorg gebruik willen of kunnen maken.

- Belangrijk is dat de kwaliteit van zorg voor de patiënten niet vermindert.
- De Cliëntenraad heeft speciale aandacht voor patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden en ouderen en geeft, indien nodig, bij de Raad van Bestuur

aan dat deze groep extra hulp nodig heeft, bijvoorbeeld in de vorm van scholing, een buddy of een ander hulpmiddel.

- Bij de communicatie met cliënten dient (er ook) informatie geschreven te zijn vanuit het referentiekader van oudere patiënten en patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden.

4.4 Netwerk

De Cliëntenraad bouwt in de periode 2022-2023 een professioneel netwerk op door relaties aan te gaan met andere cliëntenraden en organisaties, die een bijdrage kunnen leveren in het verwezenlijken van de doelen van de Cliëntenraad.

- De Cliëntenraad maakt een overzicht van cliëntenraden, verenigingen, organisaties, etc. die deel kunnen uitmaken van het netwerk.
- De Cliëntenraad neemt contact met de verschillende organisaties op.



5 Bijlagen

5.1 Beleid van SKB



Figuur 1 Missie en visie SKB, overgenomen uit jaarplan 2022 SKB

Mens centraal: niet de aandoening, maar de unieke mens zetten wij centraal. Wij spelen in op de unieke wensen van een patiënt voor zijn of haar leven en zorgen dat iedereen die zorg krijgt die het best bij hem of haar past.

Samen organiseren: goede zorg leveren we niet alleen, maar altijd in samenwerking met de patiënt, zijn of haar naasten en de andere zorgverleners in het leven van de patiënt. Hiervoor gaan wij hechte verbindingen aan met onze omgeving en zorgpartners.

Kwaliteit van leven: wij behandelen onze patiënten alsof het onze naasten zijn. Zorg die bijdraagt aan de kwaliteit van leven van de patiënt staat voorop, niet wat technisch mogelijk is. De zorg die wij leveren is altijd van de hoogste kwaliteit.

Naoberschap: wij voelen ons verbonden met de mensen in de regio, ervaren naoberschap en willen zelf een goede naover zijn. Dat betekent er voor elkaar zijn op momenten dat het er echt toe doet. Dat betekent ook dat wij 24/7 acute zorg bieden. We zijn er voor elkaar en voor de inwoners.

De kernwaarden van SKB zijn: Betrokken, Dichtbij, Samen en In beweging.

5.2 Zeven bouwstenen

In het beleidsplan van SKB zijn zeven bouwstenen opgenomen waarmee SKB de missie en visie vorm geeft. De bovenste drie bouwstenen bevatten de zorgvernieuwing waarmee SKB voor de inwoners van de Oost-Achterhoek het verschil gaat maken. De onderste vier bouwstenen zijn rand voorwaardelijk en richten zich op het versterken van de organisatie. Alle bouwstenen zijn van even groot belang om de ambitie van SKB waar te maken.



Figuur 2 Zeven bouwstenen, overgenomen uit Toekomstplan SKB 2021-2024