



Beleidsplan 2025 – 2026

Cliëntenraad SKB



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1 Inleiding	3
2 De Cliëntenraad SKB	4
2.1 Medezeggenschap voor cliënten	4
2.2 De samenstelling van de Cliëntenraad	4
3 Missie, visie en speciale doelgroepen	5
3.1 Missie	5
3.2 Visie	5
3.3 Kwetsbare doelgroepen	6
4 Werkplan en Doelen	8
4.1 Organisatie van de zorg	8
4.2 Inhoud van de zorg	9
4.3 Patiëntenpanel	10
5 Werkwijze	10
6 Bijlage	11



1 Inleiding

De Cliëntenraad SKB is een officieel medezeggenschapsorgaan dat de belangen van de cliënten / patiënten¹ van het SKB vertegenwoordigt en zich proactief inzet voor goede zorg aan de patiënt. De Cliëntenraad is ingesteld door en voor het ziekenhuis SKB en het Medisch Specialistisch Coöperatief SKB (MSC).

Namens de patiënten van het SKB praten wij mee, bepalen wij mee en oefenen wij invloed uit op het beleid van het SKB. Dit doen wij door ideeën en adviezen zowel gevraagd als ongevraagd aan het bestuur voor te leggen, op basis van de wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ). Daarnaast bieden wij patiënten zelf 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 het SKB als uitgangspunt. De raad is op de hoogte van alle belangrijke gebeurtenissen en toekomstige ontwikkelingen binnen het SKB. De raad heeft als taak zich een beeld te verschaffen van de behoeften van de achterban (de cliënten). Dit doet hij door signalen vanuit de achterban op te vangen en te vertalen naar de organisatie en door het toetsen van beleid, procedures en informatie vanuit het oogpunt van de cliënt. Op de meest rechtstreekse manier gebeurt dit via een patiëntenpanel. Daarnaast verkrijgt de Cliëntenraad informatie door regelmatig overleg met de bestuurders, managers en medewerkers die van belang zijn bij ontwikkelingen en verandering.

De (ziekenhuis)zorg is continu in beweging daarom moet dit document gezien worden als een dynamisch stuk, op basis van actualiteit en ontwikkelingen kunnen plannen en prioriteiten worden aangepast.

Leeswijzer

We starten in het volgende hoofdstuk met een korte beschrijving van de rol en samenstelling van de Cliëntenraad. De missie, visie en aandachtsgebieden van de Cliëntenraad komen in hoofdstuk 3 aan de orde. In hoofdstuk 4 benoemen we onze speerpunten voor de komende jaren. Hoe we te werk gaan wordt beschreven in hoofdstuk 5. Een schematische weergave van de activiteiten is terug te vinden in de bijlage (hoofdstuk 6). Daar waar gesproken wordt over 'Bestuur(ders)', dient te worden verstaan de Raad van Bestuur SKB en Bestuur MSC SKB.

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



2 De Cliëntenraad SKB

2.1 Medezeggenschap voor cliënten

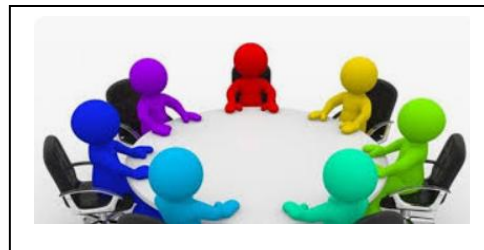
De Cliëntenraad van het SKB is een onafhankelijk medezeggenschapsorgaan dat de belangen van de cliënten vertegenwoordigt richting de Raad van Bestuur, de Raad van Toezicht en het Medisch Specialistisch Coöperatief van het SKB. De raad wil op een onafhankelijke, betrokken en deskundige wijze invloed uitoefenen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

Om de belangen goed te behartigen kan de raad gevraagd en ongevraagd advies geven aan het 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

De samenstelling van de raad bestaat per 01-01-2025 uit:

- Gerdien Sigger (voorzitter)
- René Beunk (vice-voorzitter)
- Jopie van Rossum
- Sanne Bruntink
- Annefieke Booij
- Ria Hijink
- Frits Kupers



De Cliëntenraad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Voor ondersteuning op landelijk niveau heeft de CR besloten zich aangesloten bij het 'Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg' (NCZ). De NCZ kan de raad helpen bij het oplossen van vraagstukken en kan bijdragen aan opleiding.

3 Missie, visie en speciale doelgroepen

De komende jaren staan de nodige veranderingen gepland binnen het 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. Met name oudere, kwetsbare patiënten en patiënten met verminderde gezondheidsvaardigheden dienen meegenomen te worden in de veranderingen. Wij zien hierin een rol van betekenis voor de Cliëntenraad.

3.1 Missie

De Cliëntenraad behartigt op proactieve wijze de gemeenschappelijke belangen van alle patiënten van het SKB, zodat het SKB optimale zorg levert. Hiermee bedoelen we de juiste zorg op de juiste plek (door de juiste zorgprofessional), die kwalitatief en veilig is. De belangen van de cliënten hebben voor de Cliëntenraad de hoogste prioriteit en daarna komen de belangen van alle andere partijen. Hierbij houden wij vast aan het uitgangspunt de beste zorg voor de mensen in de Oost Achterhoek, nu en in de toekomst. En een volwaardig basisziekenhuis.

3.2 Visie

De Cliëntenraad zal er op letten dat het SKB optimale zorg levert en beoordeelt dit vanuit het patiëntperspectief. Daarmee doelen we op mensgerichte zorg; zorg waarbij de eisen en wensen van de cliënt centraal staan. De activiteiten worden vergeleken met de voorwaarden van het voortbestaan van het SKB, de waardegedreven zorg en kwaliteit en veiligheid van de zorg. 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.

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

- *Professionalisme*: patiënten verwachten een zorgprofessional die duidelijk deskundig is in de behandeling en vaardig is in de communicatie. Dit geeft vertrouwen bij de patiënt.
- *Responsief*: 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.

De komende jaren staan de nodige veranderingen gepland binnen het SKB, waaronder de digitalisering. 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. Hierbij zal er extra aandacht zijn voor de groep patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden waaronder laaggeletterden.

3.3 Kwetsbare doelgroepen

De oudere patiënten en patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden zijn groepen kwetsbare patiënten die veel voorkomen in het verzorgingsgebied van het SKB. Dit gebied, de regio Achterhoek³, is meer vergrijsd dan gemiddeld in Nederland. Het percentage 65-plussers is ruim 24% tegenover ca 20% 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 Nederland is ongeveer 18%. Vertaald naar de regio Achterhoek wordt het aantal geschat op ruim veertigduizend laaggeletterde inwoners. Het betekent dat deze inwoners problemen hebben met lezen, schrijven en rekenen, zodanig dat zij hierdoor beperkt zelfstandig kunnen participeren in de samenleving.

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 circa 36% van de Nederlandse bevolking en betreft dus niet alleen mensen die laaggeletterd zijn⁴. 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).

³ De Achterhoek bestaat uit acht gemeenten met 300.000 inwoners.

⁴ In Nederland zijn 2,5 miljoen mensen van 16 jaar en ouder laaggeletterd en heeft 1 op de 3 mensen beperkte gezondheidsvaardigheden.



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. 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



4 Werkplan en Doelen

De Cliëntenraad zet zich in de periode van 2025-2026 binnen het SKB weer in ten behoeve van het streven naar de best mogelijke zorg aan de hand van de zeven eerder genoemde patiëntwaarden. Uitgangspunten voor het werkplan en prioriteiten daarin zijn de beleidsplannen van het SKB en de focus van de Cliëntenraad. Het werkplan wordt ingedeeld in een drietal thema's, namelijk:

- 1 Organisatie van de zorg
- 2 Inhoud van de zorg
- 3 Patiëntenpanel.

In dit hoofdstuk worden de thema's uitgewerkt en in hoofdstuk 5 de werkwijze beschreven.

4.1 Organisatie van de zorg

De onderwerpen die hierbij in ieder geval aandacht zullen krijgen zijn:

Prioriteit 1:

- 4.1.1. **Digitalisering:** Beter dichtbij
Mijn SKB

Doel voor de Cliëntenraad is dat de digitalisering voor iedereen toegankelijk, gebruiksvriendelijk, inzichtelijk en transparant is. Daarbij dienen alternatieven beschikbaar te zijn voor diegene die niet digitaalvaardig is.

- 4.1.2. **Bepaalde gezondheidsvaardigheden:** Laaggeletterden
Kwetsbare doelgroepen

In hoofdstuk 3.3 zijn deze doelgroepen nader omschreven. De Cliëntenraad zal er op toezien dat er extra aandacht is voor deze doelgroepen. Waarbij het van belang is dat deze groepen de dienstverlening begrijpen en daarop ook adequaat kunnen reageren.

- 4.1.3. **Samenwerking:** Spoedplein
Sociaal domein
Lokale overheid

Om de continuïteit van het ziekenhuis op langere termijn te waarborgen is het van belang samen te werken met diverse relevante partijen, zoals huisartsen en andere zorginstellingen. De Cliëntenraad onderstreept dit belang en zal daarbij aandacht besteden vanuit de meerwaarde die dit zal moeten opleveren voor de patiënt.

Prioriteit 2:

- Poli vernieuwt
- Verslagen kwaliteit en veiligheid
- Vastgoedplan
- Kwaliteitsmanagement
- SKB en omgeving: Beweging naar Gezondheidsorganisatie in netwerkverband

Bij deze onderwerpen gaat het om kritisch volgen en input leveren vanuit patiëntperspectief.

4.2 Inhoud van de zorg

De onderwerpen die hierbij in ieder geval aandacht zullen krijgen zijn:

Prioriteit 1:

4.2.1. Patiëntparticipatie.

- Samen beslissen
- Keuzekaarten
- 3 goede vragen

De Cliëntenraad hecht grote waarde aan betrokkenheid en emancipatie van de patiënt en diens verwanten in het zorgproces. De hiervoor genoemde tools zijn belangrijke hulpmiddelen ter realisering van de patiëntparticipatie. De Cliëntenraad zal zijn invloed aanwenden zodat de patiëntenparticipatie met deze hulpmiddelen verder ontwikkeld en concreet vorm zal worden gegeven in het SKB.

4.2.2. Oncologische zorg.

Eén van de focus zorggebieden van het SKB is de oncologie. Hierin wordt samengewerkt het netwerk oncologische zorg Oost Nederland ('ONZ') met de ziekenhuizen MST Enschede, ZGT Almelo/Hengelo, Saxenburgh Hardenberg en SKB Winterswijk. De Cliëntenraad zal blijven participeren in de Patiëntenraad ONZ.

4.2.3. Palliatieve zorg.

Niet alle aandoeningen zijn te genezen en soms is verder behandeling niet wenselijk voor of volgens de patiënt. Met aandacht voor de kwaliteit van leven zullen er keuzes moeten worden gemaakt. Dit vraagt om een bijzondere inzet en communicatieve vaardigheden van de hulpverlener en respect voor de wensen van de patiënt. De Cliëntenraad zal de beleidsontwikkeling in deze zorg nadrukkelijk volgen en daar waar wenselijk actief agenderen.

4.2.4. Gastvrijheid en toegankelijkheid.

Van evident belang is dat de cliënt zich welkom voelt in het ziekenhuis met een optimale toegankelijkheid. Dat draagt in belangrijke mate bij aan de beleving van het ziekenhuis door de cliënt en daarmee samenhangend kan het ook bijdragen aan het herstel van de patiënt. De Cliëntenraad zal de ontwikkeling in deze aspecten nadrukkelijk volgen.

Prioriteit 2

- Hybride zorg.

De beschikbare technieken maken dat een bezoek aan het ziekenhuis niet altijd noodzakelijk is omdat er ook digitale mogelijkheden zijn.

De Cliëntenraad vindt het van belang dat het contact met de zorgverlener altijd optimaal dient te zijn, waarbij beide mogelijkheden (fysiek en digitaal) worden erkend. Belangrijk uitgangspunt daarbij dient de wens en mogelijkheid van de cliënt te zijn.

4.3 Patiëntenpanel

In 2023 is het Patiëntenpanel in het SKB opgezet, een coproductie van het SKB en de Cliëntenraad. Inmiddels zijn er rond 300 deelnemers en blijven we werken aan toename van deelnemers.

Voor de Cliëntenraad is dit een belangrijke bron om informatie en behoeften te achterhalen bij de cliënten. Periodiek zullen er enquêtes worden uitgezet waarvan de resultaten door de Cliëntenraad worden gebruikt in het bepalen van aandachtspunten in de zorg- en dienstverlening van het ziekenhuis aan de cliënten. Deze aandachtspunten kunnen als ongevraagd advies worden voorgelegd aan het bestuur.

5 Werkwijze

In de eerste plaats is het van wezenlijk belang dat de Cliëntenraad optimaal is geïnformeerd. De bronnen daarvoor zijn:

- Overlegvergadering met het Bestuur waarin informatie door het Bestuur wordt aangeleverd (conform WMCZ art 6 Recht op informatie) of gevraagd door de Cliëntenraad. Deze overlegvergadering vindt structureel plaats, 1 maal per 2 maanden.
- De Cliëntenraad kan zich ook laten informeren door diverse functionarissen uit de organisatie door hen daartoe uitnodigen in de vergadering of separaat een afspraak te maken. Daarbij valt te denken aan leden van het Bestuurlijk Beraad, Management team of stafleden. Ook in de contacten met de ondernemingsraad en de VPSB (Verpleegkundig en Paramedisch Staf Bestuur) kan er informatie worden uitgewisseld. Naast interne contacten kan er ook via externe contacten informatie worden verkregen, bijvoorbeeld door de CR belangenvereniging(en) en Cliëntenraden van andere instellingen.

Op basis van de bevoegdheden uit de WMCZ zal de CR (gevraagd of ongevraagd) adviezen uitbrengen dan wel gebruik maken van het instemmingsrecht.

Adviezen en instemmingen worden getoetst aan de hand van de doelstellingen, missie en visie van het SKB en de CR. Waarbij het uitgangspunt van de CR natuurlijk het cliëntbelang is. Naar aanleiding van inhoud, belang en capaciteit zal de CR per onderwerp bepalen in welke vorm zij zal participeren. Dat kan zijn volgen en behandelen in de vergadering of in zekere mate deelname in uitvoering, bijvoorbeeld (partiële) deelname in een werk- of projectgroep).

De leden van de CR werken vanuit een gemeenschappelijke betrokkenheid en verantwoordelijkheid. Indien nodig of gewenst kan men kiezen voor iemand met specifiek aandacht voor een onderwerp. Om de continuïteit daarbij te waarborgen zullen dat altijd 2 personen zijn.

6 Bijlage

Bijlage: schema werkplan.

Cliëntenraad SKB: Items en Prioriteiten Jaarwerkplan 2025/2026			
	1. Organisatie zorg Voorwaarde scheppend	2. Inhoud zorg Passende zorg	3. Patiëntenpanel
Prioriteit	Digitalisering	Palliatieve zorg	Input tbv 1 en 2
	Mijn SKB		
	Beter dichtbij	Oncologie	
	Beperkte vaardigheden	Gastvrijheid	
	Laaggeletterden	Toegankelijkheid	
	Kwetsbare doelgroepen		
		Patiënt participatie	
	Samenwerking (netwerk)	Samen beslissen	
	Spoedplein	Keuzekaarten	
	- HAP	3 goede vragen	
	- GGZ		
	- Thuiszorg		
	- WK ambulancezorg		
	Sociaal domein		
	- SIUS, Estinea, Zozijn		
	- Humanitas		
	- Mini Manna		
	- Hier Zorg		
	Lokale overheid		
Kritisch volgen	Poli vernieuwt	Hybride zorg	
	Verslag kwaliteit / veiligheid		
	Vastgoedplan		
	Capaciteitsmanagement		
	Omgeving SKB: Beweging naar Gezondheidsorganisatie in netwerkverband		