

WERKPLAN

2022

Cliëntenraad

Ommelander Ziekenhuis Groningen



Inhoudsopgave

1. Voorwoord	3
2. Missie en visie	4
3. Doelstelling	4
4. Werkwijze.....	4
Interne en externe overleggen	5
5. Samenstelling van de Cliëntenraad	5
6. Spierpunten	6
Patiënt centraal	6
Zichtbaar.....	6
Het Werk verdeeld	6
Leren	6
Evaluatie	7
7. Overige aandachtspunten	7
Patiëntenparticipatie	7
Covid 19.....	7
8. Periodiek terugkerende onderwerpen	7
9. Tot slot	7

1. Voorwoord

Voor u ligt het werkplan van de Cliëntenraad van het Ommelander Ziekenhuis Groningen. Hierin duiden we onderwerpen die in 2022-2023-2024 (verdere) aandacht behoeven.

Voorgaande jaren was er een groot aantal aan onderwerpen.

Dit jaar is gekozen meer focus, minder onderwerpen en meer diepgang. Daardoor meer zichtbaarheid en meer invloed. Er is onder de leden een takenmatrix (takenlijst)samengesteld, met als doel om de taken gericht te spreiden en zo de verantwoordelijkheden naar binnen en naar buiten zichtbaar te maken.

De activiteiten van de Cliëntenraad zijn te ordenen in vijf thema's:

1. Patiënt centraal
2. Zichtbaar
3. Het werk verdeeld
4. Leren
5. Evaluatie

Begin van 2022 verwelkomt de raad vier nieuwe leden.

De Cliëntenraad is ook het komend jaar ambitieus om een waardevolle plaats in te nemen binnen het Ommelander Ziekenhuis. Wij willen een nuttige bijdrage leveren aan de ontwikkeling van de organisatie en streven daarbij naar een vruchtbare samenwerking met de Raad van Bestuur en overige overlegorganen. Wij behartigen- en zetten ons in voor de belangen van de cliënt, met het accent op de persoonsgerichte benadering.

Hans de Bruine, voorzitter cliëntenraad OZG

Scheemda, december 2021

2. Missie en visie

Missie Cliëntenraad Ommelander Ziekenhuis

Wij behartigen- en zetten ons in voor de belangen van de cliënten van het Ommelander Ziekenhuis. We doen dit vanuit cliëntenperspectief met de kernwaarden: open, transparant, contact, hart en ziel, professioneel.

Visie Cliëntenraad Ommelander Ziekenhuis

Binnen het Ommelander Ziekenhuis staat de cliënt centraal, en de Cliëntenraad wenst dat dit tot uiting komt in een persoonsgerichte aanpak (CUAZ: Contact, Uniek zijn, Autonomie, Zorgdoelen). De Cliëntenraad zal zich inzetten voor het opnemen van die persoonsgerichte aanpak, in de Visie van het Ommelander Ziekenhuis.

Vanuit het perspectief van de cliënt wil de Cliëntenraad van het Ommelander Ziekenhuis de cliënt ten dienste staan en op constructieve wijze de kwaliteit van de zorg bewaken. Dit doen we binnen de kaders van de Wet medezeggenschap cliënten en zorginstellingen (Wmcz),

Kwaliteit die zit in:

- Een respectvolle persoonsgerichte benadering, waarbij het **Contact** centraal staat;
- Een persoonsgerichte benadering met een vriendelijke houding en attitude;
- Een benadering waarbij de Gezondheid centraal staat en aandacht voor leefstijl;
- Een voor eenieder toegankelijke zorg die deskundig en professioneel wordt verleend;
- Een zorg die zich kenmerkt door optimale zorg voor: preventie, behandeling, herstel/nazorg en revalidatie;
- Een organisatie die bewust kiest voor een zgn. 'lerende organisatie';
- Een organisatie die patiëntenparticipatie als integraal onderdeel van haar beleid ziet en daar naar handelt.

3. Doelstelling

De doelstelling van de Cliëntenraad van het Ommelander Ziekenhuis is dat iedere patiënt/cliënt de zorg krijgt die hij/zij nodig heeft.

De Cliëntenraad levert een bijdrage aan deze doelstelling door na te gaan op welke wijze de kwaliteit en de kwantiteit van zorg gegarandeerd en/of verbeterd kan worden.

4. Werkwijze

De Cliëntenraad van het Ommelander Ziekenhuis is voorstander van het harmoniemodel. Het gezamenlijk belang staat daarbij voorop. Er wordt vooral gestreefd naar een gezamenlijke oplossing. Het uitgangspunt daarbij is dat het gemeenschappelijke belang voldoende aanknopingspunten biedt om er samen uit te komen.

Dit model is voor de Cliëntenraad alleen werkbaar als er sprake is van een goed contact tussen de Cliëntenraad en met name de Raad van Bestuur. Dit was gedurende het verslagjaar 2020 het geval. De Raad van Bestuur streeft ernaar om de Cliëntenraad tijdig op de hoogte te houden van voor de Cliëntenraad relevante ontwikkelingen. Onderwerpen die daarvoor in aanmerking komen tijdig voor te leggen voor advies. Omgekeerd heeft de Cliëntenraad een korte lijn naar de Raad van Bestuur om zaken aan de orde te stellen en gevraagde en ongevraagde adviezen te geven.

In principe komt de Cliëntenraad eenmaal per maand bijeen, en verder zo vaak als nodig naar aanleiding van situaties die zich ad hoc voordoen en waarover advies noodzakelijk is (gevraagd of ongevraagd).

Leden van de Cliëntenraad hebben en/of ontwikkelen deskundigheid voor hun werk door hun betrokkenheid, het gebruikmaken van hun persoonlijk netwerk en door scholing.

Voor advisering en begeleiding kan de Cliëntenraad een beroep doen op de kennis en de adviseurs van de NCZ (Nederlandse federatie van Cliëntenraden in de Zorg), Zorgbelang Groningen en van het Landelijk Steunpunt Cliëntenraden (LSR).

De Cliëntenraad vergadert 11 x per jaar. Vier keer per jaar met de leden van de Raad van Bestuur (de z.g. overlegvergadering), waarvan tweemaal met één of meerdere leden van de Raad van Commissarissen.

Voor de overige vergaderingen kan een lid van het managementteam of een vertegenwoordiger van een afdeling van het ziekenhuis worden uitgenodigd voor het verstrekken van nadere informatie betreffende een bepaald onderwerp.

Interne en externe overleggen

- Deelname aan de Kwaliteit Advies Raad (KAR);
- Overleg met de Ondernemingsraad (OR);
- Overleg met de Verpleegkundig Advies Raad (VAR);
- Overleg met het Stafbestuur Medische Staf;
- Overleg met de Ombudsfunctionarissen;
- Overleg met Qualicor Europe, voorheen NIAZ;
- Deelname aan relevante werk-/project- en/of adviesgroepen van het Ommelander Ziekenhuis;
- Eén keer per jaar een overleg met de CR van het UMCG;
- Eén keer per jaar een themabijeenkomst met de Regionale CR-en;
- Zo nodig vindt overleg plaats met Zorgbelang Groningen;
- Indien nodig en/of gewenst wordt op individuele basis deelgenomen aan externe bijeenkomsten (bijvoorbeeld regionaal overleg, symposia, conferenties en scholingsbijeenkomsten).
- Deelname Regionale CR-en regio Noord

5. Samenstelling van de Cliëntenraad

Op 1 januari 2022 is de samenstelling van de Cliëntenraad als volgt:

Hans de Bruine	voorzitter
Jan Siegers	vicevoorzitter
Bertha de Lange	lid
Wim Wildeman	lid
Yke Stienstra	lid
Angela van Dijk	lid
Louisa van der Vegt	lid
Tjerk Beekman	lid

De Cliëntenraad wordt ondersteund Sonja Baljeu-Veenstra (LSR-ondersteuner Cliëntenraden en ambtelijk secretaris)

6. Speerpunten

Patiënt centraal

Persoonsgerichte zorg

De Cliëntenraad streeft naar persoonsgerichte zorg afgestemd op iemands persoonlijke behoeften wensen en voorkeuren. De zorgverlener benadert de persoon niet als patiënt of cliënt maar als mens. Wij houden de vinger aan de pols of dit OZG breed wordt gehandhaafd.

Bejegening

Voor onze "patiënten en medewerkers" een groot item. Soms betreft het iets kleins maar voor de ander juist iets groots. Bijvoorbeeld het dragen van mondkapjes. Een slechthorend of slechthorend iemand kan hier veel hinder van ondervinden en begrijpt de ander niet goed. Belangrijke informatie kan daardoor worden gemist.

Voor de Cliëntenraad moet de zorg voor eenieder toegankelijk zijn, onafhankelijk van achtergrond of beperkingen. Communicatie tussen zorgverlener en zorgvrager (met respectvol uitwisselen van begrijpelijke informatie) is van essentieel belang.

Veel patiënten beoordelen de kwaliteit van de zorgverlener aan de manier waarop met hen is omgegaan, zij zich serieus genomen voelen, gezien worden of een goed gesprek hadden met een ziekenhuismedewerker.

Rookbeleid

Aan de Cliëntenraad is een verzoek gericht om een advies uit te brengen over het voorgenomen besluit omtrent het Rookbeleid. Het besluit behelst: een rookvrij ziekenhuis voor zowel binnen als buiten het gebouw. De CR ondersteunt deze strategie en plan van aanpak tot 2022. Tevens heeft de Cliëntenraad de actie Stoptober 2021 van harte ondersteund.

Spiegelgesprekken

Door Corona zijn deze gesprekken een beetje op de achtergrond geraakt. Zodra de tijd rijp is zal hier weer een begin mee worden gemaakt.

De Cliëntenraad hecht grote waarde aan deze gesprekken. Mede door deze gesprekken kan de kwaliteit van zorg meer persoonsgericht worden gegeven. Tevens kijken we of de afgesproken verbeterpunten door gang vinden.

Zichtbaar

Om de belangen van cliënten goed te kunnen behartigen wordt vanuit de Wmcz verwacht dat de Cliëntenraad actief de wensen en meningen van cliënten en hun vertegenwoordigers ophaalt en dat zij hen informeert over de werkzaamheden en de resultaten van de Cliëntenraad. De organisatie ondersteund daarbij de Cliëntenraad.

Informatie van en over OZG-patiënten verzamelen we via rapportages over patiënttevredenheid (PTO), cliënten panel, klachten, incidenten en calamiteiten. Zij zijn voor ons een bron aan informatie. In de Cliëntenraad bespreken we of we hier mogelijk signalen in zien waar we binnen OZG aandacht voor vragen. Zo richten we regelmatig de aandacht op het verbeteren van de bejegening van ziekenhuispersoneel naar de cliënten.

Om de achterban beter te kunnen informeren, te betrekken bij ons werk en hen te raadplegen over hun wensen en verwachtingen plaatsen we jaarlijks de werkplannen en de jaarverslagen op de website van het OZG.

Het Werk verdeeld

De interessegebieden zijn verdeeld onder de leden van de Cliëntenraad. Er is onder de leden een takenmatrix (takenlijst)samengesteld, met als doel om de taken gericht te spreiden en zo de verantwoordelijkheden naar binnen en naar buiten zichtbaar te maken. Wij zien portefeuillehouders als een verantwoordelijke met een groep aan taken die bij elkaar horen. Ondersteund door een achterwacht.

Leren

Indien nodig en/of gewenst nemen we op individuele basis deel aan externe bijeenkomsten (bijvoorbeeld regionaal overleg, symposia, conferenties en scholingsbijeenkomsten) Komend jaar willen we een gezamenlijke training volgen. De RvB is daarvan een dagdeel aanwezig.

Evaluatie

Als Cliëntenraad willen we scherp blijven op wat we doen. Om te komen tot een optimaal functioneren willen we aan de slag met een aantal onderwerpen:

- Periodieke evaluaties van het persoonlijk functioneren
- Periodieke evaluaties van de taakverdeling en de uitvoering daarvan
- Periodieke evaluaties van de functies: Voorzitter en Vicevoorzitter

De manier waarop we dit gaan doen dient nader uitgezocht te worden.

Vragen die we ons hierbij stellen:

- Hoe krijgen we meer inzicht op de invloed die we hebben op het beleid van het OZG?
- Is onze inzet efficiënt? Is onze inzet effectief?

Mogelijk dat we dit vorm gaan geven in een studiedag i.s.m. de LSR. Mogelijk met de methode: Weten/ Wegen/ Werken/ Waken.

7. Overige aandachtspunten

Patiëntenparticipatie

Met Patiëntenparticipatie willen we de unieke ervaringsdeskundigheid van patiënten benutten met als doel de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Dat willen we doen door contact met de patiënten te onderhouden met de Adviseur patiëntenparticipatie- en communicatie. De Cliëntenraad werkt samen met de adviseur. Mogelijkheden hiervoor zijn deelnemen aan spiegelgesprekken en cliëntenpanel, participeren in een regiegroep/ klankbordgroep/ focusgroep, leren van ervaringskaarten.

Covid 19

Als er iets is gebeken in 2020 en 2021, dan is het wel dat de gezondheidszorg onder druk staat. Zo ook de ziekenhuizen in het Noorden van het land. Ook voor 2022 zullen de ontwikkelingen van Covid 19 en de effecten voor de Zorg de aandacht opeisen. De Cliëntenraad zal dit met grote belangstelling volgen voor de cliënten van het OZG en waar nodig en mogelijk hierop anticiperen.

8. Periodiek terugkerende onderwerpen

- Algemeen beleidsplan en medisch beleidsplan
- Jaardocument (jaarrekening – jaarverslag)
- Interne rapportages en Kaderbrief
- Begroting
- Jaarverslag en kwartaalrapportages

9. Tot slot

Mocht u na kennisneming van dit werkplan nog vragen of opmerkingen hebben of adviezen willen geven, dan kunt u contact met ons opnemen. Voor uw reactie kunt u zich wenden tot het secretariaat van de Cliëntenraad van het Ommelander Ziekenhuis Groningen.

Ten name van Sonja Baljeu-Veenstra. E-mail: cliëntenraad@ozg.nl

De Cliëntenraad behandelt geen individuele klachten. Hiervoor kunt u terecht bij de Ombudsfunctionarissen van het ziekenhuis. Ook kunt u op de website van het Ommelander Ziekenhuis een klachtenformulier invullen.