



Visie op cliëntenparticipatie

Mei 2023

Missie

“De mens centraal”

Doelen

- * Verbeteren kwaliteit zorg door:
 - leren werken en denken vanuit de leefwereld van mensen die zorg ontvangen
 - zorg en ondersteuning zoveel mogelijk aan laten sluiten bij wensen en behoeften van patiënten
- * Grotere tevredenheid patiënten

Visie

“Met de **stem** van cliënten – om mee te praten, te doen en te beslissen - verbeteren wij de **kwaliteit** van de zorg. In al onze **besluiten** betrekken wij de vraag wat zij belangrijk vinden, vanuit hun eigen leefwereld. Hiertoe werken wij vanuit **vertrouwen** samen met de cliëntenraad, die onze cliënten **vertegenwoordigt**. Samen werken wij aan **mensgerichte zorg, onze zorg**”.

Waarden

- vertrouwen
- vertegenwoordiging
- invloed
- kwaliteit
- samenwerking

Structuur

- centrale medezeggenschap
- gesprekspartner: Raad van Bestuur
- periodiek overleg met RvT, OR
- aantal leden: minimaal 3, maximaal 5
- zittingstermijn: max. 2 x 3 jaar



Wettelijk kader

- Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz)
- Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza)

Inrichting cliëntenraad

- samenstelling
- vaardigheden leden

a. Samenstelling

- zo groot mogelijke afspiegeling van patiëntenpopulatie:
- geslacht: man/vrouw
 - leeftijd: jong, oud
 - etniciteit: niet-westers, autochtoon
 - opleiding: laag & hoog opgeleid
 - band met regio

b. Vaardigheden leden

- affiniteit met en/of kennis van doelgroepen: acute zorg, chronische zorg, ouderenzorg
- goed inlevingsvermogen en luistervaardigheid
- affiniteit met bestuurlijke processen
- goed bereik en communicatie naar achterban
- durf en lef om mening te geven
- helikopterview: vertalen individuele ervaringen /signalen naar bredere context
- * (aanvullende) vaardigheden voorzitter:
 - goed aansturen vergadering: ieder lid voldoende inbreng laten geven, focus, samenvatten
 - verbindingsvermogen
 - juridische kennis en/of affiniteit

Wat verwacht DrechtDokters van cliëntenraad ?

- Positief-kritisch meedenken met organisatie over:
- goede communicatie met en voorlichting aan patiënten (o.a. over grenzen zorg)
 - klantvriendelijkheid zorg
 - cultuur-sensitieve zorg
 - beschikbaarheid & toegankelijkheid zorg
 - *patient journey*
 - verbeteren verantwoordelijkheid patiënten voor eigen gezondheid
 - gebruik digitale voorzieningen in zorg
 - kwaliteit klachtenprocedure
 - hoofdlijnen zorgbeleid, geen details en/of incidenten

Wat mag cliëntenraad van DrechtDokters verwachten?

- * goede ondersteuning (o.a. secretaris)
 - * opleidingen en trainingen
- * ontvankelijkheid voor adviezen, incl. goede terugkoppeling van besluiten
- * periodiek overleg met RvB (RvT, OR, expertteams/kaderartsen)
- * inzet op cliëntgerichte cultuur in organisatie
- * goede afstemming van adviezen met kaderartsen op specifieke deelgebieden
- * goede communicatie over adviezen cliëntenraad en follow-up met huisartsen en organisatie
- * ruimte en tijd om te groeien in haar rol

Aandachtspunten voor cliëntenmedezeggenschap

- reikwijdte verantwoordelijkheid medezeggenschap: strekt zich uit tot:
 - * acute zorg, ketenzorg, ouderenzorg (incl. ondersteuning: o.a. triagisten, POH's)
 - * niet: reguliere huisartsenzorg
- managen verwachtingen t.a.v. honoreren wensen patiënten: niet alles is mogelijk
- investeren in opbouwen en onderhouden contact met achterban /patiënten
 - investeren in informele contacten in cliëntenraad
 - investeren in ontmoeting met andere cliëntenraden
- aansluiten bij landelijk netwerkplatform van cliëntenraden
- goed, snel en gemakkelijk contact met Raad van Bestuur en bestuurssecretaris
- verdelen portefeuilles / aandachtsggebieden onder leden
 - focus op (zorg)thema's