

Contact:

Website: www.rijnstate.nl/clientenraad

E-mailadres: clientenraadrijnstate@kpnmail.nl

Rijnstate

Postbus 9555

6800 TA Arnhem

T 088 - 005 8888

F 088 - 005 7878

www.rijnstate.nl

Ziekenhuislocaties

Arnhem

Zevenaar

Velp

Arnhem-Zuid



De patiënt als gelijkwaardige partner in de zorg

Onze visie op patiëntenparticipatie in Rijnstate voor de periode 2019-2024



Rijnstate

Al langere tijd is er in Nederland binnen de gezondheidszorg aandacht voor een grotere inbreng van patiënten rond diagnose en behandeling. In Rijnstate wordt ervaringskennis (deskundigheid) van patiënten als waardevol en betekenisvol gezien om de kwaliteit van de zorg verder te verbeteren. In dit visiedocument bespreekt de cliëntenraad de belangrijkste uitgangspunten en het toekomstperspectief voor patiëntenparticipatie binnen Rijnstate. Waar gesproken wordt over de patiënt bedoelen we tevens de belangrijke naasten.

Wie zijn wij en waarom dit visiedocument?

De cliëntenraad is een onafhankelijk orgaan. Wij behartigen de gemeenschappelijke belangen van (potentiële) patiënten van Rijnstate in het verzorgingsgebied. De raad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de raad van bestuur. Daarmee draagt de cliëntenraad op een proactieve en constructieve manier bij aan de kwaliteit van zorg in Rijnstate. De leden van de cliëntenraad doen hun werk vrijwillig en onbezoldigd.

In toenemende mate wordt erkend dat patiëntenparticipatie een belangrijke pijler is in de zorg. Het gaat daarbij niet alleen om het verbeteren van de gezondheid maar ook om de persoonlijke situatie en ervaringen van de patiënt. De raad van bestuur heeft de cliëntenraad gevraagd mee te denken over een verdere uitwerking van patiëntenparticipatie binnen Rijnstate. Met het visiedocument geeft de cliëntenraad zijn toekomstbeeld voor patiëntenparticipatie binnen Rijnstate. Wij zien dit als een basis waarop een verdere uitwerking en invulling van patiëntenparticipatie noodzakelijk is en waarbij de cliëntenraad nauw betrokken blijft.

Wat zijn onze kernwaarden?

De cliëntenraad heeft kernwaarden geformuleerd die wij als basis zien voor patiëntenparticipatie.

- 1. Vertrouwen**
Wij hechten belang aan wederzijds vertrouwen tussen patiënt en zorgverleners.
- 2. Respect**
Wij vinden het essentieel dat er op een respectvolle wijze wordt samengewerkt met de patiënt en ook als zorgverleners onder elkaar.
- 3. Gelijkwaardigheid**
Wij vinden kennis en ervaring van patiënten van even groot belang als de deskundigheid van de zorgverlener.
- 4. Empathie**
Wij streven zorg na waarbij de patiënt zich gehoord en gezien voelt.
- 5. Integriteit**
Wij vinden het belangrijk dat er betrouwbare, eerlijke en oprechte zorg wordt geboden; “We doen wat we zeggen en zeggen wat we doen.”

Waar staan wij voor?

De cliëntenraad staat voor een inbreng gericht op het verder verbeteren van de positie van de patiënt en het verhogen van de kwaliteit van de zorg. Wij vertegenwoordigen de patiënt die in Rijnstate zorg ontvangt richting raad van bestuur en de gehele zorgorganisatie. Wij willen dit doen vanuit de kernwaarden die we hebben beschreven, ieder met onze eigen expertise en ervaringen. Het patiëntenbelang staat voor ons voorop, binnen de context van Rijnstate als organisatie. Wij gaan voor een proactieve cliëntenraad die goed is geïnformeerd door zowel de achterban, de raad van bestuur en andere geledingen binnen Rijnstate. Wij richten onze aandacht op specifieke terreinen waardoor we effectief en efficiënt kunnen werken.

Onze visie op patiëntenparticipatie is dat de zorg niet voor en over maar met de patiënt wordt vormgegeven. Daarbij geldt dat de betrokkenheid van de cliëntenraad zich niet alleen beperkt tot de directe medische en verpleegkundige zorg in Rijnstate. Er is eveneens actieve betrokkenheid op de terreinen van zorgondersteuning (zoals administratie en facilitaire diensten), onderzoek, onderwijs en beleid. De cliëntenraad gaat uit van structurele patiëntenparticipatie. Dit betekent dat patiënten niet eenmalig worden betrokken bij onderwerpen maar dat hun betrokkenheid voortdurend verankerd blijft binnen de organisatiestructuur en de bedrijfsprocessen.

Het zorglandschap is continu in beweging. De zorg verschuift steeds verder naar de thuissituatie. De cliëntenraad is ook betrokken bij de positie van de patiënt die thuis zorg ontvangt van Rijnstate.

Wij willen de kwaliteit van de zorg meer laten aansluiten op de specifieke situatie en behoefte van de patiënt. Daarvoor is de kennis en ervaring van die patiënt in het verder ontwikkelen van de zorg onontbeerlijk. Alleen dan kan er een omslag worden bereikt van een denken en handelen ‘over de patiënt’ naar een denken en handelen ‘met de patiënt’.

Wat willen we bereiken?

Goede zorg kan alleen worden gegeven als het belang van de patiënt net zo zwaar meeweegt als de kennis en kunde van de zorgverlener. Optimale patiëntgerichtheid betekent dat de patiënt een volwaardige positie inneemt op de verschillende niveaus binnen de zorg van Rijnstate. Daarmee levert de participatie van patiënten uiteindelijk een daadwerkelijke bijdrage aan persoonsgerichte zorg en worden ongewenste en/of onnodige handelingen voorkomen: de juiste zorg op het juiste moment in de juiste mate aan de juiste patiënt. Hiermee wordt tenslotte ook een wezenlijke bijdrage geleverd aan het gehele welzijn van de patiënt en zijn belangrijke naasten.

Zo gaan we het doen

- Wij geven gevraagd en ongevraagd advies aan de raad van bestuur op het gebied van patiëntenparticipatie;
- Wij laten patiëntenparticipatie als vast onderwerp terugkomen in ieder overleg met de raad van bestuur;
- Wij nemen het onderwerp ‘patiëntenparticipatie’ structureel op in ons werkplan.

Randvoorwaarden voor implementatie van patiëntenparticipatie

De volgende randvoorwaarden zijn essentieel voor het welslagen van patiëntenparticipatie.

- Voldoende tijd en (financiële) middelen beschikbaar stellen aan zowel de cliëntenraad als de zorgprofessionals (waaronder wij ook de medische staf verstaan) om het project te implementeren: bijvoorbeeld gefaseerd in 5 jaar;
- De cliëntenraad aanmerken als stuwende kracht van de ontwikkeling van patiëntenparticipatie in Rijnstate;
- Er moet een systeem komen om patiënten te raadplegen voor patiëntenparticipatie;
- De organisatie kiest een palet aan methodieken voor patiëntenparticipatie;
- De organisatie geeft een structurele terugkoppeling aan patiënten die betrokken zijn bij patiëntenparticipatie;
- Leden van de cliëntenraad kunnen gebruik maken van het patiëntenpanel en andere methodieken om de achterban te raadplegen;
- Een lid van de cliëntenraad maakt deel uit van een in te stellen stuurgroep, minimaal bestaande uit een lid van de raad van bestuur, medische staf, verpleegkundige adviesraad en de afdeling kwaliteit en veiligheid;
- Er wordt beleid geformuleerd om patiënten, die vrijwillig hun medewerking verlenen aan patiëntenparticipatie, voor hun inzet te belonen;
- Een centrale functionaris binnen de organisatie van Rijnstate aanstellen waar het onderwerp ‘patiëntenparticipatie’ wordt belegd;
- De cliëntenraad betrekken bij heidagen en strategiesessies indien het onderwerp ‘patiëntenparticipatie’ op de agenda staat.
- Bij aanvang van patiëntenparticipatie wordt er een uitgangspositie vastgesteld en de voortgang wordt daarna jaarlijks geëvalueerd, op proces en kwaliteit.