

## **Meerjarenbeleidsplan 2022 - 2024 Cliëntenraad Rijnstate**

### **“De patiëntenzorg van de toekomst begint nu.”**

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de (potentiële) patiënten van Rijnstate. De raad houdt zich bezig met het verder verbeteren van de positie van de patiënt en het verhogen van de kwaliteit van de zorg.

## Voorwoord

In dit meerjarenbeleidsplan vindt u onze plannen voor 2022 – 2024.

De samenstelling van de cliëntenraad is in 2021 veranderd, nieuwe leden zijn toegetreden, zodat we nu voltallig zijn. In deze nieuwe samenstelling hebben we in een 'heisessie' onze plannen voor de komende jaren zorgvuldig samengesteld. Vanuit onze missie en visie (opgesteld in 2019) hebben wij voor 2022 - 2024 onze plannen benoemd. Ook zijn het strategisch kader Rijnstate (2022-2024) "Voorop in zorg met professionals die ertoe doen" en ontwikkelingen in de maatschappij onze uitgangspunten geweest.

In coronatijd worden er zware extra eisen gesteld aan de flexibiliteit van de zorg, alsmede aan de patiënten en hun naasten, met name waar het gaat om uitgestelde zorg . Het is onzeker hoe lang deze pandemie nog voortduurt en tegelijkertijd hebben we onze aandachtsgebieden uitgewerkt.

We geven gevraagd en ongevraagd advies aan de raad van bestuur en de coöperatie van medisch specialisten Rijnstate, de CMSR.

Wat betekent het voor de patiënt: de zorginnovatie, de (nieuwe) huisvesting, de voeding en patiëntenparticipatie? Dit zijn slechts enkele van de gebieden waarop wij ons focussen in de komende jaren in het belang van de patiënt. We zetten ons in voor alle patiënten en potentiële patiënten in het adherentiegebied van Rijnstate.

Leest u mee?

Mw. mr. L.M.T. Otten  
Voorzitter CR Rijnstate

## **Wie zijn we?**

De cliëntenraad heeft in het kader van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) adviesrecht en op diverse onderdelen instemmingsrecht. De cliëntenraad vormt daarmee een belangrijk en formeel medezeggenschaps- en overlegorgaan binnen Rijnstate.

Wij behartigen de gemeenschappelijke belangen van (potentiële) patiënten van Rijnstate in het verzorgingsgebied. We hebben open ogen en oren naar alle belangrijke betrokkenen bij de totstandkoming van een kwalitatief hoogwaardig zorgproduct in de locaties. We bevorderen naar vermogen de participatie, medezeggenschap en belangenbehartiging van patiënten en we vertegenwoordigen daarmee de stem van de patiënt op verschillende niveaus in de organisatie.

## **Missie**

Wij hechten belang aan wederzijds vertrouwen tussen patiënt en zorgverleners.

Wij vinden het essentieel dat er op een respectvolle wijze wordt samengewerkt met de patiënt en ook door zorgverleners onderling.

Wij vinden kennis en ervaring van patiënten van even groot belang als de deskundigheid van de zorgverlener.

Wij streven zorg na waarbij de patiënt zich gehoord en gezien voelt.

Wij vinden het belangrijk dat er betrouwbare, eerlijke en oprechte zorg wordt geboden.

## **Visie**

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 behartigen de belangen van de patiënt die in Rijnstate zorg ontvangt richting raad van bestuur, het bestuur van de Coöperatie Medisch Specialisten Rijnstate 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 kernwaarden**

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

### *Vertrouwen*

Wij hechten belang aan wederzijds vertrouwen tussen patiënt en zorgverleners.

### *Respect*

Wij vinden het essentieel dat er op een respectvolle wijze wordt samengewerkt met de patiënt en ook als zorgverleners onder elkaar.

### *Gelijkwaardigheid*

Wij vinden kennis en ervaring van patiënten van even groot belang als de deskundigheid van de zorgverlener.

### *Empathie*

Wij streven zorg na waarbij de patiënt zich gehoord en gezien voelt.

### *Integriteit*

Wij vinden het belangrijk dat er betrouwbare, eerlijke en oprechte zorg wordt geboden; “we doen wat we zeggen en zeggen wat we doen”.

## **Themawerkgroepen**

Om meer focus te kunnen aanbrengen werken we met drie themawerkgroepen:

Themawerkgroep Patiënt: zorginnovatie

Themawerkgroep Patiënt: huisvesting, voeding en faciliteiten

Themawerkgroep Patiënt: participatie en communicatie achterban

## **Wat we in 2022 – 2024 willen bereiken**

### Speerpunten/doelen

#### *Themawerkgroep Patiënt: zorginnovatie*

#### **Technologie/ digitalisering**

Binnen de digitale strategie lopen circa vijftien projecten.

Ze zijn geordend in 3 stromen

1. ontwikkeling: is relatief intern gericht
2. optimalisatie: trajecten van bestaande zorgpaden optimaliseren
3. transformatie: dit spoor is gericht op transformatie van de zorg: een virtueel zorgcentrum

Wij gaan projecten op dit gebied actief volgen met name binnen stroom 2 en 3. De focus ligt daarbij vooral op:

- aandacht voor ouderen en laaggeletterden, die geen ICT gebruiken
- samenwerking met de zorgpartners in de regio in algemene zin
- actief volgen van de @home projecten: rijnsstate@home, medicatie@home, vorming van een virtueel zorgcentrum
- actief volgen van de rol van patiënten: Mijn Rijnstate, expertgroep patiënten en de verwerking van verbetervoorstellen
- actief volgen project SIROOP: organiseren van zorg rondom patiëntgroepen

#### **Waardegedreven zorg**

Waardegedreven zorg: optimale winst in de gezondheid voor huidige en toekomstige patiënten. Bij waardegedreven zorg bespreekt de zorgverlener in het begin van het zorgproces wat de patiënt wil bereiken en wat er voor hem of haar toe doet. Op basis hiervan beslissen zij samen welke zorg of hulp hierbij het beste aansluit. Uitkomstinformatie biedt daarnaast een belangrijk kader voor leren en verbeteren.

Wij gaan met betrekking tot waardegedreven zorg “een vinger aan de pols houden” bij alle innovatieve projecten.

De focus ligt hierbij vooral op:

- aandacht vragen voor gezondheidsverschillen en preventie van gezondheidsproblemen
- investering in een goede anamnese bij opname en poliklinisch alsmede tijdig herkennen van toekomstige problemen
- monitoren wachtlijsten

## **Transitie van 2<sup>e</sup> naar 1<sup>e</sup> lijn**

Transitie van 2<sup>e</sup> naar 1<sup>e</sup> lijn: Juiste zorg op de juiste plek. Wij gaan het proces actief volgen met vooral aandacht voor de juiste begeleiding en coaching bij zorg op afstand. Dit is een permanent proces.

Wij sluiten met bovenstaande plannen aan op de ambitie: “Rijnstate: Waardegedrevenzorg.”

### *Themawerkgroep Patiënt: huisvesting, voeding en faciliteiten*

Wij houden ons bezig met alles wat te maken heeft met materiële randvoorwaarden voor goede zorgverlening. Dit is onderverdeeld in drie onderwerpen waar de komende drie jaar het zwaartepunt ligt, aansluitend bij de kernwaarde van Rijnstate: ‘gastvrijheid’.

#### **Huisvesting en inrichting**

Nieuwbouw Elst en verbouw Arnhem zijn projecten die al zijn ingezet waarbij wij vooral monitoren op zaken waar het gaat om patiëntenbelangen. Dit omvat ook het buitenterrein van Rijnstate. Een veilig klimaat in en rondom de gebouwen. Onze focus ligt op de patiëntvriendelijkheid van de inrichting van de locaties, in het bijzonder ten aanzien van aspecten als bereikbaarheid en gastvrijheid.

#### **Voeding**

Goede voeding is één van de belangrijkste randvoorwaarden van goede zorg, daarbij speelt ook de intentieverklaring ‘Voorhoedeziekenhuizen in Voeding’. Wij kijken goed hoe deze wordt geïmplementeerd. Belangrijk is rechtstreeks contact te hebben met het hoofd voeding.

#### **Faciliteiten**

Faciliteiten is een ruim begrip, daar zullen ook onderwerpen aan de orde komen die nu nog niet worden voorzien. Voor de komende drie jaar zal er aandacht zijn voor de aanmeldzuilen, balies, bewegwijzering, parkeren, internet en faciliteiten aan het bed. Wij willen de ontwikkelingen op dit gebied controleren maar ook actief nagaan hoe de toegankelijkheid en de faciliteiten gewaarborgd worden

Wij sluiten met bovenstaande plannen aan op de ambitie: “Rijnstate: Zorg voor ziekenhuis en maatschappij.”

### *Themawerkgroep Patiënt: participatie en communicatie achterban*

#### **Kwaliteit & veiligheid**

Wij willen zicht houden op een goede kwaliteit van zorg en een veilige ziekenhuisomgeving voor de patiënt. Waar nodig zullen we aansturen op verbetering hiervan. Dit doen we door:

- het deelnemen aan veiligheidsrondes op de verschillende afdelingen
- het deelnemen aan dan wel nalezen van kwaliteitsmetingen/instrumenten zoals spiegelbijeenkomsten/focusgroepen enz.
- het evalueren van de PREMs<sup>1</sup> en mede sturing geven aan de vraagstelling van de PREMs

#### **Patiëntenparticipatie**

Wij volgen de implementatie van patiëntenparticipatie in Rijnstate en houden hierbij een vinger aan de pols.

---

<sup>1</sup> Patient Reported Experience Measures

Jaarlijks worden er door de organisatie nieuwe indicatoren voor patiëntenparticipatie opgesteld. Bij dit proces zijn wij nauw betrokken en wij volgen nauwlettend de uitrol in de organisatie.

### **Klachtenbehandeling**

Wij vinden het belangrijk dat klachten van patiënten op een goede manier worden opgepakt en afgehandeld.

In de gesprekken met de klachtenfunctionarissen willen wij meer inzicht krijgen in de wijze waarop klachten worden behandeld. Zo mogelijk willen wij meer diepgang aanbrengen in de klachtenbehandeling.

### **Communicatie**

Als cliëntenraad behartigen wij de belangen van de (potentiële) patiënten van Rijnstate. Voor ons is het daarom belangrijk om te weten hoe deze patiënten denken over verschillende zaken met betrekking tot de zorg. Wij willen hiertoe de relatie met de achterban versterken: onszelf als cliëntenraad meer bekend maken (zenden) en tevens zoveel mogelijk informatie proberen op te halen van onze achterban (ontvangen)

### **Samen Beslissen**

Wij vinden het belangrijk dat patiënten samen met hun arts kunnen beslissen over hun behandeling, onder andere naar aanleiding van de PREMs en de PROMs<sup>2</sup>. Wij volgen de ontwikkeling hiervan in Rijnstate en zullen indien nodig sturen op verbetering.

Wij sluiten met bovenstaande plannen aan op de ambitie: "Rijnstate: zorg samen met en rondom de patiënt".

### **Zo gaan we het doen**

Wij geven gevraagd en ongevraagd advies aan de raad van bestuur en het bestuur van de Coöperatie Medisch Specialisten Rijnstate op het gebied van patiënt-gerelateerde zaken. Patiëntenparticipatie is een structureel onderdeel van onze werkwijze. Wij laten patiëntenparticipatie als vast onderwerp terugkomen in ieder overleg met de raad van bestuur en het bestuur van de Coöperatie Medisch Specialisten Rijnstate. Naast alle genoemde plannen zal het onderwerp COVID-19 en de impact die dit heeft op de patiënt en de zorg een terugkerend onderwerp van gesprek zijn.

De belangrijkste bronnen van informatie voor de cliëntenraad zijn de contacten en overleggen met diverse geledingen van Rijnstate zoals:

- Structureel overleg met de raad van bestuur, het bestuur van de Coöperatie Medisch Specialisten Rijnstate (ook deelname aan Kamer Kwaliteit), Verpleegkundige Staf, Raad van Toezicht, Ondernemingsraad en zorgmanagers.
- Overleg met en informatie over onder andere financiën, huisvesting, facilitair bedrijf, kwaliteit en veiligheid (waaronder Samen Beslissen) en communicatie achterban.
- Bijeenkomsten over digitalisering in de zorg, patiëntenportaal (Mijn Rijnstate), transitie in de zorg (de Nieuwe Polikliniek), waarbij wij ons laten informeren en wij ook meedenken.
- Het bespreken van en reageren op rapportages over patiënttevredenheid, klantenpanels en klachtenbehandeling.
- Deelname aan veiligheidsrondes op de afdeling.
- Overleg met de cliëntenraden van de mProve ziekenhuizen (een samenwerkingsverband van zeven topklinische ziekenhuizen in Nederland).

---

<sup>2</sup> Patiënt Reported Outcome Measures

## **Samenstelling**

Per 31 december 2021 zijn lid van de cliëntenraad: Anand Bonder, José Butter, Sergic Davidian, Joop Gerrits, Jan Hochstenbach, Joke Huitinck (vicevoorzitter), Tugba Ilhan, Linda Otten (voorzitter), Christien van der Mijden, Gerard Savenije en Erna Wolfs.

Ellen Boevink is ambtelijk secretaris – [cliëntenraad@rijnstate.nl](mailto:cliëntenraad@rijnstate.nl)