



Rijnstate

# **JAARPLAN 2023**

## **CLIËNTENRAAD RIJNSTATE**

## Voorwoord

De cliëntenraad Rijnstate (CR) presenteert met genoegen hierbij het jaarplan 2023. De plannen zijn geschreven vanuit het model van Simon Sinek met de beroemde vragen: waarom doe je dit, hoe ga je dit doen en wat ga je doen. Dit leerzame proces dwong ons terug te keren naar de basis van de positie van een cliëntenraad en ons opnieuw te beraden over de focus. Met onder meer input van de hei-ochtend, Rijnstate jaarplan 2023 en het meerjarenbeleidsplan van de CR is dit plan tot stand gekomen.

Nieuw voor komend jaar is dat we het visiedocument hebben aangepast. Enerzijds omdat aan alle randvoorwaarden was voldaan (complimenten voor de Raad van Bestuur en de medewerkers van Rijnstate), anderzijds omdat we extra aandacht willen geven aan de doelgroep mensen met lage sociaal economische gezondheidsvaardigheden (zoals laaggeletterden en digibeten). De zorg zal immers steeds meer gebruik maken van E-health (video consultancy en monitoring@home). De vraag is hoe we succesvol kunnen samenwerken om de zorg ook voor deze doelgroep toegankelijk te houden. Wij wensen u veel leesplezier.

Namens de cliëntenraad Rijnstate,

Annet Laarman  
Voorzitter CR Rijnstate.

## Jaarplan 2023 Cliëntenraad Rijnstate

De cliëntenraad van Rijnstate 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 de raad van bestuur, het bestuur van de Coöperatie Medisch Specialisten Rijnstate en de gehele zorgorganisatie met als doel: goede zorg en behandeling voor de patiënt in de breedste zin. Wij doen dit vanuit de kernwaarden die we hebben beschreven in een [visiedocument](#), ieder met onze eigen expertise en ervaringen. Het patiënten belang staat voor ons voorop, binnen de context van Rijnstate als organisatie. Wij zijn een proactieve cliëntenraad die goed geïnformeerd wil worden door zowel de achterban, de raad van bestuur en andere geledingen binnen Rijnstate. Wij richten onze aandacht, door te werken met themawerkgroepen, op specifieke terreinen waardoor we effectief en efficiënt kunnen werken. Vandaar dat onze jaarplannen per themawerkgroep zijn beschreven.

Ons eigen meerjarenbeleidsplan ([Meerjarenbeleidsplan 2022 - 2024 Cliëntenraad Rijnstate](#)) is het uitgangspunt geweest voor het tot stand komen van dit jaarplan 2023. Daarnaast zijn we geïnspireerd door de Rijnstate Meerjarenstrategie en het Rijnstate jaarplan 2023. Met name daar waar het gaat over de ambities van Rijnstate. De ambities: *'Zorg samen met en rondom de patiënt'*, *'Waarde gedreven zorg'*, *'Zorg voor elkaar'* en *'Zorg voor ziekenhuis en maatschappij'* spreken ons aan en zijn leidraad geweest voor de totstandkoming van de plannen van de themawerkgroepen.

Verder hebben de ontwikkelingen in de maatschappij en in het bijzonder binnen de gezondheidszorg meegewogen bij de totstandkoming van dit jaarplan. Wij realiseren de plannen door regelmatig onze achterban te raadplegen, door met de betrokken managers van de diverse afdelingen binnen Rijnstate, het bestuur van de CMSR en de RvB te overleggen. Afhankelijk van de bevindingen zal de cliëntenraad gevraagd en ongevraagd adviseren.

## Plannen 2023

### *Themawerkgroep Patiëntenparticipatie en Communicatie achterban*

- Goede communicatie vanuit het ziekenhuis met de patiënt verhoogt de kwaliteit van de behandeling, ook met laaggeletterden, anderstaligen en digibeten. Wij leggen de focus op de juiste communicatie vanuit het ziekenhuis in zijn algemeenheid en bij het project Samen Beslissen in het bijzonder. Wij zullen dan ook regelmatig in overleg zijn met de afdeling Communicatie en Marketing en zullen de communicatie die van het ziekenhuis naar buiten gaat zoveel mogelijk kritisch volgen en waar nodig doen we verbeter voorstellen.
- Het is belangrijk dat we ons profileren naar de achterban met als doel om de achterban beter te bereiken en te horen. Dit doen we door fysieke aanwezigheid bij presentaties bij de Dag van de Zorg en onder andere door een fysieke presentatie bij de opening van de locatie in Elst. Verder gaan we onze website verbeteren waardoor we onszelf goed kunnen presenteren en houden we weer minimaal 2 klantenpanels. Daarnaast analyseren we ieder kwartaal de PREMS (patiënt reported experience measures),

participeren zoveel als mogelijk in de vernieuwde veiligheidsrondes (hierbij vragen we ondersteuning van andere werkgroepen) en volgen een aantal patiëntbijeenkomsten zoals spiegelgesprekken en themagesprekken die volgens de world-café methode plaats vinden. Dit doen we in nauwe afstemming met de afdeling KWO (kwaliteit, wetenschap en ontwikkelen).

- Patiëntenparticipatie is voor ons een belangrijk thema. We blijven de uitrol en ontwikkeling van patiëntenparticipatie in de organisatie volgen en zullen de betreffende teams hierop adviseren.

Onze focus zal hierbij vooral liggen op:

- Daadwerkelijke betrokkenheid van patiënten en de patiënten-belangengroepen bij de inrichting van de nieuwe zorgpaden. We gaan met minimaal twee divisies in gesprek over wat patiëntenparticipatie voor hen betekent en op welke wijze patiënten worden betrokken bij de nieuw te ontwikkelen zorgpaden. Wij willen hier als cliëntenraad lering uit trekken.
- Monitoren van de met de raad van bestuur afgesproken indicatoren voor Patiëntenparticipatie. Dit doen we door regelmatig overleg met de afdeling KWO en het zullen volgen van het organisatiebreed ontwikkelde dashboard.

Wij sluiten met onze plannen aan bij de ambities van 'Zorg samen met en rondom de patiënt', 'Waarde gedreven zorg' en 'Zorg voor ziekenhuis en maatschappij' van Rijnstate.

### *Themawerkgroep zorginnovatie*

#### **Toelichting**

Naast bovengenoemde ambities richten we onze aandacht in het bijzonder op:

- specifieke doelgroepen: kwetsbare ouderen, laaggeletterden en mensen met een migratieachtergrond of uit andere culturen;
- samenwerking met de zorgpartners in de regio in algemene zin;
- het actief volgen en stimuleren van de acties/projecten om de patiënten structureel te betrekken bij de zorg en de verwerking van verbetervoorstellen. Denk hierbij aan deelname aan de expertgroep patiënten en klantenpanels.

Regelmatig wordt hierbij samengewerkt met de themawerkgroep patiëntenparticipatie en de communicatie achterban.

#### **Waardegedreven zorg**

- **Divisiestructuur monitoren uitwerking** Medio 2022 is een nieuwe divisiestructuur ingezet om een optimale afstemming tussen de behandelaars rond de patiënt te bereiken. We gaan deze nieuwe divisiestructuur monitoren; met name waar het gaat om het proces van de ontwikkeling van adequate zorgpaden en begeleiding van patiënten die worden behandeld in meerdere divisies. Dit doen we door periodiek met de Raad van Bestuur (RvB), het bestuur van de CMSR (coöperatie medisch specialisten Rijnstate) en managers in gesprek te gaan. Welke acties zijn ondernomen en werken ze ook? Verder door deelname aan de stuurgroep Waardegedreven Zorg.
- **Ethiek en het gedachtegoed van positieve gezondheid** Ethiek is een belangrijk middel om de zorg te verbeteren (denk aan de opzet van morele beraden en de begeleiding van verpleegkundigen en artsen in deze) en het gesprek over positieve gezondheid te

stimuleren. Een middel als een moreel beraad helpt de medewerkers om vraagstukken rond de zorg voor de patiënt bespreekbaar te maken en hierop te reflecteren. De CR volgt actief de ontwikkelingen rond ethiek en de invloed daarvan op de kwaliteit van de zorg rondom de patiënt en zij heeft het voornemen om deel te nemen aan een moreel beraad.

### **Zorg samen met en rondom de patiënt**

- **Regionale ketenzorg** Wij vinden het belangrijk om op de hoogte te blijven van in- en externe ontwikkelingen met betrekking tot ontslagprocedures, overdracht patiënten naar thuiszorg en verpleeghuizen en de rol van zorgverzekeraars hierbij. Wij zullen de verbeteracties rond de ontslagprocedures en de verkeerde bedproblematiek bij patiënten die complexe zorg nodig hebben actief volgen. Met name de afspraken met de 1<sup>e</sup> en 0<sup>e</sup> lijn (huisartsen, verpleeghuizen, thuiszorg) over inzet en coördinatie van zorg na ontslag (inzet thuiszorg en de opnameplanning van verpleeghuizen) verdienen aandacht. Wij zullen periodiek overleg hebben met het transferbureau en betrokken managers en de RvB en CMSR over dit onderwerp en hierover (on)gevraagd advies geven.
- **Monitoring@home en vorming van een virtueel zorgcentrum** Monitoring@home ( o.a. rijnsstate@home en medicatie@home) en de vorming van een virtueel zorgcentrum zijn nieuwe ontwikkelingen binnen Rijnstate. Dit is een ontwikkeling van de toekomst, versneld ingezet als gevolg van de corona pandemie. Deze ontwikkeling vergt een naadloze samenwerking binnen Rijnstate en met externe partners (waaronder thuiszorg, huisartsen en vrijwilligersorganisaties). Wij gaan deze nieuwe ontwikkelingen volgen met speciale aandacht voor goede en adequate begeleiding op maat naar de thuissituatie en ondersteuning achter de voordeur voor alle patiënten en met speciale aandacht voor de laaggeletterde patiënten. Dit doen we door actief de ontwikkelingen en acties te blijven volgen middels periodiek overleg met de betrokken managers, RvB en CMSR en waar nodig (on)gevraagd te adviseren. Hierbij betrekken we ook de ontwikkelingen binnen Mprove.
- **Zorgevaluatie en gepast gebruik (ZE&GG)** Zorgevaluatie en gepast gebruik is een project waarin onderzoek wordt gedaan naar bestaande zorg. Dit levert kennis op over welke zorg op welk moment voor welke patiënt gepast is. Hierdoor wordt de zorg continu kwalitatief beter en kunnen patiënten rekenen op de bewezen beste zorg. Zowel in- als extern wordt het project actief gevolgd.

### **Zorg voor ziekenhuis en maatschappij**

- **Voortgang digitale strategie** Dit is eveneens een ontwikkeling van de toekomst, waar we van op de hoogte moeten blijven. Het is noodzakelijk om met name te monitoren op de samenwerking tussen de zorgpartners (het zorgpad voor de patiënt door de instituties heen) en de manier waarop de laaggeletterde patiënten worden “meegenomen” bij deze ontwikkelingen. We volgen de ontwikkelingen en blijven op de hoogte van nieuwe plannen en denkrichtingen, zowel binnen Rijnstate als extern. Het landelijke VIPP (versnelde invoering patiëntenportaal) en PGO (Persoonlijke Gezondheids Omgeving) project volgt de CR op hoofdlijnen.

### **Themawerkgroep Huisvesting, Voeding en Faciliteiten**

- **Huisvesting** Wij willen dat er bij de ver- en nieuwbouw van de locaties van Rijnstate rekening wordt gehouden met de bereikbaarheid, gastvrijheid en toegankelijkheid. Ook voor laaggeletterden, anderstaligen en digitaal minder vaardigen.  
We willen dat het ziekenhuis toegankelijk is voor iedere patiënt met of zonder beperking. De patiënt moet zich veilig voelen en gastvrij worden ontvangen.  
Wij zullen zoveel mogelijk monitoren op deze aspecten en ieder kwartaal overleg hebben met Hoofd Bouw en/of facilitair manager over de voortgang en in voorkomende gevallen deze agenderen voor actie.
- **Voeding** Gezonde voeding is één van de belangrijkste voorwaarden van goede zorg. Daarbij speelt ook de intentieverklaring 'Voorhoedeziekenhuis in Voeding'. Daarnaast is de positionering en de inzet van de Service-assistenten voeding (S-a) van wezenlijk belang.  
We willen dat de patiënten en bezoekers, gezonde en gevarieerde voeding krijgen aangeboden. We willen het project; 'Smakelijk en gezond voor jou' dat is gestart, blijven monitoren. Het is nog onduidelijk onder welke aansturing het werk van de S-a het best tot z'n recht komt, zodanig dat zij ook daadwerkelijk die service/zorg kunnen bieden waarmee de voedingsambities van Rijnstate (mede) kan worden gerealiseerd.  
We hebben regelmatig rechtstreeks overleg met hoofd- en manager voeding en faciliteren proefsessies voor de gehele CR. De ontwikkelingen rondom de positie van de S-a zullen we blijven monitoren.
- **Faciliteiten** Faciliteiten is een ruim begrip. Hier 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 volgen, maar ook actief nagaan hoe de toegankelijkheid en de faciliteiten worden gewaarborgd.  
Bij alle drie de items kijken en overleggen we vanuit het patiëntenperspectief. We proberen de mening/reactie van de patiënten te achterhalen, o.a. door middel van klantenpanels/enquêtes.  
Wij sluiten met bovenstaande plannen aan op de ambitie: "Rijnstate: Zorg voor ziekenhuis en maatschappij" en "Zorg voor elkaar".

### **Algemene plannen van de cliëntenraad**

De cliëntenraad vindt het belangrijk om zich te scholen op het gebied van nieuwe wet- en regelgeving en inhoudelijke (innovatieve) ontwikkelingen. De cliëntenraad neemt hiertoe deel aan de Kamer Kwaliteit en nodigt regelmatig interne en externe gastsprekers uit om de actuele ontwikkelingen te kunnen volgen. Daarnaast organiseren we minimaal één keer per jaar een scholing volgens een scholingsplan.