Rijnstate

Jaarplan 2024 Cliëntenraad Rijnstate, CMSR en Vitalys

Zicht op de toekomst

Inleiding

De Cliëntenraad (CR) van Rijnstate, Coöperatie Medisch Specialisten Rijnstate (CMSR) en Vitalys (per 1 januari 2024) presenteert met genoegen het jaarplan 2024. De plannen zijn geschreven vanuit het model van Simon Sinek met de beroemde vragen: wat ga je doen; waarom doe je dit, hoe ga je dit doen. Dit leerzame proces dwingt ons steeds terug te keren naar de basis van de positie van een cliëntenraad en ons opnieuw te beraden over onze focus.

Met onder meer input van de meerjarenstrategie (2022-2024) van Rijnstate, het Rijnstate jaarplan 2024, het meerjarenbeleidsplan van de CR en de huidige en toekomstige maatschappelijke ontwikkelingen in de zorg is dit plan tot stand gekomen.
Wij adviseren, gevraagd en ongevraagd, de Raad van Bestuur (RvB), het bestuur van de CMSR en Vitalys 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 ons visiedocument; vertrouwen, respect, gelijkwaardigheid, empathie en integriteit.
En ieder met onze eigen expertise en ervaringen.
Het patiëntenbelang staat voor ons voorop, binnen de context van Rijnstate als organisatie.

Wij zijn een proactieve cliëntenraad die goed wil worden geïnformeerd door zowel de achterban, de Raad van Bestuur, de besturen van de CMSR en Vitalys en andere geledingen binnen Rijnstate.
Wij richten onze aandacht op specifieke terreinen, door te werken met themawerkgroepen. Hierdoor kunnen we effectief en efficiënt werken. Vandaar dat onze jaarplannen per themawerkgroep zijn beschreven.
Nieuw voor komend jaar is dat deze cliëntenraad nu ook als zodanig zal functioneren voor Vitalys. We zullen komend jaar gebruiken om de samenwerking verder vorm en inhoud te geven. Vitalys laat op een mooie wijze zien hoe patiëntenparticipatie vorm kan krijgen.

Ook dit jaar zullen we extra aandacht geven aan de doelgroep patiënten met lage gezondheidsvaardigheden (zoals laaggeletterden en de minder digitaal-vaardige patiënten). De vraag is hoe we succesvol kunnen samenwerken om de zorg ook voor deze doelgroep toegankelijk te houden. Immers het ziekenhuis zal steeds meer gebruik maken van E-health (bv video-consultancy en monitoring@home) en digitale hulpmiddelen (bv robotica).

Op regionaal niveau zullen we de ontwikkelingen (regioplan), ingezet door het Integraal Zorgakkoord nauwlettend gaan volgen. Wij zijn verheugd dat er regionale samenwerkingscontracten zijn afgesloten met de Thuiszorg en de Ouderenzorg, zodat patiënten waarvan de behandeling op een andere plek dan het ziekenhuis moet worden voortgezet, sneller het ziekenhuis kunnen verlaten naar een plek die bij hen past. Deze ontwikkelingen zullen we nauwlettend volgen op de concretisering van de beoogde doelen.

Intern zal de Cliëntenraad verder gaan met doorlopende scholing en thema-bijeenkomsten, onder meer in samenwerking met de CMSR. Samenwerken, samen leren en samen verder op pad!

Wij wensen u veel leesplezier.
Namens de Cliëntenraad Rijnstate, CMSR en Vitalys

Annet Laarman
Voorzitter

Maatschappelijke ontwikkelingen

Voordat we ingaan op de plannen per themawerkgroep, richten we ons eerst op de maatschappelijke ontwikkelingen waar we mee te maken hebben en die erg bepalend zullen zijn.

Onze collectieve en bijzondere aandacht zal in 2024 uitgaan naar de ontwikkelingen n.a.v. het Integraal Zorg Akkoord (IZA), het gemaakte regiobeeld en regioplan.

In 2023 is het IZA akkoord gesloten. Dit akkoord heeft grote gevolgen voor de zorg. Denk aan nieuwe volumeafspraken met de zorgverzekeraars, meer thuis behandelen, samenwerking met de thuiszorg en ouderenzorg en een intensievere samenwerking met familie en mantelzorgers.
Elke regio maakt een regiobeeld en op basis hiervan een regioplan. Voor de uitvoering van een goed uitgewerkt regioplan worden extra financiële middelen ter beschikking gesteld door het ministerie van VWS.

De uitwerkingen van het IZA akkoord kunnen grote consequenties voor patiënten hebben. Door dialoog en overleg met de RvB, de CMSR, Vitalys en de betrokken managers zal de CR de ontwikkelingen actief volgen en de invloed ervan op de kwaliteit van zorg rondom de patiënt monitoren.

Een toenemend tekort aan (para)medisch en verpleegkundig personeel en een toenemende vraag naar zorg (o.a. vergrijzing) zal leiden tot ethische dilemma’s op de werkvloer. Door de personeelskrapte ervaart het zorgpersoneel/management ethische dilemma’s in hun dagelijks handelen en moeten zij keuzes maken. Wat zijn de gevolgen hiervan voor de patiënt? Dit zullen we nauwlettend monitoren.

Als nasleep van de Coronapandemie alsmede door het tekort aan (para)medisch en verplegend personeel in de zorg nemen landelijk de wachtlijsten voor een behandeling toe, ook in Rijnstate. Voor ons als Cliëntenraad een punt van zorg en aandacht.

Patiënten worden steeds mondiger. Dit is een goede ontwikkeling. Wat ons echter zorgen baart, is de toename van (verbale) agressie naar zorgmedewerkers, hun veiligheid en die van andere patiënten.
Wij zullen ons inzetten om samen met de organisatie deze bejegeningen zoveel mogelijk te beperken; mogelijk door het gezamenlijk opstellen van een gedragscode voor patiënten.

Plannen per themawerkgroep

Patiëntenparticipatie en communicatie achterban

Wij focussen ons vooral op de Rijnstate ambities Zorg samen met en rondom de patiënt en op Waardegedreven zorg.

- Patiënten participatie
  Wat: We volgen de ontwikkelingen van de zorgpaden. We onderzoeken hoe onze relatie kan worden met de diverse patiënt-participatie initiatieven binnen de zorgpaden.
  Waarom: we vinden het belangrijk dat de patiënten betrokken worden bij de ontwikkelingen van de zorgpaden.
  Hoe: We willen regelmatig met het zorgmanagement en mogelijk met enkele teams op de diverse afdelingen in overleg over de patiënten participatie en het Samen beslissen traject. De ontwikkelingen op de diverse afdelingen m.b.t. patiënten panels/adviesraden blijven we volgen en zo mogelijk nodigen we vertegenwoordigers uit voor een overleg met ons met betrekking tot de overstijgende zaken.

- Samen beslissen
  Wat: We blijven monitoren of en hoe de patiënt op de juiste manier betrokken wordt bij zijn behandelplan.
  Waarom: we vinden het belangrijk dat in de behandelkamer "samen beslissen" op de juiste wijze tot stand komt dat wil zeggen dat het behandelplan in volledige samenspraak met de patiënt plaats vindt.
  Hoe: We gaan in overleg met de werkgroep, die binnen Rijnstate het Samen beslissen traject coördineert, om zo inzicht te krijgen hoe een en ander gemonitord en aangepakt wordt. (PatiëntenAdviesRaad notitie.)

- Lage gezondheidsvaardigheden/ inzicht in de communicatie vanuit Rijnstate met laaggeletterden/minder digitaal vaardige patiënten en anderstaligen.
  Wat: De ontwikkeling en verbetering van de digitale vaardigheden van de medewerkers van Rijnstate blijven wij volgen.
  Waarom: Om te bevorderen dat dit op de juiste manier vertaald en uitgedragen wordt naar de patiënt met lage gezondheidsvaardigheden/laag geletterdheid of weinig digitale vaardigheden.
  Hoe: Dit doen we onder andere door te overleggen met betrokkenen in huis zoals de afdeling communicatie en door het onderwerp blijvend onder de aandacht te brengen van de zorgverleners en behandelaars.

- Communicatie achterban
  Wat: We blijven ons ook verder profileren naar onze achterban.
  We blijven zoeken naar manieren om de achterban te raadplegen.
  Waarom: We behartigen de belangen van de patiënten van Rijnstate naar de RvB, CMSR en Vitalys toe. Daarvoor is het essentieel te weten wat er leeft bij de achterban. Dat moeten we op allerlei manieren ophalen maar de achterban moet ook ons weten te vinden.
  Hoe: We proberen onszelf vaker fysiek te presenteren; de klantenpanels blijven we uitzetten. We gaan ons door middel van een filmpje over het werk van de cliëntenraad op de poliklinische wachtkamer TV en op onze website meer en beter presenteren.
  We blijven deelnemen aan de veiligheidsrondes waar we steeds een of meerdere patiënten blijven interviewen. Ook zullen we een aantal spiegelgesprekken met patiënten, die regelmatig binnen Rijnstate plaatsvinden, bijwonen.
  We sluiten aan bij een halfjaarlijks overleg van het Kwaliteitsplatform. Dit is een platform van afdelingsverpleegkundigen die veiligheid als aandachtsgebied hebben. De uitkomsten van de PREMs (Patient Reported Experience Measures) en PROMs (Patient Reported Outcome Measures) blijven we volgen en analyseren.

Zorginnovatie

We focussen ons als themagroep Zorginnovatie op drie ambities*:* Waardegedreven zorg, Zorg samen met en rondom de patiënt en Zorg voor ziekenhuis en maatschappij.

Daarbij richten we als werkgroep Zorginnovatie in het bijzonder onze aandacht op:

- Toegankelijk houden van de zorg; met name ook voor specifieke doelgroepen als kwetsbare ouderen, laaggeletterden en mensen lage gezondheidsvaardigheden.
- Verkeerde beddenproblematiek. In het jaarplan van Rijnstate is opgenomen dat de doorstroom naar het goede bed 100% zal zijn.
- Het actief volgen van de digitale ontwikkelingen en welke gevolgen voor patiënten hieruit voortvloeien.

Het bovenstaande komt tot uiting in de volgende plannen:

- Samenwerking m.b.t. de verkeerde beddenproblematiek

  Wat: Het actief volgen van de verbeteracties rond de ontslagprocedures en de 'verkeerde bed' problematiek bij patiënten die complexe zorg nodig hebben.

  Met name de afspraken met de 1e en 0e lijn, huisartsen, verpleeghuizen, thuiszorg over inzet en coördinatie van zorg tijdens en na ontslag (inzet thuiszorg en de opnameplanning van verpleeghuizen) verdienen aandacht. In 2023 zijn er samenwerkingsovereenkomsten gesloten met deze partijen. Wij zullen de ontwikkelingen en de uitwerkingen ervan kritisch volgen.
  Waarom: Om op de hoogte te blijven van in- en externe ontwikkelingen m.b.t. ontslagprocedures, overdracht patiënten naar thuiszorg en verpleeghuizen en de rol van zorgverzekeraars.
  Hoe: Door periodiek overleg met het transferbureau en betrokken managers en de RvB en CMSR over dit onderwerp en het geven van (on)gevraagd advies.

- Digitale ontwikkelingen in de zorg zoals Monitoring@home (o.a. rijnstate@home en medicatie@home) en verdere ontwikkeling van een virtueel zorgcentrum

  Wat: Volgen van de ontwikkelingen met speciale aandacht voor goede en adequate begeleiding op maat naar de thuissituatie en ondersteuning achter de voordeur voor alle patiënten met speciale aandacht voor de kwetsbare ouderen en patiënten met lage gezondheidsvaardigheden (incl. laaggeletterdheid).
  Waarom: Dit is een ontwikkeling die versneld is ingezet als gevolg van de coronapandemie en het in 2023 gesloten IZA akkoord. Deze ontwikkeling vergt een naadloze samenwerking binnen Rijnstate en met externe partners (waaronder thuiszorg, huisartsen, sociaal domein en vrijwilligersorganisaties).
  Hoe: Door actief de ontwikkelingen en acties te blijven volgen middels periodiek overleg met de betrokken managers, RvB en CMSR en zo nodig (on)gevraagd te adviseren. Hierbij betrekken we ook de ontwikkelingen binnen Mprove (innovatief netwerk van vijf topklinische ziekenhuizen).

- Voortgang digitale strategie / digitale transformatie

  Wat: Volgen van de ontwikkelingen en op de hoogte blijven van nieuwe plannen en denkrichtingen, de AI-ontwikkelingen zowel binnen Rijnstate als extern. Daarnaast volgt de CR het landelijke VIPP (= versnelde invoering patiëntenportaal en de Persoonlijke GezondheidsOmgeving) project op hoofdlijnen.
  Waarom: Digitalisering in de zorg zowel organisatorisch als inhoudelijk vraagt om nieuwe werkprocessen, transformatie dus. Hierbij is het van belang om naast professionals, de patiënten er vroegtijdig bij te betrekken en ze mee te laten denken daar waar het kan. Daarnaast is het gebruik maken van patiëntportalen ten behoeve van een persoonlijke gezondheidsomgeving voor patiënten van belang en dus ook een ontwikkeling waarvan we 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 en mensen met lage gezondheidsvaardigheden worden "meegenomen" bij deze ontwikkelingen. Binnenkort wordt er een app ontwikkeld voor Mijn rijnstate.nl.

Hoe: Periodiek overleg met de betrokken transformatiemanagers, ICT, de RvB en de CMSR, deelname aan landelijke bijeenkomsten, (on)gevraagd advies geven.

- Ethische dilemma's op de werkvloer door personeelskrapte en het gedachtegoed van positieve gezondheid
  Wat: 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. Doorontwikkeling van Preventie en voorlichting gezonde leefstijl zijn belangrijk.
  Waarom: De personeelsschaarste zal nog wel enige tijd duren. Het zorgt voor meer morele en ethische vraagstukken op de werkvloer en geeft morele stress bij het personeel. Ook de wachtlijsten stijgen door oplopende vacatures. Dit heeft gevolgen voor de zorg aan patiënten. Transparantie en de juiste communicatie met de patiënt is cruciaal hierbij. In de jaarlijkse bijeenkomst met de Raad van Toezicht (RvT), is in 2023 gesproken over deze ethische dilemma's en is afgesproken om dit vanuit diverse gremia regelmatig op de agenda te zetten.
  Hoe: De CR volgt actief de ontwikkelingen en de invloed daarvan op de kwaliteit van de zorg rondom de patiënt door dialoog/overleg met de RvB, CMSR en de Verpleegkundige Staf Rijnstate (VSR). Afhankelijk van de bevindingen wordt gevraagd en ongevraagd geadviseerd.

Huisvesting, voeding & facilitair

De plannen sluiten aan op de ambitie: "Rijnstate: Zorg voor ziekenhuis en maatschappij".

- Huisvesting
  Wat: 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. Daarnaast speelt aankomend jaar nog in het bijzonder dat de locatie Elst recent geopend is, met mogelijk opstartproblemen en kinderziektes.
  Waarom: Het is belangrijk dat het ziekenhuis toegankelijk is voor iedere patiënt met of zonder beperking. De patiënt moet zich veilig voelen en gastvrij worden ontvangen.
  Hoe:
  - Monitoren op deze aspecten door ogen en oren open te houden
  - Kwartaaloverleg met Hoofd Bouw en/of facilitair manager over de voortgang
  - Zelf punten agenderen voor dit overleg
  - Bij (tijdelijke) veranderingen van de ingang en looproutes door de verbouwingen van de komende jaren meelopen om feedback te geven over toegankelijkheid en bewegwijzering.
  - Het verloop van de ingebruikneming van locatie Elst nagaan tijdens de kwartaalvergaderingen, en door zelf de locatie te bezoeken

- Voeding
  Wat: Gezonde voeding is een belangrijke voorwaarde van goede zorg. Daarbij speelt ook de intentieverklaring 'Voorhoedeziekenhuis in Voeding'. Daarnaast is voor diverse patiëntengroepen maatwerk belangrijk: wensen i.v.m. culturele achtergrond, grootte van de porties, keuzemogelijkheden wat betreft tijdstip enzovoorts.
  Waarom: Het is belangrijk voor een goed herstel en voor welbevinden dat de patiënten en bezoekers, gezonde en gevarieerde voeding krijgen aangeboden, op een aantrekkelijke manier en op een aantrekkelijke plek op de afdeling. en dat naasten en patiënten samen kunnen eten in het ziekenhuis.
  Hoe:
  - Monitoren van het project; 'Smakelijk en gezond voor jou' wat betreft maatwerk.
  - Meedenken over positionering en de inzet van de Service-assistenten (S-a)
  - Regelmatig overleg met hoofd- en manager voeding
  - Proefsessies voor de gehele CR.

- Faciliteiten

  Faciliteiten is een ruim begrip, waarbij ook onderwerpen aan de orde komen die nu nog niet worden voorzien.
  Wat: Voor het komende jaar zal er aandacht zijn voor de aanmeldzuilen, balies, bewegwijzering, parkeren, internet en faciliteiten aan het bed in alle vestigingen.
  Waarom: deze aspecten bepalen voor een belangrijk deel het gevoel van gastvrijheid, veiligheid naast efficiëntie van de toegankelijkheid van het ziekenhuis.
  Hoe:
  - Controleren maar ook actief nagaan hoe de toegankelijkheid en de faciliteiten gewaarborgd worden.
  - Bij veiligheidsrondes deze aspecten aandacht geven.
  - Bovengenoemd kwartaaloverleg gebruiken om hierover vragen te stellen en suggesties te doen.

Plannen cliëntenraad algemeen

Brede thema's

Om steeds een beeld te hebben van de totale organisatie en haar ontwikkelingen, heeft een vertegenwoordiging ook in 2024 periodiek overleg met een aantal ondersteunende afdelingen binnen Rijnstate. Het betreft sowieso de afdeling financiën en de kamer Kwaliteit.

Zorgevaluatie en gepast gebruik (ZE&GG)

Wat: Het is een project, dat onderzoek van bestaande zorg betreft. Dit levert kennis op over welke zorg op welk moment voor welke patiënt gepast is. Dit thema is een CR breed thema.
Waarom: Omdat de zorg op deze manier continu kwalitatief beter wordt en patiënten dan kunnen rekenen op de bewezen beste zorg. Wetenschappelijk onderzoek en opleidingen zijn cruciaal hierbij.
Hoe: Zowel in- als extern wordt het project door ons actief gevolgd. Wij hebben als cliëntenraad zitting in de landelijke klankbordgroep ZE&GG.

Inzet van de CR

Patiëntenparticipatie speelt in toenemende mate een prominente rol bij alle ontwikkelingen in het ziekenhuis. Eén en ander betekent ook dat er vanuit het ziekenhuis een groter beroep wordt gedaan op de cliëntenraad. Dat is een mooie kans, maar tegelijk ook een valkuil: onze werkdruk moet goed worden bewaakt.
Tegelijkertijd merken we dat het lastig is om vacatures binnen de cliëntenraad op te vullen met nieuwe vrijwilligers. In dat kader gaan we ons heroriënteren op onze core-business, onze samenstelling intern en onze mogelijkheden om vaker experts te raadplegen en/of te werken met een flexibele schil van deskundigen.

Deskundigheidsbevordering van de CR

Ook in 2024 richten we ons op onze eigen ontwikkeling. Dit doen we door individuele scholingswensen in te vullen, maar ook door aandacht te geven aan teamontwikkeling.