

**Meerjarenwerkplan Cliëntenraad**

**Ziekenhuis Gelderse Vallei**

**Voor de jaren 2011 - 2014**

juli 2011

## **INLEIDING**

De Cliëntenraad Ziekenhuis Gelderse Vallei (ZGV) is een geheel onafhankelijk orgaan, waarin vrijwilligers de algemene belangen van patiënten, begeleiders en bezoekers van Ziekenhuis Gelderse Vallei behartigen. De raad is een adviesorgaan dat door de Raad van Bestuur is ingesteld op basis van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ).

## **DOELSTELLING**

De doelstelling van de cliëntenraad is het voortdurend centraal stellen en behartigen van de gemeenschappelijke belangen van patiënten, begeleiders en bezoekers.

## **KADER**

De cliëntenraad handelt vanuit het besef dat de zorgvraag groeit en onderhevig is aan veranderingen ten gevolge van zorginhoudelijke ontwikkelingen, demografische factoren en toenemende wensen van de patiënten. Een andere belangrijke verandering is de (gereguleerde) marktwerking.

## **WERKWIJZE**

Om de gemeenschappelijke belangen van de cliënten optimaal te behartigen zijn in dit meerjarenplan thematische speerpunten met deelgebieden benoemd (zie bijlage I).

Voor elk thema is een aantal leden die zich specifiek met het onderwerp bezighouden.

Per jaar wordt o.a. aan de hand van het meerjarenplan ZGV beoordeeld of de speerpunten moeten worden bijgesteld.

Manieren om onze doelstelling te bereiken zijn:

- Bewaken van aanbod van kwalitatief hoogwaardige medische zorg op een betrokken en patiëntgerichte wijze door o.a. systematisch na te gaan hoe de kwaliteit (en kwantiteit) van zorg gegarandeerd en/of verbeterd kan worden
- Alert zijn op in- en externe ontwikkelingen die van belang zijn voor de cliënt
- Alert zijn op signalen van de achterban en deze vertalen richting de organisatie
- Actief benaderen van de achterban om te weten wat daar leeft
- Vragen blijven stellen aan allerlei personen of geledingen in en buiten het ziekenhuis.
- Uitbrengen van gevraagd en ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur

Als middel om de achterban te bereiken wordt o.a. gebruik gemaakt van de website en de lokale media.

## **OVERLEGSTRUCTUUR**

De cliëntenraad bestaat uit negen leden, onder wie een voorzitter, een vice-voorzitter en een secretaris. De raad wordt secretariaal ondersteund door een ambtelijke secretaris.

De raad vergadert minimaal 10 maal per jaar aan de hand van een jaarrooster.

De reguliere bijeenkomsten worden onder andere gebruikt voor het uitwisselen van opgedane ervaringen, kennisoverdracht en het inwinnen van informatie over specifieke onderwerpen. Regelmatig worden functionarissen uit het ziekenhuis uitgenodigd om een presentatie te geven over ontwikkelingen op hun vakgebied.

Circa drie vergaderingen per jaar worden geheel of gedeeltelijk bijgewoond door de voorzitter of een lid van de Raad van Bestuur.

Tijdens deze bijeenkomsten wordt informatie uitgewisseld over lopende onderwerpen en worden adviezen toegelicht.

Eenmaal per jaar is een delegatie van de Raad van Toezicht aanwezig bij een reguliere vergadering, waarbij o.a. de relatie tussen cliëntenraad/Raad van Bestuur en cliëntenraad/functionarissen ZGV besproken wordt.

Tussentijds heeft het dagelijks bestuur regulier overleg met de Raad van Bestuur. In dit overleg houdt men elkaar op de hoogte van de voor de Cliëntenraad relevante lopende zaken en ontwikkelingen.

Daarnaast:

- komt het dagelijks bestuur van de cliëntenraad minimaal tienmaal per jaar bijeen ter voorbereiding op de reguliere vergaderingen
- hebben leden van de raad op persoonlijke titel zitting in ziekenhuiscommissies, met als doel om in een vroeg stadium mee te denken over specifieke onderwerpen en het vergaren van inhoudelijke kennis
- hebben leden individueel overleg met de contactpersonen in ZGV binnen hun aandachtsgebied, teneinde hun inbreng op betreffende thema's te leveren

**SPEERPUNTEN**

De cliëntenraad heeft een aantal speerpunten vastgesteld. Deze zijn gekozen op basis van informatie vanuit het ziekenhuis, geluiden vanuit de achterban en diverse zorginhoudelijke en maatschappelijke ontwikkelingen.

**Commerciële activiteiten – niet ten koste van algemene patiëntenzorg**

U heeft een zorgverzekering, het basispakket hiervan is verplicht. De cliëntenraad vindt dat Ziekenhuis Gelderse Vallei de ziekenhuiszorg die in het basispakket zit altijd eerst goed moet verzorgen voordat ze zorg gaat aanbieden buiten het basispakket (zoals de behandelingen in Vivre, onderdeel van Ziekenhuis Gelderse Vallei).

**Elektronisch patiëntendossier – toegankelijk en betrouwbaar**

Bij de overgang van papieren patiëntendossiers naar elektronische varianten bewaakt de cliëntenraad voor u dat uw dossier toegankelijk en betrouwbaar blijft.

**Facilitaire zaken – Elke verandering beter voor de patiënt**

Als er iets gaat veranderen in de faciliteiten of het gebouw, beoordelen we of dit voor u een verbetering inhoudt. En als er bij u of bij onszelf zaken opvallen, geven we dit door aan het ziekenhuis.

**Financiën – continuïteit van ziekenhuis staat centraal**

De financiële informatie van Ziekenhuis Gelderse Vallei wordt door ons beoordeeld op mogelijke gevolgen voor u als patiënt.

**Kwaliteit – Goede zorg kan altijd beter**

De cliëntenraad vindt dat goede zorg altijd beter kan. Daarom is kwaliteit een belangrijk speerpunt. Kwaliteit is een ruim begrip. Medicatieveiligheid, bejegening en hoe lang u moet wachten zijn drie voorbeelden die hieronder vallen.

**Spoedeisende hulp – Snel en goed**

De spoedeisende hulp moet snel en goed zijn. De cliëntenraad streeft ernaar dat de samenwerking tussen spoedeisende hulp (SEH) en de huisartsenpost leidt tot één loket.