

# Visie en speerpunten van de Cliëntenraad Ikazia Ziekenhuis Rotterdam (2016-2019)

---

## **Inleiding**

De Cliëntenraad is een op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen ingesteld advies- en medezeggenschapsorgaan van het bestuur van het Ikazia Ziekenhuis.

Hij behartigt de collectieve belangen van cliënten, mantelzorgers, verzorgers en bezoekers van het Ikazia Ziekenhuis.

Hij zal, als vertegenwoordiger van hen, gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan het bestuur over zaken die direct van invloed zijn op de kwaliteit van zorg, de privacy, de patiëntveiligheid, de positie van de patiënt in de behandelrelatie en de verzorging en ontvangst van de patiënt en zijn directe omgeving. Zo kan de Cliëntenraad, met inachtneming van gebruikelijke afspraken, adviseren bij de samenstelling van de Raad van Bestuur, de Raad van Toezicht en de Klachtencommissie en alle andere in de WMCZ genoemde aspecten van de bedrijfsvoering.

De Cliëntenraad bestaat sinds juni 2013 en heeft zich in de eerste jaren van haar bestaan vooral toegelegd op het verwerven van naamsbekendheid bij haar achterban, bij de organisatie en op de werkvloer en is inmiddels een gewaardeerd onderdeel van de organisatie. De raad is dus drie jaar actief en het is nu tijd een visie te formuleren op haar functioneren in de komende periode.

## **Visie op medezeggenschap**

Medezeggenschap heeft in het Ikazia Ziekenhuis het karakter van advisering in samenspraak. Dit betekent, dat het beleid van het ziekenhuis en de uitvoering daarvan in voortdurend overleg vorm krijgt. De Cliëntenraad is op deze wijze voor de Raad van Bestuur een van de vanzelfsprekende samenwerkingspartners.

De Cliëntenraad wil daarbij samenwerken en samen oplossingen vinden en stelt het gezamenlijk belang van de organisatie en van de cliënten voorop.

De Cliëntenraad stelt zich positief-kritisch en constructief op.

## **Visie op de samenstelling van de Cliëntenraad**

De Cliëntenraad streeft ernaar in zijn samenstelling representatief te zijn voor de cliënten. De leden zijn ervaringsdeskundig en weten uit eigen ervaring, of van anderen, wat het betekent om cliënt te zijn in het ziekenhuis. Tevens wordt gelet op voldoende diversiteit in deskundigheid en achtergrond.

## **Visie op de positie van de cliënten**

De Cliëntenraad streeft naar een gelijkwaardige relatie tussen cliënt en dienstverlener. Waar het motto van het Ikazia Ziekenhuis 'Zorg voor elkaar' luidt, is het streven van de raad naar 'Zorg met elkaar'.

## **Visie op de Kernwaarden**

De Cliëntenraad onderschrijft de vier kernwaarden van het Ikazia Ziekenhuis en verwacht van het personeel dat zij vanuit hun professionaliteit bijdragen aan het versterken van de kracht en autonomie van de cliënt. Die kernwaarden zijn:

Oprechte interesse: zorg met aandacht, betrokken en gastvrij;

Onderling verbonden: open, vriendelijk en liefdevol, samenwerken;

Betrouwbaar: hoge kwaliteit, veilig en financieel solide;

Professioneel: deskundig, initiatiefrijk en resultaatgericht.

Dat betekent in de visie van de Cliëntenraad dat het Ikazia Ziekenhuis alles in het werk stelt de doelgroepen in staat te stellen op basis van gelijkwaardigheid tot een oordeel te komen over de keuzes waar zij voor komen te staan.

#### **Visie op de werkwijze van de Cliëntenraad**

De Cliëntenraad wil een actief en duidelijk zichtbaar betrokken, laagdrempelig en (h)erkend orgaan binnen het ziekenhuis zijn, dat proactief bezig is met alle zaken binnen het ziekenhuis die patiënten aangaan.

In dat kader werkt de raad aan bekendheid onder en contact met de doelgroepen om zo daadwerkelijk als vertegenwoordiger van hen te kunnen optreden. Ook nemen leden deel aan sessies zoals ambassadeursbijeenkomsten en hebben ze direct contact tijdens open dagen of patiëntbijeenkomsten.

Informatie krijgt de raad verder uit het patiëntenpanel, klanttevredenheidsonderzoeken en vergelijkbare bronnen.

Om het werk naar behoren te kunnen verrichten is verder een open en tijdige uitwisseling van informatie noodzakelijk met het bestuur, de dienstverleners en ondersteunende diensten en wordt met hen regelmatig overleg gevoerd.

In dat kader is voorzien in regelmatig contact met het bestuur, de directeur patiëntenzorg en de controller en sturen zij de benodigde stukken tijdig ter inzage.

De raad wil desgevraagd ook direct informatie kunnen betrekken bij andere leden van het management en, in overleg met het MT, specifieke functionarissen.

De Cliëntenraad heeft niet op regelmatige basis contact met het Medisch Specialistisch Bedrijf en het Tandheelkundig Specialistisch Bedrijf, maar zoekt dat zeker als het belang van cliënten hierbij gebaat is.

Dat geldt ook voor de Raad van Toezicht en Raad van Commissarissen.

De Cliëntenraad geeft het bestuur gevraagd advies indien gewenst en ongevraagd advies indien hij dit wenselijk acht. De raad zal zich, indien nodig of gewenst, terzijde laten staan door interne of externe deskundigen en/of te rade gaan bij andere cliëntenraden.

De raad is een volwaardig gesprekspartner, maar de leden ontwikkelen zich blijvend door het volgen van informatiebijeenkomsten en bijscholing voor cliëntenraadsleden.

Voor zijn adviezen volgt de Cliëntenraad het volgende pad: informatie verzamelen – informatie verwerken – conclusies trekken – bij onduidelijkheden navraag doen – advies geven – volgen en evalueren van de adviezen.

De Cliëntenraad vergadert minstens negen keer per jaar. Elke vergadering wordt genotuleerd door de ambtelijk secretaris. Bij elk verslag wordt een actiepuntenlijst geformuleerd.

Aan het eind van ieder kalenderjaar legt de Cliëntenraad verantwoording af in een openbaar jaarverslag, dat onder meer op de website van het Ikazia Ziekenhuis wordt gepubliceerd.

De Cliëntenraad kiest voor een aantal jaren aantal thema's en per jaar speerpunten om extra aandacht aan te geven en zich hard voor te maken.

## **Thema's 2016 – 2019 Privacy, Veiligheid, Versterking Positie Patiënt**

Veraangename verblijf in het ziekenhuis (welkom zijn-beleving).

Positie van patiënten in de behandelrelatie.

Kwaliteit van de communicatie met patiënten.

Dossieroverdracht, medicatieveiligheid, dossierbeheer en –beschikbaarheid.

Werkdruk en fysieke veiligheid.

### **Speerpunten 2016/2017**

- **Verbetering ontvangst**
  - Koffieapparaat in de hal.
  - Meubilair in de hal.
  - Overkapping bushalte.
  - Parkeerplaatsen.
  - WiFi.
  
- **Privacy**

EPD: goede en betrouwbare informatieoverdracht met maximale privacy, maar ook maximaal gebruik (gemak) ten behoeve van behandeling cliënt. Deelname CR in werkgroepen.
  
- **(Patiënt)veiligheid**
  - Meelopen met veiligheidsrondes.
  - Medicatieverificatie.
  - Dossieroverdracht.
  - Terugdringen vermijdbare fouten.
  - Klachtenrapportage evalueren.
  - Duidelijke communicatie over afspraken.
  
- **Versterken positie patiënten in behandelrelatie**
  - Deelname aan werkgroep Patiëntenparticipatie.
  - Nader uit te werken.

### **De Cliëntenraad werkt aan zijn eigen kwaliteit door**

- Contact en overleg met cliëntenraden Maasstad en ASZ.
- Bijscholing via NCZ.
- Deelname aan IGZ congres, Nationale Cliëntenradendag en andere relevante bijeenkomsten.

### **De Cliëntenraad werkt aan zijn eigen bekendheid onder de achterban door**

- Folder
- Column in Ikazia Nieuws
- Aanpassing tekst op monitor in de hal
- Mails en stands (bijvoorbeeld open dag)
- Website (eigen pagina's met bovenstaande en vergaderdata en agenda's (geen stukken).

### **De Cliëntenraad participeert in**

- Ambassadeursbijeenkomsten (SN en DG)
- Werkgroep Patiëntenparticipatie (WvG)