

Bureau Medezeggenschap
Cliëntenraad

Postbus 50 000
7500 KA Enschede

Koningsplein 1
7512 KZ Enschede

www.mst.nl

Telefoon (053) 487 20 09 / 20 90
clienraad@mst.nl

Visiedocument 2019-2021 Cliëntenraad



V.l.n.r.: André de Lizer (vice voorzitter), Julia Keizer, Bart Rozendaal, Secil Arda, Pauline Nordbeck, Madelène ter Laak, Anne Overbeek, Marie-Louise Fisscher, Emile Mühlradt (voorzitter), Jan Mulder

Voor u ligt het visiedocument van de Cliëntenraad (CR) van Medisch Spectrum Twente (MST).

In dit document formuleren we hoe en op basis van welke uitgangspunten en visie op gezondheidszorg in het algemeen en zorg vanuit MST in het bijzonder, de CR functioneert. De CR maakt als onafhankelijk cliënt vertegenwoordigend gremium deel uit van de organisatie van MST.

Inleiding

Sinds februari 1996 is de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) van kracht. Zorginstellingen zijn sindsdien verplicht een CR in te stellen en te faciliteren. Via die CR kunnen cliënten/ patiënten invloed uitoefenen op het beleid van de instelling, MST. Zo moet de CR van de benodigde informatie worden voorzien om haar taak goed te kunnen uitvoeren, heeft de CR geregeld overleg met het bestuur van MST, en geeft de CR gevraagd en ongevraagd advies aan het bestuur waar het zaken betreft van belang voor cliënten. De CR bestaat uit 10 vrijwilligers, afkomstig uit het verzorgingsgebied van MST.

De CR wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris en een secretaresse van het Bureau Medezeggenschap.

Huidige situatie

Tot voor kort werd de zorg voor de patiënt volledig in het ziekenhuis, - rondom de specialist-, geleverd. Dat betekende dat patiënten, wellicht vaker dan noodzakelijk, naar het ziekenhuis moesten komen.

Al veel langer wordt gestreefd naar mogelijkheden het zorgproces rond de patiënt te organiseren.

Op dit moment is er een tendens, ook onder medisch specialisten, om poliklinische zorg meer te gaan organiseren middels monitoring en contact in de thuissituatie, over de grens van het ziekenhuis heen, in een netwerk van zorgverleners waarbij in zorgketens wordt gedacht.

Digitalisering en nieuwe technologie bieden veel nieuwe mogelijkheden en binnen sommige disciplines wordt daar ook al gebruik van gemaakt.

De CR functioneert als één geheel. Binnen het werkveld van de CR zijn, aansluitend bij actuele ontwikkelingen, drie aandachtsgebieden te onderscheiden. Deze aandachtsgebieden zijn *Kwaliteit en Veiligheid*, *Gastvrijheid en Communicatie* en *Cliëntenparticipatie*. Middels werkgroepen zetten leden van de CR zich in voor genoemde onderwerpen. De werkgroepen hebben ieder afzonderlijk overleg wanneer gewenst.

De CR vergadert iedere maand als geheel, waarbij elke tweede maand ook een structureel overleg met de Raad van Bestuur plaatsvindt.

De voorzitter en de vicevoorzitter van de CR vormen samen het dagelijks bestuur. Zij hebben tussentijds overleg met de Raad van Bestuur en participeren in management overleg binnen MST. De voorzitter is het gezicht van de CR en hij draagt standpunten van de CR naar buiten uit.

Werkwijze van de drie werkgroepen

- Leden van de werkgroep *Kwaliteit en Veiligheid* nemen met regelmaat deel aan zogenoemde veiligheidsrondes binnen MST. Tijdens die rondes worden gesprekken gevoerd met medewerkers van verschillende afdelingen en komen zaken aan de orde die kwaliteit van zorg en/of veiligheid van patiënten betreffen.

Concreet kan bijvoorbeeld gedacht worden aan (hoe) het calamiteitenplan wordt geoefend, hoe verhouden zich bezuinigingsrondes versus kwaliteit en veiligheid, is er een elektronisch patiënten dossier (EPD) en hoe is de privacy geregeld, staat MST open voor melding van klachten en hoe is de afhandeling georganiseerd, etc..

- Leden van de werkgroep *Gastvrijheid en Communicatie* nemen deel aan zogenoemde spiegelgesprekken waar bejegening in de meest brede zin centraal staat. Communicatie tussen patiënt enerzijds en medewerkers in het ziekenhuis anderzijds moet zo optimaal mogelijk zijn. Concreet kan ook hier weer gedacht worden aan eventuele klachten/meldingen en de afhandeling daarvan, hoe wordt de gastvrijheid binnen het ziekenhuis ervaren, is er geestelijke verzorging beschikbaar en voor welke levensbeschouwelijke richtingen, is er aandacht voor maatschappelijke bijstand, hoe is de ontslagprocedure geregeld en worden cliënten daarin begeleid, etc..
- Leden van de werkgroep *Cliëntenparticipatie* benaderen cliënten, die lid zijn van het Cliëntenpanel, 1 á 2 keer per jaar door middel van een vragenlijst, via e-mail, met vragen over (nieuwe) initiatieven van het ziekenhuis. Te denken valt hierbij aan onderwerpen als toegankelijkheid van de website, wachttijden, parkeermogelijkheden en -tarieven, voeding tijdens ziekenhuisverblijf, hoe wordt de eenpersoonspatiëntenkamer ervaren, hoe is de samenwerking met huisarts, thuiszorg, apotheker ervaren etc., etc..
Het Cliëntenpanel vormt zo een digitaal klankbord voor de CR. Wensen en meningen van cliënten en hun naasten worden inzichtelijk en zo laat de CR zich met informatie vanuit haar achterban ondersteunen in haar adviestaak richting de Raad van Bestuur.

Toekomstvisie

MST is in beweging, er verandert veel en steeds opnieuw. Ook MST heeft een strategische agenda, die gericht is op het optimaliseren van de bedrijfsprocessen door bij medewerkers een bewustwordingsproces op gang te brengen, waarbij verbinding en samenhang de kernbegrippen zijn.

Die veranderingen hebben invloed op de medewerkers.

Tot voor kort was het gebruik zorg aan te bieden gedacht vanuit de zorgprofessional, vanuit een specialisme. Maatwerk rond de individuele patiënt is gewenst en interdisciplinariteit is een vanzelfsprekend gevolg. De keten van zorg rond de patiënt vraagt om onderlinge samenwerking. Voor de zorgmedewerker betekent dat een andere mindset.

Het proces dient de patiënt, niet de medewerkers. Zorg in het ziekenhuis waar dat moet, zorg thuis waar dat kan met de patiënt centraal.

Deze verandering wordt door de CR omarmd en zal haar eigen functioneren wellicht sterk gaan bepalen, qua richting en qua wijze van werken.

De CR wil voeling blijven houden met patiënten/cliënten. Goed inzicht in wat patiënten cliënten beweegt en wat ze ervaren, blijft van groot belang.

Zo goed als het ook van belang is om structureel en open contact te hebben en te houden met de Raad van Bestuur en daarmee invloed op toekomstige ontwikkelingen binnen MST.

De CR wil, door vanuit betrokkenheid mee te denken, door overleg en advisering, de kwaliteit van zorg voor patiënten cliënten van MST zichtbaar en voelbaar blijven bevorderen en waar nodig verbeteren.

Zo zijn de volgende aandachtspunten geformuleerd voor 2019-2021:

- volgen en bewaken van de 'Strategische agenda 2018-2023', met als motto Goed > Beter > MST;
- meedenken bij de uitwerking van beleidsinitiatieven;
- samenwerken met CR Deventer Ziekenhuis en CR ZGT aangaande regionale zorginitiatieven;
- verdere uitbouw van ons Cliëntenpanel qua aantal deelnemers, meer gerichte inzet van het panel en zichtbare vertaling van reacties in beleid.