

# Jaarbericht 2017-2018



# Inhoudsopgave

## Inhoud

Inhoudsopgave .....	2
Inleiding .....	3
Doelstelling van de cliëntenraad van de CIHN .....	3
Samenstelling cliëntenraad .....	3
Werkwijze cliëntenraad .....	3
CIHN .....	3
Het verzorgingsgebied van de CIHN .....	4
Twee huisartsenposten .....	4
Chronische zorg (OCE) .....	4
Organisatie CIHN .....	5
Adviezen .....	5
Samenwerkingsovereenkomst met Zorggroep Zuid-Gelderland: .....	5
Notitie topstructuur CIHN, .....	5
Begroting en jaarrekeningen .....	5
Landelijk traject “Beter beter worden, onze zorg” .....	5
“De juiste patiënt op de juiste plaats” .....	5
Samenwerking cliëntenraad CWZ .....	6

# Jaarbericht 2017-2018 cliëntenraad CIHN

---

## Inleiding

### Doelstelling van de cliëntenraad van de CIHN

De cliëntenraad stelt zich ten doel de gemeenschappelijke belangen te behartigen van de patiënten binnen het werkgebied van de CIHN. Dit wil zij doen door de bestuurder te adviseren (gevraagd en ongevraagd) met betrekking tot het beleid en beleidsuitvoering van de CIHN, Huisartsenposten Nijmegen en Boxmeer en OCE Nijmegen. Het gaat de cliëntenraad met name om de kwaliteit van zorg, toegankelijkheid, veiligheid (overdracht gegevens, maar ook waarborging privacy) en afstemming op andere zorgfuncties.

### Samenstelling cliëntenraad

De cliëntenraad bestond bij aanvang 2017 uit de volgende leden Maarten Moonen (voorzitter), Lilian Brouwer (secretaris), Mariëtte Verbakel, Loes Buurman, José van der Zon, Monique Clarenbach en Paul Peters. Loes Buurman verliet in 2017 de cliëntenraad en Monique Clarenbach in 2018. Vanaf november 2018 werd de raad versterkt met Marion Smits.

Deze leden vertegenwoordigen de cliënten uit het gehele werkgebied van de CIHN en hebben geen persoonlijke banden met de CIHN. Leden van de cliëntenraad worden voor drie jaar benoemd en kunnen daarna maximaal twee keer herbenoemd worden.

De cliëntenraad wordt ondersteund door een adviseur van Zorgbelang Gelderland (Karin Kalthoff).

### Werkwijze cliëntenraad

Het belangrijkste doel van de cliëntenraad is het behartigen van de belangen van de patiënten (cliënten) binnen het werkgebied van de CIHN. De patiënten zijn alle inwoners binnen het werkgebied en cliënten die op vakantie of op bezoek zijn binnen het werkgebied en die tussen 17.00 uur en 8.00 uur, c.q. in het weekend (avond, nacht en weekend) een dokter nodig hebben. Een goede onderlinge communicatie binnen de cliëntenraad en een goede communicatie met de directie van de CIHN spelen daarbij een belangrijke rol.

De informatieuitwisseling met de directie vindt plaats in overlegvergaderingen. Voorafgaand aan de overlegvergaderingen vinden cliëntenraadsvergaderingen plaats. In de cliëntenraadsvergaderingen worden de agendapunten vanuit de cliëntenraad voor de overlegvergadering besproken en de voorliggende adviezen voorbereid. Actuele onderwerpen die aan de orde zijn, worden eveneens besproken en bepaald wordt of deze kunnen leiden tot een ongevraagd advies.

## CIHN

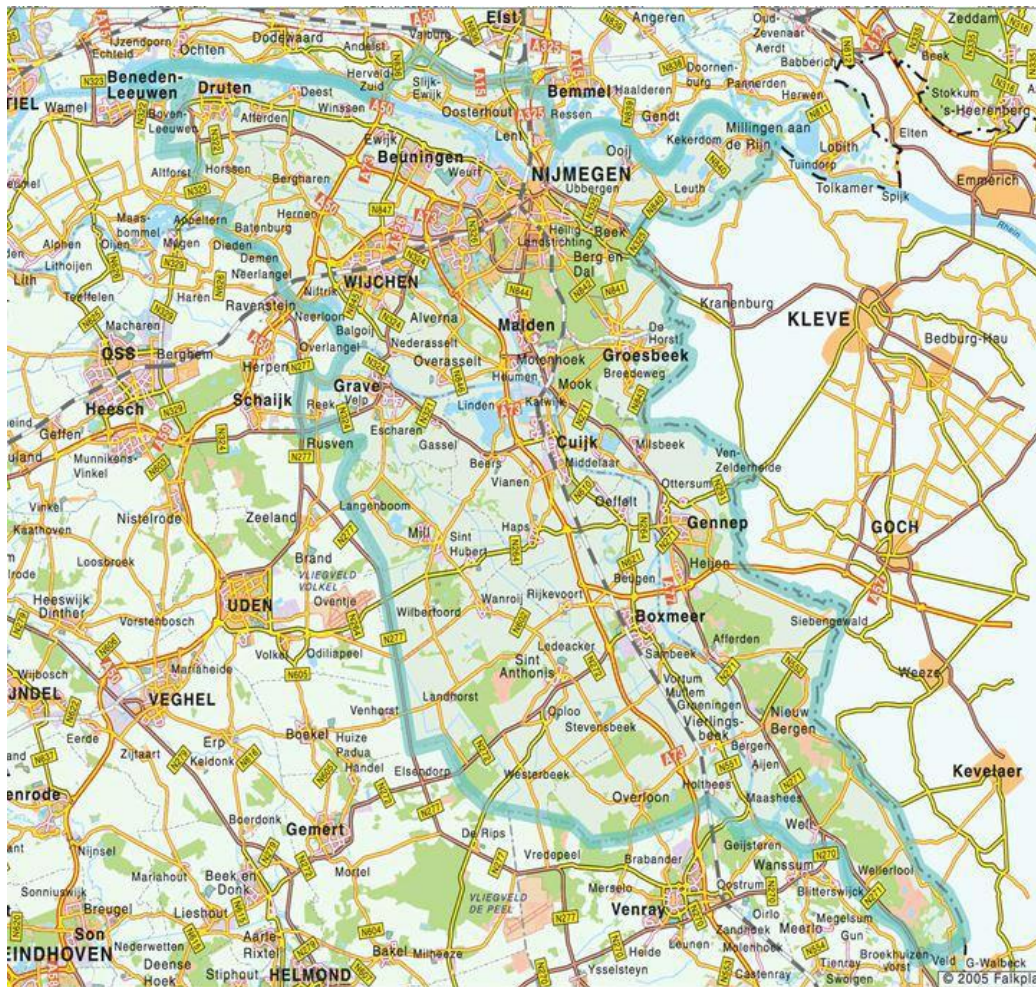
De CIHN staat voor Coöperatie voor Integrale Huisartsenzorg Nijmegen. De CIHN bestaat uit drie dochtervennootschappen.

1. De Huisartsenposten Nijmegen en Boxmeer, verantwoordelijk voor de acute huisartsgeneeskundige zorg in avond, nacht en weekend (ANW).

2. De OCE (=Organisatie Chronische Eerstelijns zorg) Nijmegen die chronische eerstelijnszorg, ouderenzorg en geestelijke gezondheidszorg voor patiënten in de regio Nijmegen organiseert.
3. De OCE (=Organisatie Chronische Eerstelijns zorg) praktijkondersteuning GGZ die praktijkondersteuning binnen de huisartsenpraktijken regelt.

### Het verzorgingsgebied van de CIHN

Het verzorgingsgebied van de CIHN, zoals in onderstaand kaartje weergegeven, telt rond de 400.000 a 500.000 inwoners.



### Twee huisartsenposten

Meer dan 230 huisartsen zijn aangesloten bij de CIHN. Zij doen op toerbeurt dienst op de huisartsenposten in Nijmegen of Boxmeer. Tijdens deze supervisediensten verzorgen de huisartsen consulten, geven telefonisch adviezen of leggen visites bij de patiënten aan huis af. Tijdens het werken op de huisartsenposten worden de huisartsen ondersteund door triagisten (de triagist fungeert als poortwachter voor de spoedeisende hulp op een huisartsenpost en beoordeelt de aard en urgentieniveau van de klachten), baliemedewerkers en chauffeurs.

### Chronische zorg (OCE)

Binnen de chronische eerstelijnszorg worden aangesloten huisartsen gefaciliteerd (met name Nijmegen en directe omgeving). De ondersteuning wordt geboden op het gebied van ICT, het maken van afspraken met zorgverzekeraars en ketenpartners en praktijkondersteuning GGZ.

## Organisatie CIHN

CIHN kent haar oorsprong eind jaren 90. Daarmee was de CIHN een van de eerste gezamenlijk georganiseerde huisartsenposten in Nederland. Als een echte pionier bouwde de CIHN aan een organisatie die huisartsen ondersteunde zowel in hun werk buiten kantooruren (huisartsenposten) als aan zorgpaden binnen de chronische zorg (OCE). Begin 2016 werd duidelijk dat de organisatie de pioniersfase was ontgroeid. Een verdere professionalisatie was nodig. In 2017 kreeg de nieuwe organisatiestructuur zijn beslag. Als adviesorgaan bewaakte de cliëntenraad het belang van de cliënt in deze reorganisatie. De structuur werd krachtadiger hetgeen voor de cliënt betekende dat besluiten aangaande verbeteringen rond de zorg sneller genomen konden worden.

## Adviezen

### Samenwerkingsovereenkomst met Zorggroep Zuid-Gelderland:

De meldpost voor 24-uurszorg thuiszorg van Zorggroep Zuidzorg trok medio 2017 na een positief advies van de cliëntenraad in bij de meldpost van CIHN. De cliëntenraad heeft hierin positief geadviseerd omdat de verwachting is dat de samenwerking de 24-uurszorg voor de cliënten van beide organisaties zal kunnen verbeteren.

### Notitie topstructuur CIHN

De cliëntenraad adviseerde medio 2017 positief over de nieuwe statuten van de CIHN en de benoeming van Jean Takken als nieuwe bestuurder.

### Begroting en jaarrekeningen

Jaarlijks geeft de cliëntenraad advies over de jaarrekening en begroting. Zo ook in 2017 en 2018.

## Landelijk traject “Beter beter worden, onze zorg”.

Landelijk zijn in alle gezondheidsregio's samenwerkingsprojecten opgestart tussen ziekenhuizen, zorgverzekeraars en huisartsen, met als doel de zorgconsumptie te versoberen en alleen zware ziekenhuiszorg in te zetten als daar werkelijk indicatie voor is. Ook in het verzorgingsgebied van het CWZ loopt een dergelijk project. Als cliëntenraad CIHN nemen we, evenals de cliëntenraad van het CWZ, deel aan dit project.

## “De juiste patiënt op de juiste plaats”

Er ontstaat de laatste jaren een toenemende druk op de huisartsenpost. Patiënten wijken uit naar de huisartsenpost als ze overdag geen tijd hebben om naar de eigen huisarts te gaan. De druk op de post wordt daarmee te groot en de CIHN loopt hierdoor kwaliteitsrisico's.

Om de risico's te reduceren, om de druk op de post te verminderen, werd in 2017 het project “De juiste patiënt op de juiste plaats” gestart.

De cliëntenraad neemt actief deel aan dit project om toe te zien dat de patiënt die spoedeisende hulp nodig heeft buiten kantooruren goed en snel terecht kan.

Het project zal in 2018 afgerond worden met een aantal verbetermaatregelen.

## **Samenwerking cliëntenraad CWZ**

Tweemaal per jaar stemmen de cliëntenraden van CWZ en CIHN hun ervaringen en ontwikkelingen af in een gezamenlijk overleg. Beide raden zien hiervan de meerwaarde in omdat er nauwe relaties bestaan tussen beide instellingen.