



WERKPLAN 2020 - 2022

1. Inleiding

De Coöperatie voor Integrale Huisartsenzorg Nijmegen (CIHN) is een vereniging van ruim 230 regionaal gevestigde huisartsen. Onder de CIHN-organisatie vallen twee dochterorganisaties (vennootschappen):

- Huisartsenposten Nijmegen en Boxmeer en
- OCE Nijmegen, plus de kleindochterorganisatie OCE Praktijkondersteuning.

De Huisartsenposten Nijmegen en Boxmeer is het organisatieonderdeel dat verantwoordelijk is voor de huisartsenzorg in avond, nacht en weekeinde, waarbij de vraag van de patiënt centraal staat. Het gaat om zorg die niet kan wachten tot de eigen huisarts beschikbaar is. Het werkgebied vormen de regio's Nijmegen en Boxmeer. De Huisartsenpost Nijmegen is gevestigd op het Spoedplein bij het CWZ ziekenhuis. De Huisartsenpost Boxmeer is gevestigd op de Acute Zorgpost in het Maasziekenhuis Pantein.

OCE Nijmegen organiseert chronische eerstelijnszorg (diabetes, COPD en CVRM), ouderenzorg en geestelijke gezondheidszorg voor patiënten in de regio Nijmegen. Om te zorgen voor de best mogelijke eerstelijnszorg ontwikkelt OCE Nijmegen samen met huisartsen en professionals zorgprogramma's. De zorgprogramma's zijn gebaseerd op NHG-standaarden en kwaliteitsrichtlijnen. Per zorgprogramma sluit OCE Nijmegen contracten af met zorgverzekeraars, huisartsen en professionals. In deze contracten worden afspraken gemaakt over de inhoud, kwaliteit en financiering van de zorgprogramma's. Door de zorgprogramma's is iedere patiënt verzekerd van uniforme en kwalitatief hoogwaardige eerstelijnszorg. Naast de zorgprogramma's biedt OCE Nijmegen faciliteiten om de eerstelijnszorg te versterken door bijvoorbeeld scholing en ICT-oplossingen. Het werkgebied van OCE Nijmegen is de regio Nijmegen.

CIHN, de LHV-huisartsenkring Nijmegen en de Coöperatie STIELO U.A. overwegen de vorming van een gezamenlijke regionale huisartsenorganisatie door middel van een (juridische) fusie.

De cliëntenraad is het orgaan dat zich inzet om de belangen van de patiënten van de CIHN te behartigen. Als vertegenwoordiger van de patiënten stelt de cliëntenraad steeds de vraag of het belang van de patiënt gediend is bij de veranderingen in de zorg, zoals deze wordt aangeboden door de CIHN. Het gaat hier om de spoedeisende huisartsenzorg, zoals deze verzorgd wordt door de huisartsenposten Boxmeer en Nijmegen en de speciale zorgprogramma's zoals de OCE Nijmegen deze biedt in de regio Nijmegen (in Boxmeer is een andere zorggroep actief).

De huisartsenzorg is in Nederland al jaren in beweging. Er wordt door de overheid een toenemende verantwoordelijkheid gelegd bij de eerstelijnszorg. Hiermee verandert ook het werkdomein van de CIHN. De cliëntenraad denkt nadrukkelijk mee hoe deze veranderingen om te zetten in beleid van de CIHN.

2. Doelstelling cliëntenraad CIHN

De cliëntenraad heeft tot doel de gemeenschappelijke belangen van patiënten te behartigen. De cliëntenraad heeft op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ) de wettelijke bevoegdheid om gevraagd en ongevraagd advies en op een aantal onderdelen instemming te geven aan bestuur en directie over onderwerpen die van belang zijn voor de patiënten.

De adviezen van de cliëntenraad richten zich op het gehele werkgebied van de CIHN, dus zowel het werk van de huisartsenposten als ook het werk van de OCE.

Het gaat de cliëntenraad hierbij met name om de kwaliteit van zorg, patiëntenvoorlichting en communicatie, toegankelijkheid, veiligheid, klachtenregeling en afstemming op andere zorgfuncties.

3. Werkwijze cliëntenraad

Op basis van een eigen afweging wil de cliëntenraad vaststellen op welke terreinen zij actief is. Dit werkplan is dan ook een weergave van de onderwerpen die van ons hoge prioriteit krijgen in de periode 2020-2022.

Een belangrijk moment voor de cliëntenraad om haar functie daadwerkelijk uit te oefenen, vormt de overlegvergadering met de directeur-bestuurder van de CIHN. De cliëntenraad heeft een open overleg met de CIHN waarin over en weer informatie wordt verstrekt.

Voorgenomen besluiten worden conform de WMCZ aan de cliëntenraad ter advisering of instemming voorgelegd. Naast gevraagd kan de cliëntenraad ongevraagd adviseren en onderwerpen zelf agenderen. De Cliëntenraad participeert in projecten van de CIHN waarbij een patiëntenbelang aan de orde is.

4. Een werkplan dat richting geeft

Het functioneren van de cliëntenraad op basis van een werkplan heeft zijn meerwaarde.

In de eerste plaats om gezamenlijk vast te stellen welke onderwerpen door de gehele cliëntenraad van belang geacht worden en te weten van elkaar waar vooral op wordt ingezet.

In de tweede plaats omdat het richting geeft aan de onderwerpen die belangrijk zijn om te bespreken met de directeur-bestuurder en/of de werkorganisatie.

De cliëntenraad sluit in zijn activiteiten zoveel mogelijk aan bij het strategisch plan 2020-2022 en de daaruit voortkomende jaarplannen van de CIHN.

Ook de taakverdeling tussen de verschillende leden van de cliëntenraad is waardevol om tot een efficiënte inzet te komen. In het hierna volgende zullen de belangrijkste speerpunten en aandachtsgebieden worden weergegeven.

5. Communicatie

Het basisuitgangspunt voor het instellen van een cliëntenraad door een instelling is de wens om de verwachtingen en wensen van de (potentiële) patiënt te horen en op basis hiervan stappen te kunnen nemen ter verbetering van de geboden zorg (zorg waarbij de patiënt het uitgangspunt vormt). Maar ook om met de cliëntenraad in gesprek te gaan over de wijze waarop die stappen gezet kunnen worden, hoe deze te monitoren zijn en eventueel bij te stellen.

De CIHN kent natuurlijk niet zomaar de wensen en verwachtingen van de patiënten van de CIHN. Alleen het instellen van een cliëntenraad is hiertoe niet voldoende. In overleg met de cliëntenraad zal dan ook in de komende jaren door de CIHN op verschillende wijzen gecommuniceerd worden met haar (potentiële) patiënten. De cliëntenraad heeft hiertoe periodiek overleg met de communicatiemedewerker van de CIHN.

De CIHN maakt gebruik van verschillende communicatiemiddelen, zoals een uitgebreide set van patiëntenfolders, een website en schermen in de wachtkamers. De cliëntenraad kijkt mee en denkt mee in de inzet van de communicatiemiddelen richting de patiënten. De cliëntenraad toetst daarbij de communicatie vanuit patiëntenperspectief op volledigheid en leesbaarheid.

6. Kwaliteit van zorg

CIHN is dagelijks bezig om de kwaliteit van zorg voor haar patiënten te verbeteren. De cliëntenraad probeert de CIHN met raad en daad bij te staan in de verbetering van de kwaliteit van zorg. In de komende periode staan hierbij de volgende thema's op de agenda:

Patiëntenraadpleging en benchmarkonderzoek

Om de wensen en verwachtingen van patiënten helder in beeld te krijgen, maakt de CIHN gebruik van patiëntenraadplegingen en patiënttevredenheidsonderzoek. De cliëntenraad denkt mee bij het opstellen van de daarvoor te gebruiken vragenlijsten.

Daarnaast neemt de CIHN deel aan benchmarkonderzoek waarmee de kwaliteit van zorg vergeleken wordt met vergelijkbare andere organisaties.

De resultaten worden met de cliëntenraad besproken. Belangrijk hierbij is of passende verbetermaatregelen worden gekozen bij de resultaten en de monitoring van de verbetermaatregelen zodat ze daadwerkelijk leiden tot kwaliteitsverbeteringen.

Ketenzorg, netwerkzorg

Voor patiënten is het van groot belang dat verschillende zorgfuncties goed op elkaar zijn afgestemd. Soms is dit zelfs van levensbelang. Naast de ketenzorg rondom een aandoening is er een beweging naar een meer integrale benadering.

De volgende onderwerpen staan hiervoor wat betreft de cliëntenraad op de agenda:

- Aansluiting tussen de huisartsenpost en de spoedeisende afdelingen van de vier ziekenhuizen in de regio (CWZ Nijmegen, Maasziekenhuis Boxmeer, Radboudumc Nijmegen en Bernhoven Uden).
- Samenwerking met ketenpartners in de vorm van een bovenregionaal Zorg Coördinatie Centrum.
- De ketenzorg binnen de reeds bestaande zorgprogramma's van de OCE:
 - ✓ Cardiovasculair risicomangement (CVRM)
 - ✓ Chronic Obstructive Pulmonary Disease (COPD)
 - ✓ Diabetes type 2
 - ✓ Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ)
 - ✓ Ouderenzorg.
- Ketenzorg ontketend, een project waarbij een integraal zorgprogramma wordt ontwikkeld voor mensen met een chronische aandoening. Persoonsgerichte zorg is hierin het uitgangspunt. Dit zorgprogramma zal de monodisciplinaire zorgprogramma's vervangen.
- Nieuw te ontwikkelen zorgprogramma's waar in de keten tussen eerste en tweede lijn verbeteringen worden nagestreefd. Ketens waar de zorgverzekeraar voornemens is om een deel van de ziekenhuiszorg onder te brengen bij de huisarts.
- Het opstellen van een Regioplan en met de uitkomsten hiervan realiseren van een sterke multidisciplinaire infrastructuur voor zorg in de eerste lijn op wijkniveau. Op basis van het regioplan is het de bedoeling afspraken te maken met de grote regionale zorgaanbieders rondom ouderenzorg, GGZ en achterstandsproblematiek.
-
- Samenwerking in de regio op basis van het vastgestelde regioplan. In 2020 zetten we de benodigde infrastructuur op om het wijkmanagement te verbreden. Doel is om de opgedane kennis en ervaring in de gezondheidscentra breed in te zetten in wijken waar dit nog niet (voldoende) van de grond is gekomen. Dit zal leiden tot, die ook helpt om huisartsen te ontlasten en de samenwerking te versterken. Zie ook H1

Triage en consulten

Op de huisartsenposten wordt steeds meer gebruik gemaakt van innovatieve technieken bij de triage. Hierbij gaat het onder andere om beeldbellen en het laten invullen van online vragenlijsten. Doel is dat de patiënt goed en nog sneller en efficiënter geholpen wordt als hij contact met de huisartsenpost zoekt, plus verlaging van de werkdruk van de medewerkers.

In het kader van het programma Juiste Zorg Juiste Plek wordt gebruik gemaakt van teleconsultatie, waarbij expertise van de medisch specialistische zorg wordt ingezet voor de eerste lijn.

De cliëntenraad wil deze ontwikkelingen graag volgen en kijken of de te verwachten doelen daadwerkelijk gerealiseerd worden. Daarbij speelt tevens de vraag of deze technieken voor alle patiëntengroepen even geschikt zijn.

Klachten en incidenten

Klachten en geschillen zijn een belangrijke graadmeter van de door de patiënten ervaren kwaliteit van zorg. Het aantal en de aard van incidenten die zich in de zorg voordoen zijn eveneens een belangrijke indicator van kwaliteit van zorg. De cliëntenraad vindt het belangrijk om in algemene zin op de hoogte gesteld te worden van de aard van de klachten, de meldingen incidenten patiëntenzorg en de daaraan gekoppelde verbeteracties en de resultaten hiervan. Dit is een jaarlijks terugkerend onderwerp van gesprek in de overlegvergaderingen.

In dit kader is het goed te vermelden dat de cliëntenraad geen rol speelt in de afhandeling van individuele klachten.

7. Bestuur en Financiering

De cliëntenraad heeft minimaal vijf keer per jaar overleg met de directeur-bestuurder van de CIHN. Daarnaast vindt er eenmaal per jaar een overleg plaats met (een vertegenwoordiging van) de Raad van Toezicht. Hierbij wordt met elkaar in gesprek gegaan over de actuele ontwikkelingen die spelen in relatie tot de CIHN.

Jaarlijks zal de cliëntenraad in ieder geval adviseren over de begrotingen en jaarrekeningen van de CIHN, de huisartsenposten en de OCE.

De cliëntenraad gaat, waar mogelijk en zinvol, met cliëntenraden van ketenpartners van de CIHN in gesprek. In elk geval vindt dit overleg twee keer per jaar plaats met de cliëntenraad van het CWZ.

8. Organisatie cliëntenraad

De cliëntenraad heeft zeven zetels. Adviezen uit de raad komen in principe tot stand vanuit consensus. Om de vergadering goed te laten verlopen zijn een voorzitter en secretaris aangesteld. De cliëntenraad vergadert in principe zes keer per jaar. Daarnaast zijn er minimaal vijf overlegvergaderingen met de directeur-bestuurder van de CIHN. Als vertegenwoordiging van patiënten participeert de cliëntenraad in verschillende projecten van de CIHN.

Samenstelling van de cliëntenraad

Paul Peters	voorzitter
Lilian Brouwer	secretaris
Mariëtte Verbakel	lid
Marion Smits-van den Boogaard	lid
Jacqueline Konings	lid
Walter Smetsers	lid

Aandachtsvelden leden van de cliëntenraad

Om de uitvoering van de werkzaamheden van de cliëntenraad zo efficiënt mogelijk te organiseren zijn aandachtsvelden vastgesteld. Aan deze aandachtsvelden zijn leden gekoppeld, die met betrekking tot dit aandachtsveld de ontwikkelingen bijhouden en eventuele adviezen voorbereiden. Deze verdeling ziet eruit als onderstaand. De cliëntenraad houdt de vrijheid om deze aandachtsvelden in de periode waarin dit werkplan van toepassing is aan te passen.

Aandachtsveld	Aandachtsveld van:
1) Communicatie	Lilian Walter
2) Kwaliteit van Zorg	Jacqueline Lilian Mariëtte Marion Paul Walter
3) Actualiteit algemeen	Jacqueline Mariëtte Marion
4) Bestuur en Financiering	Jacqueline Marion Paul