



Groene Hart Ziekenhuis 
Open voor iedereen



Meerjarenbeleidsplan Cliëntenraad Groene Hart Ziekenhuis

2025 - 2028

Clëntenraad GHZ

Een cliëntenraad (CR) behartigt de belangen van patiënten of ook wel de gebruikers van een zorginstelling, in dit geval de gebruikers van het Groene Hart Ziekenhuis

De CR wil op een vroeg moment meedenken over zaken die over patiënten gaan. De CR zal plannen en besluiten van het ziekenhuis steeds bekijken vanuit de belangen van patiënten, mantelzorgers en naasten.

De CR noemt in zijn meerjarenbeleidsplan de belangrijkste aandachtspunten voor de komende jaren. Hiervoor gebruiken we het beleidsplan van de CR voor 2020-2023, IZA en de uitgangspunten uit het Kader Passende Zorg van het Zorginstituut (2022). De hoofdlijnen van Passende Zorg is Mensgericht, Houdbaar en Duurzaam. De CR is van mening dat een kwalitatief goede en mensgerichte zorg essentieel is. Een patiënt is meer dan alleen zijn diagnose en de mens achter de diagnose mag niet verloren gaan. De context van de patiënt en zijn plaats in de maatschappij is voor patiënten van een dusdanig belang dat dit ook invloed heeft op de keuzes die hij maakt of wil maken.

Basis voor het meerjarenbeleidsplan

Om aan te sluiten op de strategische koers van de organisatie zal de CR in dit beleidsplan in gaan op de afzonderlijke onderwerpen die volgens de CR de komende jaren vanuit het patiëntenbelang belangrijk zijn en de aandacht van de CR zullen vragen

De strategisch koers van het GHZ kent een aantal pijlers:

1. Brede Basiszorg
2. Vernieuwende organisatie
3. ZIE! (ZorgInnovatie&eHealth)
4. FIT! (Juiste Zorg op de Juiste Plek)
5. Patiëntenparticipatie

Daarnaast zijn er nog drie onderwerpen toegevoegd n.l.:

6. Overige Onderwerpen: toegankelijkheid van de zorg
7. Participatie in het ziekenhuis
8. Contact met de achterban

1. Brede Basiszorg:

Perspectief Organisatie

Het GHZ biedt kwalitatief hoogwaardige en mensgerichte basiszorg. De focus zal de komende jaren liggen op verstevigen van de acute zorg, oncologische zorg, geïntegreerde zorg voor de oudere patiënt en inrichting van de zorg rondom infectieziekten.

Kwaliteit en veiligheid (Mensgericht) in de Brede Basiszorg Perspectief Cliëntenraad

Voor de CR is kwaliteit en veiligheid een belangrijk onderwerp. Immers de kwaliteit van zorg voor patiënten is verweven met alle beslissingen van het GHZ, maar is ook een belangrijk aspect voor de

CR. Alle plannen worden door de CR beoordeeld op de gevolgen voor de zorg. Draagt het bij aan een verbetering van de kwaliteit? Een keer per jaar nodigt de CR de medisch specialisten uit die werken aan kwaliteit en veiligheid en de klachtenfunctionaris en calamiteitenbegeleiding. Daarbij volgt de CR wat er gebeurt met meldingen en calamiteiten, waardoor er een hogere kwaliteit van zorg ontstaat.

Vanaf 2024 neemt de CR ook deel aan de kwaliteitsbeoordeling. Het doel van de kwaliteitsbeoordeling is het evalueren van het kwaliteitssysteem. Door hierbij aan te sluiten, krijgt de CR meer zicht op de verbeterdoelen en – acties die hierop worden ingezet en die bijdragen aan een verbetering van de kwaliteit maar ook aan de dienstverlening aan gebruikers van de geleverde zorg door het GHZ.

Verbetering traject rondom ontslag bij opname: onderzoek door een student in opdracht van het VSB heeft aangetoond dat de nazorg bij ontslag verbeterd kan worden. De eerste stappen hiertoe zijn gezet. De CR zal de komende jaren volgen of en hoe de verbeteringsacties hebben plaatsgevonden door de betrokken medewerkers uit te nodigen.

2. Vernieuwende organisatie:

Perspectief Organisatie

De organisatie moet wendbaar zijn. Dat doet het GHZ door aantrekken, opleiden, behouden van bevlogen medewerkers. Door continu te leren, investeren in samenwerking met zorgorganisaties, borgen en doorontwikkelen integraal capaciteitsmanagement, Route '31, en een financieel gezonde organisatie.

Vernieuwende organisatie

Perspectief Cliëntenraad

Medicatie in eigen beheer tijdens opname: Dit is reeds besproken met de bestuurder. Deze ontwikkeling is bijna niet meer weg te denken uit de ziekenhuisomgeving. Naast een besparing voor het ziekenhuis, worden zorgprofessionals en behandelaren gedwongen om wijzigingen in medicatie te bespreken met de patiënt wat foutgevoeligheid kan voorkomen en de verstrekking van medicatie bij ontslag zorgvuldiger maakt. En de patiënt kan tijdens opname al wennen aan het nieuwe medicatieregime. De CR realiseert zich dat dit niet voor alle patiënten geldt, maar voor deze patiëntencategorie geldt dat ook het netwerk van de patiënt hierbij betrokken kan en moet worden.

3. Zorginnovatie en eHealth:

Perspectief Organisatie

Door innovatie en eHealth bewegen we mee met de veranderende markt en de behoeften van patiënten en zorgverleners.

Toekomstige Zorg (Zorginnovatie en EHealth) (Duurzaam en houdbaar)

Perspectief Cliëntenraad

De zorg staat de komende jaren voor uitdagingen vanwege onder andere de vergrijzing en personeelstekort. De CR denkt binnen het ziekenhuis mee hoe passende zorg vormgegeven kan worden.

Bij de bouwplannen van het GHZ (project Route '31) denkt een lid van de CR mee door deelname aan de klankbordgroep.

Gedurende de bouwjaren zal de bouw- en transitiedirecteur regelmatig worden uitgenodigd om als CR op de hoogte te blijven van de voortgang en beslissingen die worden genomen.

Een aspect dat voor de CR hierin van belang is, is dat de

De mens achter de diagnose mag niet verloren gaan. Het verschuiven van de focus op (controle van) de ziekte naar veerkracht en betekenisvol leven, zo nodig met de ziekte.

gebruikers op enig moment worden meegenomen in de toetsing van de plannen. Een toekomstig aspect is dat er meer digitalisering zal worden ingezet in de zorg. Dit kan de bereikbaarheid van het ziekenhuis, maar ook de werklust voor de medewerkers verlichten.

De CR is blij dat sinds 2023 het patiëntenportaal (digitale toegang tot het dossier) gebruikt kan worden. De CR zal mee blijven denken bij nieuwe mogelijkheden voor het portaal en hoopt dat het portaal steeds breder gebruikt kan worden.

Ontwikkelen van PGO, PROM's. De ontwikkeling van de PGO heeft reeds aandacht gehad van de CR. Ook de ontwikkeling van de PGO zal een vervolg krijgen.

4. Juiste zorg op de Juiste Plek (FIIT!)

Perspectief Organisatie

Samen met netwerkpartners binnen en buiten de regio inzetten op een duurzaam toegankelijke zorg.

Zorg die ergens anders plaatsvindt en ook wel Gedeelde Zorg (Mensgericht, Houdbaar en Duurzaam)

Perspectief Cliëntenraad

Patiënten moeten op het juiste moment, op de juiste plek de juiste zorg krijgen. Bij de plannen vanuit Fit! bewaakt de CR het patiëntbelang. Twee keer per jaar wordt iemand uitgenodigd om de CR bij te praten over de plannen. De opbrengst van die plannen volgen wij ook. In het kader van IZA worden zorgorganisaties gevraagd om samen te werken met de regionale zorgpartners. In de regio van het Groene Hart Ziekenhuis bestond reeds een vereniging Gedeelde Zorg waar de verschillende organisatie participeren. Een lid van de CR neemt deel aan regiobijeenkomsten. Daarnaast wordt de directeur Netwerkgroep en de kwetsbare oudere (twee beleidslijnen) elk jaar uitgenodigd om de CR op de hoogte te brengen van de stand van zaken.

5. Patiëntenparticipatie:

Perspectief Organisatie

Patiënten hebben invloed op beslissingen en acties rondom hun behandelingen en gezondheid. De patiënt participeert in het zorgproces naar vermogen.

Naast het Strategisch Plan van de organisatie speelt Route '31 een belangrijke rol voor de toekomstige ontwikkeling. De ambitie om een ziekenhuis van en voor de toekomst te realiseren zal de komende jaren steeds meer zijn beslag krijgen.

Patiëntenparticipatie en Samen Beslissen (mensgericht)

Perspectief Cliëntenraad

In het GHZ is het streven om patiënten goed voor te bereiden op de keuzes die zij kunnen en meestal ook moeten maken en hen te betrekken bij het zorgproces.

Hiertoe is een strategische pijler patiëntenparticipatie in het leven geroepen. Een afvaardiging van de CR heeft zitting in de stuurgroep. Door middel van deze afvaardiging is en blijft de CR actief betrokken bij de plannen die in de stuurgroep patiëntenparticipatie vorm krijgen.

De eigen context en wat de patiënt zelf belangrijk vindt, bepaalt de beste behandeloptie. De patiënt is meer dan zijn ziekte.

Niet alleen is het belangrijk dat patiënten voorbereid worden en mee beslissen over hun zorg- en behandelproces maar dat ook de naasten van de patiënt betrokken worden. Het is belangrijk dat de zorgverleners contact maken met de patiënt en onderzoeken wat er in hem/haar omgaat, wat belangrijk is.

Een onderdeel van patiëntparticipatie is Samen Beslissen. Meerdere leden denken hierbij mee en een cliëntenraadslid neemt deel aan de projectgroep Samen Beslissen.

6. Overige onderwerpen

Daarnaast heeft de CR de volgende aandachtspunten en zal gedurende de komende jaren deze punten uitwerken wat waarschijnlijk zal leiden tot het indienen van voorstellen:

- het eerlijke gesprek – Samen Beslissen in moeilijke situaties
- palliatieve zorg / palliatief consultatieteam
- mantelzorgbeleid / aandacht voor naasten
- tertiaire preventie: Het voorkomen van complicaties en ziekteverergering bij patiënten. Ook het bevorderen van de zelfredzaamheid van patiënten valt onder tertiaire preventie. Middelen zijn: inzet van geestelijke verzorging, inzet van medische psychologie, het inrichten van regieverantwoordelijken bij comorbiditeit.
- Toegankelijkheid van de zorg

Toegankelijkheid van de zorg

Een aspect van het gebruik van digitalisering is dat patiënten met minder goed ontwikkelde gezondheidsvaardigheden hun weg niet meer of slecht kunnen vinden in de zorg. Onderzoek toont aan dat 33% van de patiënten niet of onvoldoende het antwoord op hun vragen op websites, etc. kunnen vinden. Dat geldt ook voor patiënten die wel degelijk met een computer om kunnen gaan. Mantelzorgers geven aan dat hun voorkeur uitgaat naar een telefoonnummer waar ze hun situatie kunnen toelichten en antwoord kunnen halen of iemand die hen dan kan verwijzen naar het juiste loket.

De CR zal uiteraard aandacht blijven besteden aan de verdere uitwerking van de reeds ingezette vormen als keuzehulpen, de drie goede vragen, etc. Daarbij zal de CR ook waken dat de zorg voor gebruikers van het GHZ toegankelijk blijft.

De zorgverlener wordt nu en in de toekomst meer en meer – naast op zijn medisch technische vaardigheden – aangesproken op z'n empathisch vermogen. Of zoals professor Leroy het stelt: "de professionaliteit mag worden hergedefinieerd van 'behouden van de juiste afstand' naar 'vinden van de juiste nabijheid'.

Participatie in het ziekenhuis: overleg

De CR wordt regelmatig gevraagd om deel te nemen aan werkgroepen, overleggen en activiteiten. Voorbeelden hiervan zijn het eten voor patiënten, deelname aan de audit van de IGJ, Route'31, FIT! op aanvraag en de beleidsavonden. De CR vindt contact met andere gremia belangrijk. Op basis van portefeuilleverdeling vindt afstemming plaats met het VSB en de OR.

Aangezien de CR ook de patiëntbelangen vanuit het MSB vertegenwoordigt, wordt de directeur MSB en de stafvoorzitter uitgenodigd om tijdens de BOT-dag aan te schuiven bij de CR.

Tijdens een jaarlijkse BOT-dag bezoekt de CR afdelingen en ontvangt de CR op informele wijze gasten om dusdanig in gesprek te kunnen gaan en verbinding te zoeken met het ziekenhuis en de medewerkers.



Contact met andere patiënten (mensgericht)

De CR heeft ervaringen en wensen van patiënten nodig om het werk te kunnen doen. Daarom wil de CR graag contact met patiënten en bezoekers. Dit doet de CR door de inzet van het patiëntenpanel en door mee te doen aan de open dag. Gedurende de komende jaren zal de CR contact zoeken met vertegenwoordigers van patiëntenverenigingen.