

Cliëntenraad Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra. Werkplan 2023

Taak van de cliëntenraad

*“De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van **Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra**, door voortdurend door de bril van cliënten te kijken naar de kwaliteit van zorg van de zorgaanbieder, teneinde deze in samenspraak met de zorgaanbieder te blijven verbeteren. Dit zoals bepaald in artikel 3, lid 1 van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018 (Wmcz)”.*

Inleiding

Voor u ligt het werkplan van de Cliëntenraad van Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra voor 2023. Voor een verslag van de belangrijkste werkzaamheden van de cliëntenraad sinds de oprichting op 6 juli 2021 verwijzen we u graag naar het **Jaarverslag 2021-2022**.

In de werkzaamheden van de cliëntenraad neemt **communicatie** een centrale rol in, zo ook in 2023. De cliëntenraad vertegenwoordigt de cliënten van LRJG. Speerpunt voor de cliëntenraad is dan ook het contact met en de communicatie richting de achterban, de cliënten/patiënten van LRJG. Daarnaast onderhoudt de cliëntenraad contacten en voert het gesprekken met vele direct-betrokkenen bij LRJG, waaronder de directie, de Raad van Toezicht en medewerkers van financiën, kwaliteit, klachten en communicatie.

In het werkplan voor 2023 heeft de Cliëntenraad een aantal (meetbare) doelen geformuleerd, die een link hebben met het begrip communicatie. Ze zullen, net als de missie en visie van de cliëntenraad, een belangrijke leidraad vormen voor het denken en handelen van de cliëntenraad in 2023. Hierover zullen we gedurende het jaar verslag doen via de kwartaal-nieuwsbrief. Eind 2023 zullen we de uitgevoerde werkzaamheden en behaalde resultaten afzetten tegen de doelstellingen. Dit zullen we terugkoppelen aan de achterban via het jaarverslag.

Doelen voor 2023

1. Contact met de achterban

Om als cliëntenraad optimaal te kunnen functioneren, is ‘voeding’ door de patiënten/cliënten van LRJG van groot belang. Als raad zullen we blijven werken aan onze naamsbekendheid en zichtbaarheid; en de achterban blijven stimuleren om contact met ons op te nemen. In de voorgaande periode hebben we eerste stappen gezet met o.a.:

- eigen emailadres;
- posters van cliëntenraad op elke locatie;
- duidelijke plek op de website;
- eigen bijdrage aan de digitale kwartaalnieuwsbrief van LRJG; en *last but not least*
- enquête onder en 1-op-1 gesprekken met cliënten, geworven tijdens de grieprijkdagen.

In 2023 zal de cliëntenraad:

1. kopij blijven aanleveren voor iedere kwartaalnieuwsbrief;
2. zichtbaarheid vergroten via een of meer interviews in lokale media;
3. interviews met individuele cliënten voeren – in het najaar, vergelijkbaar met 2022;
4. iedere locatie bezoeken, conform artikel 8 uit het huishoudelijk reglement; waarschijnlijk in het voorjaar;
5. zoveel mogelijk blijven promoten dat cliënten via het emailadres contact kunnen leggen.

Het doel zal voor de cliëntenraad zijn behaald als eind 2023:

- een meerderheid van de achterban weet van het bestaan van de cliëntenraad en op de hoogte is van de rol van de cliëntenraad;
- meerdere cliënten via het emailadres of anderszins contact hebben gezocht met de cliëntenraad met onderwerpen die het individueel belang overstijgen.

2. Toekomstbestendige huisartsenzorg:

Afgelopen jaar kwamen in de contacten met cliënten de volgende aandachtspunten prominent naar voren:

- a. cliënten hebben er grote moeite mee dat hun eigen huisarts vaak niet voor hen beschikbaar is;
- b. ouderen geven aan dat zij het moeilijk vinden om contact te leggen via de website, dan wel geen kennis en geen affiniteit hebben met de aangeboden IT oplossingen;
- c. de locaties zijn telefonisch moeilijk bereikbaar.

Elk van deze punten staan voor de cliëntenraad hoog op de agenda voor 2023 omdat ze een nauwe relatie hebben met de (gepercipieerde) kwaliteit van zorg.

Ad 2a.: 'eigen' huisarts

Dit onderwerp is al regelmatig onderdeel van gesprek in de overleggen met de directie. Door diverse maatschappelijke ontwikkelingen en organisatorische omstandigheden is het bieden en behouden van een 'eigen' huisarts de laatste jaren sterk in het gedrang gekomen. Dagelijkse praktijk en verwachtingen van cliënten zijn steeds verder uit elkaar komen te liggen. *Is een eigen huisarts nog wel toekomstbestendig?*

Wat het antwoord op deze vraag ook is, de cliëntenraad is van mening dat in 2023 nadrukkelijk 'geïnvesteerd' zal moeten worden in de communicatie over dit onderwerp en wat het allemaal betekent voor individuele cliënten en de dagelijkse praktijk. Dit vraagt om een duidelijk plan van aanpak en gaat veel verder dan een enkelvoudig bericht aan cliënten.

Het doel zal voor de cliëntenraad zijn behaald als eind 2023:

- cliënten van het LRJG via diverse communicatiekanalen en een serie berichten beter op de hoogte zijn van de ontwikkelingen in de huisartsenzorg, de voorgestane nieuwe aanpak en de individuele consequenties.

Ad 2b.: digitalisering van contacten met en zorg van ‘de’ huisarts

De toenemende digitalisering van de huisartsenzorg en de dienstverlening daaromheen heeft als risico in zich dat een deel van de cliënten de aansluiting mist. Bij een deel van de cliënten ontbreekt het aan digitale vaardigheden, of het nu komt door leeftijd, opleidingsniveau, taal- en/of cultuurbarrières. Maar ook buiten deze ‘risicogroepen’ om zijn, bezien vanuit cliëntenperspectief, qua kennis van en omgang met digitale huisartsenzorg nog vele stappen te zetten.

Insteek en doel van de cliëntenraad eind 2023 zijn gelijk aan die bij punt 2a.

Ad 2c.: telefonische bereikbaarheid

Dit probleem speelt al langer. Medio 2022 is de mogelijkheid ingesteld om teruggebeld te worden. De cliëntenraad wil graag het effect van die maatregel geëvalueerd zien, zowel cijfermatig als vanuit cliëntenperspectief. Ook zou gekeken moeten worden naar de communicatie richting cliënten over de verschillende contactmogelijkheden – naast telefonisch ook digitaal.

Het doel zal voor de cliëntenraad zijn behaald als eind 2023:

- patiënten/cliënten van het LRJG beter op de hoogte zijn van de contactmogelijkheden;
- de telefonische bereikbaarheid beter wordt beoordeeld;
- wachttijden en wachtrijen duidelijk zijn afgenomen in vergelijking met Q4, 2022.

3. Overleggen en Projecten

Voor het goed vervullen van haar rol is **overleg** van de cliëntenraad met direct-betrokkenen binnen LRJG cruciaal. In 2023 houdt de cliëntenraad de ingezette lijn aan, met:

- Frequent overleg met de directie (zo’n 6-8 keer per jaar); in een van deze overleggen is het functioneren van cliëntenraad onderwerp van gesprek;
- Overleg met de Raad van Toezicht (tenminste 2 keer, waarvan 1x gezamenlijk met de directie);
- Geregeld contact met de medewerker communicatie;
- Overleg met de klachtenfunctionaris (tenminste 1 keer);
- Overleg met de OR (tenminste 1 keer).

Waar en wanneer gewenst zullen leden van de cliëntenraad medewerking verlenen aan **interne en externe projecten**, die op enigerlei wijze betekenisvol zijn voor de kwaliteit van zorg aan cliënten van LRJG.

Waar en wanneer de cliëntenraad dit van belang acht zal ze, in lijn met de medezeggenschapsregeling, de directie **gevraagd en ongevraagd advies** geven op het gebied van het beleid en de verbetering van de kwaliteit van de zorg.

4. Kennisdelen

De Cliëntenraad wil z'n adviesfunctie zo goed mogelijk vervullen. Informatievergaring via en uitwisseling van ervaringen met andere cliëntenraden maakt dit mede mogelijk. De cliëntenraad zet dan ook de contacten met de cliëntenraden van SGU, Gezondheidscentrum Maarssenbroek en De Roerdomp in Nieuwegein voort. Vorm en frequentie van contacten worden nader bepaald.

Agenda

Overleg met de directie en met de Raad van Toezicht is voor 2023 reeds ingepland. Vooralsnog vindt overleg op de volgende data plaats – doorgaans op dinsdagmorgen tussen 9.00 en 10.30 uur op locatie Rijnszathe. Agenda-aanpassingen zijn vanzelfsprekend mogelijk.

28-2-2023	Vergadering met directie: 9.00 - 10.30 uur	Rijnszathe
11-4-2023	Vergadering met directie: 9.00 - 10.30 uur	Rijnszathe
23-5-2023	Vergadering met RvT: 9.00 - 10.30 uur	Rijnszathe
4-7-2023	Vergadering met directie: 9.00 - 10.30 uur	Rijnszathe
15-8-2023	Vergadering met directie: 9.00 - 10.30 uur	Rijnszathe
26-9-2023	Vergadering met directie + RvT: 9.00 - 10.30 uur	Rijnszathe
7-11-2023	Vergadering met directie: 9.00 - 10.30 uur	Rijnszathe
19-12-2023	Vergadering met directie: 9.00 - 10.30 uur	Rijnszathe

Voorafgaand aan deze overleggen komt de cliëntenraad zelf bijeen – doorgaans op maandagavond tussen 20.00 en 21.30 uur bij een van de leden thuis. Tussentijds heeft de cliëntenraad veelvuldig onderling contact, per email en anderszins.

09-01-2023
20-02-2023
03-04-2023
15-05-2023
26-06-2023
07-08-2023
18-09-2023
30-10-2023
11-12-2023