



# WERKPLAN 2017 - 2020

## 1. Inleiding

De Coöperatie voor Integrale Huisartsenzorg Nijmegen (CIHN) is een vereniging van regionaal gevestigde huisartsen.

De CIHN heeft twee dochtervennootschappen:

- Huisartsenposten Nijmegen en Boxmeer
- De organisatie voor Chronische Eerstelijnszorg Nijmegen (OCE).
  - Praktijkondersteuning GGZ (dochterorganisatie van OCE)

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.

De Organisatie voor Chronische Eerstelijnszorg (OCE) is het onderdeel dat de zorg voor mensen met een chronische aandoening in de regio Nijmegen wil verbeteren. OCE ontwikkelt daarvoor speciale zorgprogramma's, die zorgprofessionals helpen bij het verlenen van de best mogelijke zorg.



*Het verzorgingsgebied van de CIHN telt 430.600 inwoners.*

De cliëntenraad is het orgaan dat zich inzet om de belangen van de patiënt 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.

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 cliënten te behartigen. De cliëntenraad heeft de wettelijke bevoegdheid om gevraagd en ongevraagd advies te geven aan bestuur en directie over onderwerpen die van belang zijn voor de cliënten.

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, toegankelijkheid, veiligheid (overdracht gegevens, maar ook waarborging privacy daarbij), klachtenregeling en afstemming op andere zorgfuncties.

## **3. Werkwijze cliëntenraad**

Op basis van een eigen afweging wil de cliëntenraad vaststellen op welke terreinen zij actief wil zijn. Dit werkplan is dan ook een weergave van die zaken die van ons hoge prioriteit krijgen de komende jaren. Zaken die binnen de cliëntenraad voorbereid worden om na afweging binnen de CIHN aan de orde te stellen.

Een belangrijk moment voor de cliëntenraad om haar functie daadwerkelijk uit te oefenen, vormt de overlegvergadering met de directeur van de CIHN. De cliëntenraad streeft hierbij een open overleg na waarin over en weer nadere informatie wordt verstrekt. Daarbij kunnen ook vragen worden gesteld door de directie, die tot een nader onderzoek/afweging van de cliëntenraad kunnen leiden om helder te krijgen wat de wensen/verwachtingen zijn van de cliënten.

Door de veranderingen in de Wmcz (Wet medezeggenschap cliëntenraden) krijgt de cliëntenraad vanaf 2018 een zwaardere positie. Op een aantal punten zal het huidige verzwaaard adviesrecht vervangen worden door instemmingsrecht. In ons werkplan 2018-2021 zullen we hierop terugkomen.

## **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 bestuurder en/of de werkorganisatie.

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 cliënten 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 structureel overleg met de communicatiemedewerker van de CIHN.

Communicatie is verder minimaal twee keer per jaar een vast agendapunt op de overlegvergadering met de bestuurder van de CIHN.

### 5.1. Foldermateriaal

De CIHN kent een uitgebreide set van patiëntenfolders waarin al de activiteiten van de huisartsenposten en de zorgprogramma's van de OCE worden toegelicht. Deze folders worden minimaal één keer per jaar door de cliëntenraad in afstemming met de organisatie getoetst op juistheid van informatie. Ook komen er nieuwe folders op het moment dat er nieuwe zorgprogramma's worden aangeboden. Ook deze folders worden door de cliëntenraad getoetst op volledigheid en leesbaarheid.

Uitgaande algemene brieven aan cliënten en persberichten worden ook vooraf meegelezen door de cliëntenraad.

### 5.2. Website

De CIHN heeft uitgebreide en informatieve websites (CIHN, OCE en huisartsenposten).

De cliëntenraad monitort minimaal twee keer per jaar de juistheid en compleetheid van deze informatie.

Op de sites wordt de cliënt uitgebreid gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen over de zorg verleent door de huisartsenpost of de OCE.

De cliëntenraad is echter van mening dat het beter is om klachten voor te blijven. De cliëntenraad ziet er dan ook op toe dat cliënten op sites de mogelijkheid wordt geboden om verbetervoorstellen over de geleverde zorg te doen. Ook heeft de cliëntenraad een eigen e-mailadres (clienraad@cihn.nl) waar cliënten gebruik van kunnen maken. Beide mogelijkheden tot communicatie worden echter zeer weinig door cliënten gebruikt. De CIHN is gevraagd om met een voorstel te komen hoe meer vorm en inhoud te geven aan communicatie met cliënten via de sites. De cliëntenraad zal het voorstel hiertoe in 2017 bespreken.

## 6. Kwaliteit van zorg

CIHN is dagelijks bezig om de kwaliteit van zorg voor haar cliënten 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:

### 6.1. Patiëntenraadpleging, patiëntenwaarderingsonderzoek

Om de wensen en verwachtingen van patiënten helder in beeld te krijgen, maakt de CIHN gebruik van patiëntenraadplegingen. De cliëntenraad ziet er op toe dat dit minimaal één keer per twee jaar gebeurt. Naast de wettelijk verplichte deelname aan de CQ-index maakt de CIHN voor deze raadplegingen bijvoorbeeld gebruik van focusgroepen of spiegelgesprekken. De keuze over hoe deze raadpleging tweejaarlijks plaats heeft, vindt in overleg met de cliëntenraad plaats. Minimaal twee keer per jaar staan cliëntenraadpleging en cliënttevredenheid als vast punt op de agenda van de overlegvergadering.

De organisatie is verplicht om verbetervoorstellen te formuleren aan de hand van de uitkomsten van de cliëntenraadplegingen. Dit onderwerp wordt minimaal één keer per jaar geagendeerd op de overlegvergadering.

### 6.2. Ketenzorg

Voor patiënten is het van groot belang dat verschillende zorgfuncties goed op elkaar zijn afgestemd. Soms is dit van levensbelang. Volgens de cliëntenraad is het bieden van integrale ketenzorg een noodzaak.

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)
- Afstemming met de 24-uurszorg van de Thuiszorg zoals deze voor onze regio vorm gegeven wordt door de Zorggroep Zuid Gelderland (ZZG).  
Onderzocht wordt momenteel of de 'meldkamer' van deze dienst in de toekomst zou kunnen gaan werken vanuit de locatie van de Huisartsenpost in Nijmegen.
- De ketenzorg binnen de reeds bestaande zorgprogramma's van de OCE:
  - ✓ Cardiovasculair risicomanagement (CVRM)
  - ✓ Chronic Obstructive Pulmonary Disease (COPD)
  - ✓ Diabetes type 2
  - ✓ Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ)
  - ✓ Ouderenzorg
- Een zorgprogramma Gezond leven is nog in ontwikkeling.
- Nieuw te ontwikkelen zorgprogramma's waar in de keten tussen eerste en tweede lijn verbeteringen moeten worden nagestreefd. Ketens waar de zorgverzekeraar voornemens is om een deel van de ziekenhuiszorg onder te brengen bij de huisarts. Denk hierbij bijvoorbeeld aan huidzorg.

Ter bevordering van de kwaliteit van het voorschrijven van medicatie en de samenwerking tussen huisartsen en apotheken is een landelijk schakelpunt ingericht: het LSP. Met toestemming van de cliënt kan per patiënt in dit digitale schakelpunt de actuele medicatie worden bijgehouden. De cliëntenraad ondersteunt het LSP van harte, immers voorschrijffouten kunnen hierdoor worden verminderd. In de komende jaren zal de cliëntenraad er dan ook op toezien dat de CIHN er alles aan doet haar leden van het LSP gebruik te laten maken en bij zoveel mogelijk cliënten toestemming te

verkrijgen voor de registratie in het LSP. Het onderwerp staat minimaal één keer per jaar op de agenda van de overlegvergadering.

### **6.3. Klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris is een van de eersten die aangesproken wordt door een patiënt indien er sprake is van een klacht. In de meeste gevallen wordt door een klachtenfunctionaris bemiddeld en wordt de klacht naar tevredenheid afgehandeld.

Ook zal dit in een aantal gevallen leiden tot verbeteracties. De cliëntenraad wil graag jaarlijks een presentatie van de klachtenfunctionaris om op de hoogte gesteld te worden van de aard van de klachten, de meldingen incidenten patiëntenzorg en de te verwachten effecten van de genomen verbeteracties van afgelopen jaren en voor het aankomend jaar. Indien er sprake is van een calamiteit wil de cliëntenraad middels haar voorzitter hiervan onmiddellijk op de hoogte worden gesteld.

Belangrijker is echter nog de komst van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze wet is ingegaan per 1-1-2016. De wet regelt onder andere de verplichting tot veilig incident melden (zie paragraaf 6.4). Verder regelt de wet dat een zorginstelling een onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie heeft. De CIHN heeft zich ondertussen aangesloten bij de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE). Alle veranderingen zijn door de CIHN vastgelegd in een aangepaste klachtenprocedure. Rond deze aanpassingen heeft de cliëntenraad vanuit haar verzaamd adviesrecht eind 2016 advies uitgebracht. De cliëntenraad zal er samen met de CIHN op toezien dat de OCE en de huisartsenposten de vereiste aanpassingen van deze wet in de komende jaren goed implementeren.

Ook de individuele huisarts is gehouden aan de Wkkgz. Veel huisartsen kunnen de verplichtingen niet individueel organiseren. Mogelijk kan de CIHN hierin iets betekenen. De cliëntenraad zal dit toejuichen en de CIHN waar mogelijk ondersteunen bij initiatieven om een en ander collectief voor de aangesloten huisartsen te organiseren.

### **6.4. Veilig incident melden**

De CIHN probeert constant te leren van de (bijna-)incidenten die er in haar zorgverlening worden gemaakt. Hiertoe registreert iedere medewerker de (bijna-)incidenten die worden gemaakt. Elk geregistreerde incident wordt onderzocht om zo verbeteracties in te zetten. Hierbij gaat het niet om straffend op te treden naar de medewerker, maar om veilig samen te leren van gemaakte (bijna-) incidenten.

Aansluitend op de jaarlijkse rapportage over de klachten verwacht de cliëntenraad ook een rapportage over de geregistreerde incidenten, de trends en de ingezette verbetermaatregelen.

## 7. Bestuur en Financiering

Naast de directie, verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing, is het bestuur van de CIHN nu nog (begin 2017) het hoogst besluitvormende orgaan voor wat betreft de aansturing van de CIHN.

In de eerste helft van 2017 vindt echter een reorganisatie plaats. De drie BV's van de CIHN worden dan aangestuurd door een nieuw te benoemen Raad van Bestuur onder toezicht van de Raad van Toezicht.

De cliëntenraad heeft minimaal driemaal per jaar overleg met de directie (straks Raad van Bestuur). Daarnaast eenmaal per jaar een overleg met Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht betreffende het beleid van de CIHN. Het belangrijkste gesprekspunt zal worden gevormd door de actuele ontwikkelingen en de financiering van de huisartsenzorg.

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

De zorg staat landelijk al enkele jaren behoorlijk onder druk. De huisartsenzorg en daarmee de huisartsenpost en ketenzorg vormen soms een centraal onderwerp in die discussie. De cliëntenraad wil hier in ieder geval, op momenten dat dit directe gevolgen zou kunnen krijgen, aandacht aan besteden. Echter een eigen opvatting over actuele veranderingen in de zorg ontwikkelen staat ook permanent op de agenda. De cliëntenraad zal ook waar mogelijk met cliëntenraden van de ketenpartners van de CIHN in gesprek gaan, om in ieder geval te komen tot onderlinge uitwisseling.

De cliëntenraad zal in 2017 adviseren over de nieuw te noemen Raad van Bestuur.

## 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 drie overlegvergaderingen met de directeur van de CIHN. Eenmaal per jaar, tijdens haar jaarvergadering, stelt de cliëntenraad haar beleid voor het volgend jaar vast.

De cliëntenraad had tot nu toe geen formeel eigen budget. De directie werkte overigens altijd mee aan opleidingswensen van de cliëntenraad. Gemaakte kosten werden altijd probleemloos betaald door de directie. Toch is met de directie afgesproken dat voor de toekomst de cliëntenraad meer inzage krijgt in haar eigen begroting.

### 8.1. Samenstelling van de cliëntenraad

Maarten Moonen	Voorzitter
Lilian Brouwer	Secretaris
Monique Clarenbach	Lid
Loes Buurman	Lid
Paul Peters	Lid
Mariëtte Verbakel	Lid
José van der Zon	Lid

De cliëntenraad wordt ondersteund door een adviseur vanuit Zorgbelang Gelderland.



## 8.2. 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. Ook onderhouden deze leden (minimaal twee keer per jaar) contact met de contactpersoon van de instelling.

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:	Contactpersoon CIHN
1) Communicatie a) Folders en algemene brieven b) Website/social media c) Overleg CWZ	Lilian en Monique Lilian en Monique Monique en José	
2) Kwaliteit van Zorg a) Patiënten raadpleging en waardering b) Klachten en Veilig incident melden c) Digitaal doorverwijzen en borging privacy cliënten d) Certificering (HKZ) e) Veiligheidseisen	Mariëtte en Lilian Paul en Maarten Paul en Maarten Paul en Maarten Paul en Maarten	
3) Ketenzorg a) Algemeen b) Ouderenzorg c) Diabetes 2 d) CVRM e) COPD f) GGZ g) Nieuwe doelgroepen die zich aandienen bij CIHN	José en Mariëtte	
4) Actualiteit algemeen	Maarten	
5) Bestuur en Financiering	Maarten en Paul	
6) Organisatie Cliëntenraad a) Voorzitterschap b) Secretaris c) Faciliteiten/begroting cliëntenraad d) Aandachtsgebieden leden cliëntenraad	Maarten Lilian Maarten allen	