

Alrijne

Werkplan 2025-2026
Cliëntenraad
Ziekenhuizen van Alrijne

Inhoudsopgave

Hoofdstuk	Bladzijde
Inleiding & leeswijzer	3
1. Hoofdstuk 1 - De Cliëntenraad	4
Wat doet de Cliëntenraad?	4
Samenstelling Cliëntenraad	4
Taakstelling	4
Patiënten participatie	4
Plan van aanpak	5
2. Hoofdstuk 2 - Werkwijze	6
Algemene aandachtsgebieden	6
1. Kwaliteit en veiligheid	6
2. Gastvrijheid en toegankelijkheid	6
3. Patiënt informatie en- communicatie	6
4. Zorgproces	6
Communicatie	7
Jaarlijks verslag	7
3. Hoofdstuk 3 - Leden en contact	8
Leden Cliëntenraad	8
Contactinformatie met Cliëntenraad	8

Inleiding en leeswijzer

Voor u ligt het werkplan van de Cliëntenraad van de ziekenhuizen van Alrijne voor 2025-2026. In dit document is op een rij gezet welke rol de Cliëntenraad heeft binnen Alrijne en hoe wij deze rol de komende jaren invulling willen geven. De taken en bevoegdheden van de Cliëntenraad zijn geregeld in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (hierna: WMCZ). Zo heeft de Cliëntenraad over in de wet geregelde onderwerpen advies- danwel instemmingsrecht en wordt de Cliëntenraad door het bestuur van het ziekenhuis geïnformeerd over relevante ontwikkelingen.

Hoofdstuk 1 beschrijft naast de visie en doelstellingen ook de werkzaamheden en samenstelling van de Cliëntenraad.

Hoofdstuk 2 bevat een overzicht van de algemene- en reactieve aandachtsgebieden en voorgenomen activiteiten van de Cliëntenraad voor 2025 en 2026 en daarnaast duiding van onderwerpen waar de leden zich meer reactiever over buigen.

Hoofdstuk 3 bevat een overzicht van de leden en algemene contactinformatie van de Cliëntenraad.

Hoofdstuk 1 De Cliëntenraad

Wat doet de Cliëntenraad?

De Cliëntenraad van Alrijne ziekenhuizen behartigt de belangen van de patiënten in de ziekenhuizen. De Cliëntenraad is een formeel adviesorgaan van de Raad van Bestuur van het ziekenhuis. De Raad van Bestuur is op grond van de WMCZ verplicht om over in de wet bepaalde onderwerpen instemming danwel advies van de Cliëntenraad te vragen.

Daarnaast kan de Cliëntenraad op basis van haar eigen waarnemingen met betrekking tot de patiëntenzorg in de ziekenhuizen ongevroegd advies aan de Raad van Bestuur geven.

Om op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen in de ziekenhuizen overlegt de Cliëntenraad vier keer per jaar met de Raad van Bestuur. Daarnaast neemt de Cliëntenraad deel aan diverse bijeenkomsten binnen de ziekenhuizen. Zij onderhoudt onder meer contacten met (het management van) Patiënt Verantwoordelijke Eenheden (PVE), brengt werkbezoeken aan poliklinieken en onderhoudt contact met individuele medewerkers/werkgroepen. Daarnaast onderhoudt de Cliëntenraad contacten met andere Cliëntenraden en is zij ook betrokken bij regionaal overleg over ontwikkelingen in de zorg.

De Cliëntenraad is steeds op zoek naar verbetering van de zorg vanuit het patiënten perspectief en de service die geleverd wordt aan patiënten en bezoekers. Vragen die centraal staan zijn: 'Hoe wordt de patiënt betrokken?' en 'Wat betekent dit voor de patiënt?'

De Cliëntenraad richt zich op het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van patiënten. De Cliëntenraad behandelt dus geen individuele zaken of klachten. Voor individuele klachten kan een patiënt gebruik maken van de klachtenprocedure van Alrijne.

Samenstelling en vergaderingen Cliëntenraad

De Cliëntenraad komt 8 keer per jaar bijeen.

4 keer in een onderling overleg en 4 keer in een vergadering met een lid van de Raad van Bestuur.

De Cliëntenraad bestaat uit 7 leden waaronder een voorzitter en plaatsvervangend voorzitter. Voorzitter en plaatsvervanger vormen het Dagelijks Bestuur. Alle leden hebben verschillende achtergronden.

De Cliëntenraad wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.

Patiëntparticipatie

Patiëntparticipatie is belangrijk om beter inzicht te krijgen in het zorgproces en waar nodig verbeteringen aan te brengen.

De Cliëntenraad vindt het belangrijk om steeds voldoende inzicht te krijgen in de kwaliteitsbeleving van patiënten en hun naasten met betrekking tot de in Alrijne aan hen geleverde zorg. De Cliëntenraad wil weten wat er onder de patiënten leeft; waar ze tevreden of minder tevreden over zijn en waar ze vinden dat de zorg en de patiëntbenadering verbeterd zouden kunnen worden. Het op diverse manieren "ophalen" van de patiënten beleving (wat wil de patiënt, wat is belangrijk voor de patiënt), is een voortdurend punt van aandacht voor de Cliëntenraad. Zij doet dit door middel van de bovenbeschreven interne en externe contacten. Daarnaast streeft zij naar een uitbreiding van de contacten met bijvoorbeeld de patiëntenverenigingen, danwel het opzetten van/behulpzaam zijn bij het inrichten van (haar eigen) patiënten panels.

Plan van aanpak

Bij de uitvoering van haar taak gaat de Cliëntenraad zoveel mogelijk planmatig te werk, met haalbare doelstellingen binnen de mogelijkheden en met name gericht op de volgende activiteiten:

- Inventariseren, interpreteren en monitoren van patiëntervaringen.
- Versterken van het contact met de achterban.
- Bestuderen van bestaand en nieuw beleid voor zover dat de patiëntenzorg en -onderzoek betreft.
- Onderhouden van relevante interne en externe contacten.
- Het vervullen van de wettelijke taken op het gebied van advies en instemming.

Hoofdstuk 2 Werkwijze

Algemene aandachtsgebieden

Vanuit het streven naar een effectieve werkwijze heeft de Cliëntenraad een aantal primaire/algemene aandachtsgebieden vastgesteld binnen de zorgverlening en patiëntbenadering in de ziekenhuizen van Alrijne. Deze aandachtsgebieden zijn ondergebracht in een aantal vaste portefeuilles. De leden van de Cliëntenraad hebben ieder 1 of 2 portefeuilles. Deze portefeuilles zijn:

1. Kwaliteit en veiligheid
2. Gastvrijheid en toegankelijkheid
3. Patiënt informatie
4. Communicatie
5. Zorgproces

Per portefeuille heeft de Cliëntenraad een aantal thema's ('speerpunten') geformuleerd. De speerpunten worden op basis van actualiteit en relevantie per jaar opnieuw vastgesteld. Voor 2025 en 2026 richt de Cliëntenraad zich met name op:

1. Kwaliteit en Veiligheid

- Zorgtransformatie/ implementatie
In de toekomst zal naar verwachting niet alle zorg in Alrijne meer geboden kunnen worden (normering en volume, behandelingen zoals door b.v. het "Zorgakkoord").
- SEH
- Verplaatsen OK Leiden naar Leiderdorp

2. Gastvrijheid en toegankelijkheid

- Nieuw- en verbouwplannen:
 - toekomstige situatie (planvorming)
 - situatie tijdens verbouwing (goede, veilige en duidelijke toegankelijkheid en bereikbaarheid van het ziekenhuis ook tijdens verbouwingen/nieuwbouw), voor de diverse doelgroepen (anderstaligen, blinden, slechtzienden, rolstoelgebruikers, fietsers, patiënten die slecht ter been zijn etc.)
- Auto- en fiets parkeren
- Contact met en beleid t.a.v. vrijwilligers
- Ontwikkelingen op het gebied van digitale zorg (overlap met andere portefeuilles).

3. Patiëntinformatie

- Verkenning en implementatie Cliëntenraad digitaal patiënten panel t.b.v. inzichten in achterban
- Aansluiten nieuwe Cliëntenraadleden op lopend (Alrijne) onderzoek en de resultaten daarvan. Doel: gezamenlijke basis creëren
- Verkenning mogelijkheden kwalitatieve bronnen t.b.v. inzichten in achterban
- Volgen van en reageren op de ontwikkeling van het digitaal patiëntencontact
- Benutten van patiënten-enquêtes als feedbacksysteem **Communicatie**

4. Communicatie (intern en extern)

- Ontwikkeling van een digitale 'ideeënbus' waarop patiënten ideeën en zorgen kunnen delen
- Ontwikkelen van feedback op papieren en digitale informatie (brochures) m.b.t. de inhoud en vorm: klare taal, gebruiksvriendelijk, op maat gemaakt voor diverse doelgroepen e.d.
- Website en andere uitingen

5. Zorgproces

Vanuit de portefeuille Zorgproces zien we toe op en maken we ons sterk voor verankering van een zo goed en duidelijk mogelijk patiënten perspectief op de onderwerpen:

- Zorgpaden (bv Oncologie en Alrijne Clinics)
- Nazorg: begrijpelijke info, haalbaarheid in thuissituatie en binnen de 1e lijn
- Knelpunten in toegangs-, wacht- en doorlooptijd
- Zorgtransformatie (zoals lifestyle - regie overdracht aan patiënt)

Jaarlijks verslag

Elk jaar maken we een verslag van onze werkzaamheden en resultaten in voorgaand jaar. Dit verslag is voor eenieder te lezen op de site van de Cliëntenraad van Alrijne.

Hoofdstuk 3 Samenstelling en contact

Samenstelling Cliëntenraad

De leden van de cliëntenraad per 01-01-2025 zijn:

Mw. M. Kreulen voorzitter
Dhr. J.A. Smiers plaatsvervangend voorzitter
Mw. L. Krol (2e termijn)
Dhr. J. Eysink Smeets
Dhr. A. de Baat
Dhr. J. Tazelaar

Teamlid en ambtelijk secretaris
Mw. S. Rollema

Contact met de Cliëntenraad

Schriftelijk: Alrijne ziekenhuizen T.a.v. Ambtelijk secretaris van de Cliëntenraad
Adres: Simon Smitweg 1
2353 GA Leiderdorp

Per e-mail: sabinarollema@participatiepartners.nl
Telefonisch: 06 – 44 03 42 26