

# Visie cliëntenraad

Tjongerschans Heerenveen

2021-2025

Update; versie 3.0  
in CR vergadering van 17-4-24 vastgesteld

---

## Inhoud

|                                                       |   |
|-------------------------------------------------------|---|
| Inleiding update visiedocument.....                   | 3 |
| Aanleiding tot dit visiedocument.....                 | 4 |
| De visie van de cliëntenraad .....                    | 5 |
| Afspraken en werkwijze werkgroepen cliëntenraad ..... | 6 |
| Jaarplan 2024 .....                                   | 8 |

## Inleiding update visiedocument

Per 1 maart 2023 is de cliëntenraad (hierna te noemen CR) gestart met een nieuwe werkwijze: het instellen van werkgroepen. De voorzitter en vicevoorzitter van het Dagelijks Bestuur (DB) hebben vooral de beleidsmatige zaken in hun portefeuille en het overleg met de Raad van Bestuur (RvB). Deze werkwijze wordt (eind maart 2024) naar tevredenheid gevolgd en zal worden gecontinueerd in 2024.

Tegelijkertijd constateert de CR dat:

- de nieuwe werkwijze tijd vraagt en afstemming in de CR verlangd. De werkgroepleden brengen hun ervaringen in via verslagvorm of via mondelinge toelichting. Op adviesaanvragen zijn de werkgroepleden van het betreffende onderwerp in de lead voor het advies. De definitieve reactie op een advies- of instemmingsaanvraag wordt altijd in een gezamenlijke CR vastgesteld.
- de werkgroepindeling de onderwerpen/thema's voldoende afdekken die aandacht vragen. Wel is het belangrijk grenzen en prioriteiten te stellen binnen de aandachtgebieden. Door vertrek van een CR lid eind 2023 neemt de druk op de resterende leden toe en zal in onderling overleg bijgesprongen worden bij activiteiten per werkgroep.
- er een nieuwe balans in tijdsbesteding en doelstelling CR zal moeten komen. De leden besteden gemiddeld 16 uur per maand aan de CR. De intentie was bij aanvang CR een gemiddelde tijdsbesteding van 10 uur per maand. Wat is nodig om het patiënten belang zo effectief en efficiënt mogelijk in een organisatie te borgen? Bij vergelijkbare instellingen ziet de CR dat tijdsbesteding tussen de 10 en 12 uur ligt. Voor 2024 zal i.v.m. de extra werkdruk van de fusie met de hogere gemiddelde ureninzet worden gewerkt.

Een belangrijke ontwikkeling in 2023 en 2024 is de voorgenomen fusie tussen MCL en Tjongerschans. Deze ontwikkeling vraagt veel extra inzet van de CR door het bijwonen van sessies en overleggen over de organisatorische fusie, welke door de RvB worden georganiseerd. De complexe materie vraagt veel leestijd en oordeelsvermogen. De CR wil juist in deze belangrijke fase van de beide organisaties achterbansessies organiseren om fris en scherp in de advisering te blijven.

Tevens ligt er de vraag vanuit de RvB om een eigen CR fusieplan te ontwikkelen voor en door de beide cliëntenraden. De intentie is om de CR fusie gelijk te laten lopen met de feitelijke fusie van de organisaties. Naar verwachting is er één gefuseerde CR per 1 januari 2025.

## Aanleiding tot dit visiedocument

De CR vindt het belangrijk om aan haar achterban en aan haar gesprekspartners binnen en buiten Tjongerschans te laten zien waar zij voor staat, waar zij mee bezig is en welke doelen worden nagestreefd.

Tjongerschans heeft een CR, zoals in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is vastgelegd ( WMCZ 2018). Per 1 juli 2020 zijn de rechten van de CR binnen de wet verruimd. Hiermee is de positie van de CR versterkt en de mogelijkheid tot inspraak van cliënten in de praktijk verbeterd. Dit legitimeert een heroriëntatie en aanscherping van de visie op medezeggenschap van de CR.

Cliënten zijn een belangrijke stakeholder bij het te vormen en uit te voeren beleid in Tjongerschans, daarom is samenwerking met het bestuur en management van groot belang. We hebben er dan ook bewust voor gekozen om dit document in gezamenlijkheid vorm te geven. Het betreft een ontwikkeldocument, we blijven leren en de ontwikkelingen volgen. Na ieder jaar zal aan de hand van de cirkel van Deming geëvalueerd worden.

## De visie van de cliëntenraad

**De CR wil zich actief opstellen om ervoor te zorgen dat het cliëntenperspectief en dus cliëntenparticipatie tot in de haarvaten van de organisatie doorgedrongen is en dat is waar de CR zich voor inzet.**

De WMCZ 2018 is erop gericht om de zorg en diensten van een instelling zo goed mogelijk te laten aansluiten op de voorkeuren, behoeftes en eigenschappen van de cliënten. Om dit proces zo goed mogelijk vorm te geven zijn ervaringen van cliënten onontbeerlijk. Dit betekent volgens ons dat cliëntenparticipatie<sup>1</sup> in de besluitvorming binnen Tjongerschans zowel op micro-, meso- als macroniveau maximaal geïntegreerd dient te worden.

Met microniveau bedoelen we dan de interactie tussen cliënt en zorgverlener m.b.t zorgverlening, met mesoniveau het afdelings-/organisatiebeleid en met macroniveau het regiobeleid.

Het doel dat de CR zich dan ook stelt is om er mede voor te zorgen dat in alle besluitvorming het cliëntenperspectief<sup>2</sup>, - dat door cliëntenparticipatie helder wordt-, een volwaardige plek heeft. Uiteindelijk moet dit leiden tot betere uitkomsten van zorg, o.a. doordat er nog meer sprake is van mensgerichte/persoonsgerichte zorg en van zorg die zoveel mogelijk door en naar de behoefte van de cliënt zelf gemanaged kan worden.

Omdat het cliëntenperspectief pluriform is, zal bij ieder besluitvormingsproces aangesloten moeten worden bij relevante participanten. De participatiematrix<sup>3</sup> kan een goed hulpmiddel zijn om te kijken op welk niveau participatie zinvol is en bij welke participanten informatie gevraagd moet worden.

---

<sup>1</sup> Cliëntenparticipatie betekent het benutten van de specifieke ervaringsdeskundigheid van patiënten of cliënten en/of hun naasten voor alles waar de zorg beter van kan worden.

<sup>2</sup> De cliënt is partner en medebehandelaar; de zorg, behandeling en ondersteuning past bij de cliënt en sluit aan bij de mogelijkheden, wensen en situatie van de cliënt. De kwaliteit van leven is meetlat voor beslissingen, daarbij uitgaande van het concept 'Positieve gezondheid'. De cliënt voert voor zover gewenst én mogelijk de regie over de behandeling en wordt ondersteund bij het voeren van de regie over het leven. Dit sluit aan bij de visie van Tjongerschans.

<sup>3</sup> De Participatiematrix is een middel voor projectleiders / onderzoekers waarmee zij met patiënten het gesprek aangaan over de gewenste rol in een (onderzoeks)project. De Participatiematrix is ook een middel voor patiënten om te laten zien welke rol zij wensen te spelen.

## Afspraken en werkwijze werkgroepen cliëntenraad

Er is een toename van allerlei ontwikkelingen waar de hele raad op bevroegd wordt. Het is wenselijk focus aan te brengen binnen de werkzaamheden middels een jaarplan en een verdeling van de werkzaamheden te maken naar de werkgroepen..

Doel: nieuwe werkwijze per 2023 met als doel focus aan te brengen en een gestructureerde werkwijze te creëren binnen de CR. In de voorgestelde werkwijze worden een aantal hoofdthema's geformuleerd waar de CR bij betrokken is. Per thema worden 2-tallen verantwoordelijk gemaakt voor onderwerpen (aandachtsgebieden) zodat het duidelijk is wie hiervoor te benaderen is. De werkgroep leden kunnen naar eventuele bijeenkomsten gaan m.b.t. een specifiek thema waarna ze dit terug rapporteren in de cliëntenraadvergadering. Raadsleden kunnen door de intrede van werkgroepen met specifiek aandachtsgebied hun eigen interesse, kennis en kunde optimaal inzetten.

### Afspraken werkgroepen:

- Werkgroep leden zijn zelf verantwoordelijk voor activiteiten/afspraken en verslag in eigen vergadering.
- Iedere werkgroep stelt een werkplan op (verantwoordelijk voor, richt zich op etc.) en houdt dit bij.
- Het DB CR draagt zorg voor tijdige agendering van relevante punten tijdens de voorbereiding van de maandelijkse CR vergadering. Op verzoek van eigenaren van een van de aandachtsgebieden werkt de werkgroep het werkplan bij.
- De voortgang van de werkgroepen wordt iedere maandelijkse CR vergadering geagendeerd.
- Input hiervoor (verslag van de werkgroepen met max. 1 A4'tje) dient uiterlijk op 6 dagen voorafgaand de volgende vergadering van de CR (donderdag vóór 12.00 uur) bij de ambtelijk secretaris te worden aangeleverd.
- Elke werkgroep heeft ter vergadering 10 minuten de tijd (bij vermeldenswaardige zaken) een korte toelichting te geven wat er de afgelopen maand heeft gespeeld of wat er de komende maand wordt verwacht.
- Bij een te verwachten advies- of instemmingsaanvraag wordt gekeken bij welke werkgroep dit ter behandeling komt. Betreffende werkgroep buigt zich hierover, kan ter verduidelijking desgewenst zelf een overleg initiëren met de eigenaar van het stuk (betreffende centrummanager) en stelt een pre advies op richting de hele raad.
- Werkgroepen dienen zelf de tijdsbesteding (max. 10 uur per maand) te bewaken.
- Een half jaar na intrede werkgroepen volgt een evaluatie.
- Eens per jaar volgt terugkoppeling via de achterban (website, @magazine).

### **De werkwijze van de werkgroepen:**

- De werkgroepen die zich hebben gevormd, gaan aan de slag met het verder concretiseren van de inhoud van hun aandachtsgebied.
- De CR als geheel bewaakt de samenhang en afstemming tussen de werkgroepen en de relatie met andere lopende initiatieven binnen het ziekenhuis.
- Per kalenderjaar zal er een prioriteitenlijstje gemaakt worden van te behandelen onderwerpen, voorbereid door de werkgroepen.
- Gevraagde en ongevraagde adviezen door de CR worden primair voorbereid door de werkgroep die de betreffende onderwerpen in portefeuille heeft. De betreffende werkgroep geeft een pre advies aan de hele CR.
- Uitgewerkte adviezen door de werkgroepen (pre adviezen) worden door de CR vastgesteld.
- Iedere eigen vergadering wordt de voortgang van de werkgroepen geagendeerd. In de eigen vergadering zal ook vastgesteld worden of en op welke wijze initiatieven van werkgroepen gewenst zijn, dan wel afvaardiging naar externen nodig is.
- Afgevaardigde leden bij interne- of externe relaties worden geacht namens de CR deel te nemen, zij leggen verantwoording af in de voltallige CR vergadering.

# Jaarplan 2024

Alle werkgroepen hebben voor 2024 speerpunten geformuleerd waar hun focus voor dit jaar ligt. Tezamen vormen deze speerpunten het jaarplan 2024 van de CR.

## **Werkgroep patiëntenzorg:**

- Patiëntenparticipatie; insteek om de patiënt frequenter te horen – open en transparant communiceren naar burgers.
- Digitalisering van zorg waaronder EPD (elektronisch patiënten dossier), teleconsulten, keuzehulpen uitbouwen, Samen Beslissen, PGO (in gezamenlijkheid met CR MCL oppakken).
- Kwaliteit van zorg (n.a.v. uitkomsten patiënten rapportages en tertiaalrapportages).

## **Werkgroep facilitair:**

- Telefonische bereikbaarheid (participatie in klankbordgroep), (biologische) voeding en recreatiemogelijkheden.
- Evalueren enquête parkeren zoals deze in 2023 is gehouden.
- Eén dag in TSH om patiëntervaringen op te halen.
- Verduurzaming – kijken of dit thema leeft onder burgers/patiënten en/of CR hierin evt. een rol in kan spelen (bijv. bij medicatie gebruik)

## **Werkgroep financiën & ICT:**

- Ontwikkelingen volgen i.h.k.v. continuïteit organisatie, met specifieke aandacht voor ontwikkeling zorgkosten i.r.t. toename zorgvraag.
- Toetsen consequenties ombuigingsprogramma Tjongerschans Vitaal 2.0 op patiënten belangen.

## **Werkgroep communicatie:**

- Website updaten (informatie over CR updaten)
- Aandacht voor narrow casting systeem (televisie screens in wachtkamer)

## **Werkgroep zorglandschap:**

- Inrichting/herschikking Friese zorglandschap; effecten samenvoeging Tjongerschans en Antonius.
- Ontwikkelingen binnen het IZA (integraal zorgakkoord) – effecten op juiste zorg op de juiste plek.
- Participatie in klankbordgroep Regioplan Heerenveen e.o. – besproken hoe om te gaan met ontwikkelingen in de zorg en deze op een efficiënte en toekomstgerichte manier in te vullen.



## **Werkgroep fusie:**

- Beoordelen fusieplan en voorbereiden advies.  
In het gehele fusietraject aandacht vragen voor patiënten belang.  
Doelstelling rondom patiënten perspectief op voorhand scherp krijgen en gedurende fusietraject op gaan meten (welke invloed heeft het fusietraject op de burger?)  
Daarnaast zijn aandachtspunten om regionale burgersessie te organiseren en ziekenhuisprofielen helder krijgen.
- Ontwikkelen plan van aanpak fusietraject tussen de cliëntenraden Tjongerschans en MCL (nieuwe visie, werkwijze, inrichting, vorm, tijdpad).
- Burger- en patiënten participatie; actief aandacht vragen voor informatie over fusie ontwikkelingen richting burgers en achterban (uitkomsten burgersessie 28-2-24).  
Insteek is om de patiënt frequenter te horen – open en transparant communiceren naar burgers.
- Actief participeren in provinciale burgersessie die gepland staat in het najaar van 2024 over organisatie zorg in provincie Friesland; organisatie in handen van Zorgbelang Fryslân.
- Communicatieplan i.h.k.v. de fusie; bij binnenkomst hierop toetsen en bekijken welke rol de CR heeft.

## **Integratietraject CR:**

Ontwikkelen plan van aanpak fusietraject tussen de cliëntenraden Tjongerschans en MCL (nieuwe visie, werkwijze, inrichting, vorm, tijdpad).

## **Werkbezoeken:**

het bezoeken aan afdelingen voor 2024 is vraaggericht en staat voor 2024 gepland voor oncologie, allergologie en seksuologie. Er zal worden gekeken naar de behoefte vanuit de werkgroepen en vanuit de organisatie.