

## **Visiedocument Cliëntenraad Bethesda 2009-2014**

De zorg bevindt zich in een dynamische tijd. Marktwerking, kwaliteitsverbetering en schaalvergroting zijn nog maar drie containerbegrippen waar een wereld van ontwikkelingen achter schuil gaat.

De verwachting voor de toekomst is dat de marktwerking in de zorg verder zal doorzetten. Dat betekent dat concurrentie zorginstellingen dwingt tot kwaliteit en kostenefficiëntie. Het is daarom ook voor Bethesda van groot belang goed te presteren.

Marktwerking betekent ook dat ziekenhuizen steeds meer als een onderneming worden gerund, met vrij onderhandelbare zorg en financiële risico's. Om de positie van het ziekenhuis te versterken zal Bethesda naar verwachting verdere samenwerkingsverbanden en allianties aangegaan.

Bovendien zullen keuzes gemaakt worden over welke zorg wel en welke niet geleverd zal gaan worden.

De rol van zorgverzekeraars wordt groter en ook zij vragen kwaliteit en kostenefficiëntie werken.

De kwaliteitseisen zullen steeds hoger worden, van IGZ, beroepsverenigingen en verzekeraars. Het deel van de zorg dat wordt beoordeeld met kwaliteitsindicatoren of prestatie-indicatoren zal groeien.

Ook patiënten en cliënten verwachten kwaliteit en bepalen meer en meer hun keuze voor een ziekenhuis op basis van inzicht in geleverde prestaties.

Bethesda wil onderscheidend zijn. Goede communicatie is cruciaal om te zorgen dat patiënten en cliënten de prestaties van Bethesda kennen en over de geleverde zorg en gastvrijheid tevreden kunnen zijn.

De Cliëntenraad wil en kan in deze ontwikkelingen een belangrijke rol spelen voor patiënten en cliënten van Bethesda. Hoe zij dat wil doen en vanuit welke uitgangspunten, heeft zij vastgelegd in dit visiedocument.

### **Missie**

Onze missie hebben wij als volgt geformuleerd en vastgesteld:

**meesturen in het belang van de cliënt**

Vanuit deze missie heeft de CR haar visie vastgelegd in zeven hoofdstukken:

1. Informatie achterban
2. Kwaliteit/ taakafbakening CR
3. Professionaliteit
4. Wisselwerking met de organisatie
5. Communicatie intern
6. Communicatie extern
7. Contacten met andere CR's en andere organisaties

## Visie

### 1. Informatie/contact achterban

De CR zorgt voor doorlopende informatie uit de achterban en contact met de achterban , grootschalig en kleinschalig, persoonlijk contact en informatie op afstand;

De CR neemt hier initiatief in door pilots voor te stellen en borging in het beleid te stimuleren.

Voorbeelden hiervan zijn: PTO, spiegelgesprekken, gesprekken met patiëntenverenigingen, exitonderzoek (after sales), mysteryguests, klankbordgroepen.

### 2. Kwaliteit/taakafbakening CR

- Hoofdonderwerpen waarmee de CR zich bezig zal houden en verbeteringen tracht te bereiken zijn, in de tijdspanne van het visiedocument:

*(voorstel is een keuze te maken voor twee gebieden)*

#### a. Patiëntentraject

- *toegangstijden*
- *doorlooptijden*

#### b. Gastvrijheid

- *Harde gastvrijheid ( wachttijden in de wachtkamer, inrichting, omgeving)*
- *Deskundigheid (goede zorg)*
- *Zachte gastvrijheid (bejegening, interactie met cliënt, informatie & communicatie, privacy)*

#### c. Veiligheid

- *NIAZ*
- *VMS*

#### d. EPD

- *Privacy*
- *Toegankelijkheid*
- *Betrouwbaarheid*
- *Juistheid*
- *Tijdigheid*
- *continuïteit*

#### e. Voeding

- Adviesaanvragen: de CR zal altijd gebruik maken van haar verzwaard advies; zij kiest ervoor in sommige gevallen gewone adviesvragen naast zich neer te leggen.

### 3. Professionele CR

- Betrokkenheid: leden van de raad zijn in principe altijd bij de vergaderingen van de raad aanwezig, bereiden de vergaderingen goed voor; leden onderschrijven de missie en visie van de CR, voeren hun taken consciëntieus uit en komen afspraken na.
- Scholing: leden van de raad houden ontwikkelingen in de zorg bij door de actualiteit te volgen en indien nodig deel te nemen aan scholing

- De CR beoogt een professionele werkwijze waarbij zij actief aansluit bij de managementcyclus en legt verantwoording af over haar handelen aan de achterban

#### 4. Wisselwerking bevorderen

- De CR streeft naar een goede werkrelatie met de relevante functionarissen in de organisatie, te weten de Raad van Bestuur, de Raad van Toezicht, het management en projectleiders;
- De CR wil ervoor zorgen dat deze functionarissen de CR automatisch weten te vinden.
- Ter zake de Raad van Toezicht maakt de CR gebruik van haar wettelijk recht een bindende voordracht te doen voor tenminste een lid van de Raad.

#### 5. Communicatie intern

- De CR streeft ernaar dat iedereen binnen Bethesda weet dat er een CR is, wat de CR doet en waar zij te vinden is;
  - In elk beleidsplan worden de consequenties voor patiënten expliciet benoemd.
  - De CR neemt initiatief om studiedagen te organiseren;
  - De CR is zichtbaar in de organisatie door een rubriek in het personeelsblad;
  - Met de OR en de vrijwilligers van het ziekenhuis wordt contact onderhouden, zij zijn een informatiebron vanuit de medewerkers- en patiëntenperspectief;

#### 6. Communicatie extern

- De CR wil zichtbaar zijn voor alle inwoners van het adherentiegebied;
  - De CR is makkelijk te vinden op de website, geeft duidelijke informatie;
  - De regionale pers wordt ingezet om CR zichtbaar te maken via huis aan huis bladen

#### 7. Contacten met andere CR's en belangenorganisaties

- contacten met andere CR's zijn belangrijk op voorzittersniveau; als de kans zich voordoet ook op CR-niveau, mits van strategisch belang;
- contacten met verzekeraars: beïnvloeding van de zorgverzekeraars gebeurt alleen gezamenlijk met andere CR's (regionaal) als de kans zich voordoet en op strategisch niveau;
- contacten met patiëntenverenigingen: we nemen in principe geen initiatief om in contact te komen met patiëntenorganisaties. Door middel van achterbancontact, vrijwilligers en kwaliteitsonderzoeken krijgt de CR informatie;
- contacten met belangenorganisaties: we gaan ervan uit dat de belangen goed behartigen en nemen zelf hierin geen initiatief; we gebruiken de informatie wel.