

Clïëntenraad

**Centrale Huisartsenposten
Zuidoost Brabant**

**Werkplan
2008- 2011**

INHOUDSOPGAVE

	pagina
1. Cliëntenraad	
1.1 Oprichting	3
1.2 Doelstelling Centrale Huisartsenposten Zuidoost Brabant	3
1.3 Doelstelling Cliëntenraad Centrale Huisartsenposten Zuidoost Brabant	3
1.4 Samenstelling per januari 2008	3
1.5 Werkwijze	4
1.6 Visie	4
2. Advisering	
2.1 Gevraagd advies	5
2.2 Ongevraagd advies	5
3. Achterbancontact	
3.1 Vergroten naamsbekendheid	5
3.2 Patiënten informeren	6
3.3 Algemene signalen oppakken	6
3.4 Gericht raadplegen	6
4. Contacten	
4.1 Bestuur	6
4.2 Directie	6
4.3 Contacten binnen de organisatie	7
4.4 Contacten buiten de organisatie	7
5. Interne organisatie van de cliëntenraad	
5.1 Interne werkwijze	7
5.2 Scholing, training, congressen en themabijeenkomsten	8
5.3 Evaluatie	8
6. Begroting	8

1. Cliëntenraad

1.1 Oprichting

De cliëntenraad van de Centrale Huisartsenposten Zuidoost Brabant (CHP) bestaat vanaf 12 oktober 2007. Per 12 oktober 2007 zijn alle leden door de directie benoemd voor een periode van drie jaar. Behalve de heer Michels, deze is benoemd per 11 januari 2008, eveneens voor een periode van drie jaar.

1.2 Doelstelling Centrale Huisartsenposten Zuidoost Brabant (CHP)

De CHP is een organisatie, verantwoordelijk voor huisartsenzorg, die gedurende de avond-, nacht- en weekenduren en feestdagen acute huisartsenzorg levert aan de patiënten van de bij de CHP aangesloten huisartsen en aan de patiënten die tijdelijk in het werkgebied verblijven. Er zijn circa 250 huisartsen aangesloten bij de CHP, met een verzorgingsgebied van 520.000 inwoners. De huisartsen worden ondersteund door dokterassistenten, centralisten en chauffeurs. De CHP, met ongeveer 90 medewerkers, bestaat uit drie huisartsenposten, een callcenter en een bedrijfsbureau. De huisartsenposten zijn gevestigd in Eindhoven, Helmond en Geldrop. In de regio zijn twee ziekenhuizen gehuisvest in Eindhoven, een in Veldhoven, een in Geldrop en een in Helmond/Deurne.

1.3 Doelstelling Cliëntenraad Centrale Huisartsenposten Zuidoost Brabant

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten in het werkgebied van CHP. Met het gevraagd en ongevraagd adviseren van het bestuur en directie van de huisartsenpost ziet de raad toe op de kwaliteit, toegankelijkheid en continuïteit van de huisartsenzorg buiten kantooruren. De cliëntenraad richt zich uitsluitend op het algemeen belang van patiënten; individuele kwesties worden niet behandeld. Nader uitgewerkt houdt dit in:

- inzicht in het beleid ten aanzien van klachten, klachtenafhandeling aan de hand van de verstrekte procedures klachtenregeling, MIP, calamiteiten en case-audit;
- inzicht in en wijze van klachtenafhandeling, uitmondend in een brochure;
- de wijze van introductie, bekendheid van de installatie en werkzaamheden van de cliëntenraad via de website CHP en via een folder voor patiënten en huisartsen;
- adviseren inzake de begroting CHP;
- adviseren in zake het jaarplan CHP;
- monitoren van uitgezette doelstellingen in het jaarplan en begroting;
- inzicht in de werkwijze van de diverse huisartsenposten en van het callcenter;
- opstellen van een activiteitenplan cliëntenraad;
- éducation permanente cliëntenraad.

1.4 Samenstelling per januari 2008

Greetje (M.C.) Brugman, secretaris, Tonny (A.P.M.G.) van den Hurk, lid
Veronique (V.H.G.M.) van Loon-De Jong, lid, Theo (T.F.W.) Meuwissen, lid
Leo (drs. L.F.E.) Michels, lid, Aukje (H.A.C.) van de Mortel-Boogaarts, voorzitter,
Irma (dr.ir. I.M.J.J.) van de Ven-Lucassen, lid.

1.5 Werkwijze

De instelling en bevoegdheden van de cliëntenraad zijn wettelijk vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WCMZ).

1.6 Visie

De cliëntenraad van de CHP behartigt de algemene belangen van de gebruikers van de diensten van de CHP. De WMCZ geeft daarvoor de nodige bevoegdheid en omschrijft het daarvoor beschikbare gereedschap. In overeenstemming met zijn wettelijke bevoegdheid geeft de raad desgevraagd of op eigen initiatief adviezen over de kwaliteit en het beheer van de zorgverlening.

De cliëntenraad doet zijn werk in goed overleg met de directie en de medewerkers van de CHP. Daarbij wordt gezocht naar de beste vorm van medezeggenschap van cliënten. De grondslag van de samenwerking, de werkwijze en bevoegdheden, alsmede het benoemingsbeleid en de geschillenregeling, zijn vastgelegd in de 'Samenwerkings-overeenkomst'.

Van de raad mag medebeoordeling worden verwacht van de kwaliteit van de organisatie, die voorafgaat aan de daadwerkelijke dienstverlening. Daartoe behoort het opleidingsniveau en inzet van de medewerkers evengoed als de materiële voorzieningen van de huisartsenposten. Er zal veel aandacht moeten zijn voor de bekendheid van de CHP, voor de telefonische bereikbaarheid van het callcenter en de huisartsenposten, evenals voor de fysieke bereikbaarheid (via openbaar vervoer of auto) van de posten zelf.

Vanaf het moment waarop zorg gevraagd wordt is naast professionele deskundigheid een respectvolle omgang nodig, die van direct belang is voor de beleving en het welbevinden van de patiënt.

Zowel de instelling als de cliëntenraad hebben tot taak de cliënten uit het verzorgingsgebied te betrekken bij het beleid van de zorgverlener.

Daartoe kan periodiek en incidenteel aan de patiënt en aan zijn verwanten gevraagd worden naar de ervaring en de beleving van de gegeven zorg. Er moet ook gelegenheid zijn om verbeteringen voor te stellen en waar nodig op klachtmogelijkheden te attenderen. Externe toetsing, in scriptie- en promotieonderzoeken is wenselijk.

De leden van de raad vormen een afspiegeling van het werkingsgebied van de CHP. Ze hebben daarmee een eigen verantwoordelijkheid in het geven van bekendheid in de regio aan de cliëntenraad als mogelijkheid tot medezeggenschap.

Daarvoor kunnen worden ingezet persoonlijke contacten, overleg met patiëntengroepen of verenigingen, foldermateriaal in de huisartsenpraktijk, medische adviesbureaus [ed](#). Een aparte route is de vorming van een cliëntenpanel, waaraan via het internet regelmatig vragen kunnen worden voorgelegd.

2. Advisering

2.1 *Gevraagd advies*

De taak van de cliëntenraad is om gevraagd en ongevraagd de directie van advies te dienen. De directie zal desgevraagd van advies worden voorzien over de begroting, jaarcijfers, beleid, wijzigingen in locaties, kwaliteit van de zorgverlening en de klachtenafhandeling en de aard van klachten.

Op 12 juni 2008 is een positief advies uitgebracht over het voorgenomen besluit 'Spoedposten Centrale Huisartsenposten Zuidoost Brabant' met de daarbij voorgenomen samenwerking met drie ziekenhuizen in Zuidoost Brabant, te weten het St. Anna Ziekenhuis Geldrop, het Elkerliek Ziekenhuis Helmond en het Catharina-ziekenhuis Eindhoven, ook wel bekend onder de naam spoedpost. De cliëntenraad is van mening dat deze vorm van samenwerking tussen huisartsenposten en ziekenhuizen patiënten ten goede zal komen: één loket, passende zorg. De cliëntenraad gaat er van uit dat de patiënt tijdig en adequaat geïnformeerd zal worden door middel van een effectieve informatie-campagne.

In de komende jaren zal geadviseerd worden over voortschrijdende informatie aangaande het totale project, de stand van zaken van de diverse huisvestingen voor spoedposten en apotheken, het ICT-plan om te komen tot digitale overdrachtinformatie van de 1^{ste} naar 2^{de} lijns zorg en nadere uitwerking van een communicatieplan voor patiënten en medewerkers.

2.2 *Ongevraagd advies*

Ongevraagd advies zal worden gegeven over diverse punten.

In 2008 wordt advies uitgebracht over het uitbrengen van de eigen folder 'Cliëntenraad' en is geadviseerd over de folder 'Klachtenregeling'. Tevens is geadviseerd over de publicatie en tekst op de website CHP over de installatie van de raad.

Een van de onderwerpen van ongevraagd advies zal zijn de triage. De cliëntenraad is van mening dat dit een van de belangrijkste pijlers vormt, zo niet de belangrijkste, van de CHP. Met name zal de kwaliteit van het proces en de kwaliteit, opleiding en attitude van het personeel constante aandacht vragen van de cliëntenraad. In de overlegvergaderingen met de directie zal dit onderwerp een vast agendapunt van gesprek zijn. Verder zal het proces en het tijdsbestek van de invoering van het elektronisch patiëntendossier regulier besproken worden met de directie. In het overleg met de directie zal naar de voortgang worden gevraagd over de uitgezette doelstellingen in het jaarverslag en indien noodzakelijk zal hierover ongevraagd worden geadviseerd.

3. Achterbancontact

3.1 *Vergroten naamsbekendheid*

Op de openbare website van de CHP staat een verwijzing naar de activiteiten en de werkwijze van de cliëntenraad. De onderliggende teksten zijn eenvoudig toegankelijk en tevens bestaat de mogelijkheid zich digitaal te wenden tot de secretaris van de cliëntenraad, om te komen tot een cliëntenpanel. Tevens zal er een folder cliëntenraad worden uitgegeven en een artikel worden geplaatst in lokale huis-aan-huis kranten.

3.2 Patiënten informeren

De cliëntenraad heeft zich voorgenomen om in 2008 brochures over de werkwijze en activiteiten van de cliëntenraad te verspreiden onder patiënten, huisartsen, medische adviesbureaus, etc., en de medewerkers van de CHP. In de wachtkamers van de huisartsenposten zullen deze brochures eveneens neergelegd worden. In diverse regionale weekbladen wordt een korte tekst gepubliceerd met het doel meer bekendheid te geven aan de cliëntenraad.

Indien mogelijk zal via lokale omroepen en Omroep Brabant zendtijd worden geclaimd tijdens een Informatief of medisch programma.

3.3 Algemene signalen oppakken

Zorgbelang houdt regelmatig enquêtes onder de cliënten van de CHP over kwaliteit, toegankelijkheid en klachten van de huisartsenposten. De uitkomsten hiervan zullen besproken worden met Zorgbelang en waar nodig met de directie. Uitkomsten uit promotie-onderzoeken en andere wetenschappelijke studies met betrekking tot dienstverlening door huisartsenposten zullen geanalyseerd worden en waar nodig zal dit eveneens vervolg krijgen in een overleg met de directie CHP.

Ook via zorgketten van gemeenten wordt bekendheid gegeven aan de cliëntenraad.

3.4 Gericht raadplegen

In dit stadium is nog niet duidelijk hoe en wanneer de cliëntenraad patiënten en of zorgverleners gericht gaat raadplegen over de zorgverlening en toegankelijkheid.

Het klanttevredenheidsonderzoek dat de CHP tweejaarlijks uitvoert kan aanleiding zijn tot gerichte raadpleging.

4. Contacten

4.1 Bestuur

De cliëntenraad vindt het wenselijk jaarlijks te overleggen met het bestuur van de CHP, in aanwezigheid van de directie. Met het doel om hiermee voeling te houden met de kwaliteit en het inzicht van de bestuurder in de zorg die verleend wordt.

4.2 Directie

De cliëntenraad streeft naar een zo open mogelijke professionele werkrelatie met de directie, gesteund door een door de directie verzorgde adequate facilitaire ondersteuning. De samenwerking is als eerste nader uitgewerkt in het vastgestelde instellingsbesluit en de ondertekende samenwerkingsovereenkomst met de directie CHP. Deze zijn als bijlagen toegevoegd; zie hiervoor onder 7).

Onderwerpen van gesprek vanaf de installatie in oktober 2007 zijn: het monitoren van de begroting versus werkelijke kosten, introductie cliëntenraad in de CHP-organisatie, monitoren van de opgenomen doelstellingen in het jaarplan en met name handhaven zo niet verhogen van de kwaliteit op het gebied van de telefonische triage bij het callcenter, de vergoeding van de cliëntenraad en de kosten voor secretariële ondersteuning. Daarnaast de ontwikkeling van het inrichten van spoedposten, de nadere ontwikkeling van acute zorgposten en het toepassen van het elektronisch

patiëntendossier. Voor het jaar 2008 zijn vier overlegdata vastgesteld: te weten 21 maart, 6 juni, 7 oktober en 21 december 2008.

4.3 Contacten binnen de organisatie

Naast het contact met de directie is van belang dat de cliëntenraad jaarlijks overlegt met de medisch manager van de CHP en de klachtenfunctionaris. Dit overleg kan ingebed worden in de agenda van een jaarlijks terugkerende thema-bijeenkomst 'calamiteiten / MIP', waarbij het veiligheidsmanagementsysteem, kwaliteit, calamiteiten, klachten en klachtenafhandeling zichtbaar worden gemaakt en bediscussieerd kunnen worden. Onder andere zal het kwaliteitsjaarverslag CHP hieraan ten grondslag moeten liggen. Dit overleg dient inhoudelijk onder verantwoording te staan van de medisch manager CHP, ter zijde gestaan door de klachtenfunctionaris en de secretaris van de Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland (SKHZ).

De cliëntenraad wil regulier zicht houden op de mutaties ten aanzien van de huisvesting van de huisartsenposten en het callcenter. 2008 wordt gereserveerd voor kennismakingsbezoeken aan het callcenter en de drie betreffende huisartsenposten. De cliëntenraad is voornemens jaarlijks een of meerdere locaties te bezoeken.

4.4 Contacten buiten de organisatie

Een jaarlijks overleg wordt voorgestaan met de cliëntenraad van de Huisartsenpost 's-Hertogenbosch-Oss-Veghel (HOV). Hierbij wordt aan de orde gesteld uitwisseling over uitgebrachte adviezen, begroting, jaarrekening en werkwijze van de cliëntenraad. Tevens wordt voorzien in een jaarlijks overleg met de klachtenfunctionaris HOV en de secretaris van de SKHZ. Deze laatste organisatie behandelt klachten conform de WKCZ voor de CHP. Inzicht in deze materie dient ingebed te worden in een jaarlijkse thema-bijeenkomst calamiteiten/MIP, zie hiervoor onder 4.3.

Jaarlijks een overleg met Zorgbelang is wenselijk om op de hoogte te blijven welke informatie deze organisatie verzamelt en beschikbaar heeft over en van patiënten. In 2009 wordt nader bekeken of contact met de cliëntenraden van de betreffende ziekenhuizen wenselijk is. Voor landelijke en de meest actuele wettelijke informatie overlegt de cliëntenraad met het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR). Door het lidmaatschap hebben alle leden van de cliëntenraad toegang tot de website van de LSR en het besloten gedeelte hiervan. Wekelijks ontvangen de leden de digitale nieuwsbrief LSR.

5. Interne organisatie van de cliëntenraad

5.1 Interne werkwijze

In 2008 zal de cliëntenraad een huishoudelijk reglement opstellen, waarin onder andere de voordracht en benoeming van leden, het rooster van aftreden en afspraken over verdeling van werkzaamheden en een vergaderschema worden vastgelegd. In 2008 en verder dienen afspraken met de directie te worden vastgelegd over secretariële ondersteuning en het budget van de raad.

5.2 Scholing, training, congressen en themabijeenkomsten

De cliëntenraad stelt zich ten doel de komende periode ervoor te zorgen dat de kwaliteit en de deskundigheid van de leden op peil blijft en waar nodig wordt verhoogd. Dit zal worden gerealiseerd door bij- en nascholing in de vorm van themadagen en op maat gemaakte workshops. Waar nodig zal de raad juridisch en zo nodig ander advies willen inwinnen. In 2008 heeft de cliëntenraad zich aangesloten bij de Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR) en heeft incompany de basiscursus LSR gevolgd.

5.3 Evaluatie

Jaarlijks zal de cliëntenraad het onderling functioneren, het werkplan en de voorgenomen activiteiten evalueren en daarbij de hoofdlijnen voor het werkplan van het volgend jaar vaststellen. Tevens zal in een jaarverslag worden voorzien.

6. Begroting 2008 en 2009

Hierover is de Cliëntenraad in overleg met de Directie.