

JAARVERSLAG 2022

Samen sterk in de eerste lijn - met een sterke cliëntenraad!

In 2022 hebben we een roerige periode als gevolg van de corona pandemie kunnen afsluiten. We konden elkaar weer echt ontmoeten en we konden onze opdracht weer met volle kracht en energie uitvoeren. De ontwikkelingen in de maatschappij, in de zorg en op de arbeidsmarkt hebben grote invloed op het werk van NEO Huisartsenzorg. *Samen sterk in de eerste lijn* vraagt om een sterke cliëntenraad met breed perspectief.

In 2022 hebben we daarom onze visie en werkwijze geactualiseerd in een werkplan voor 2023- 2026. We zien 'kwaliteit van zorg' als een breed begrip: in verbinding met andere zorgfuncties in de regio en in samenhang met de (positieve) gezondheid en het welzijn van de bewoners in de regio. We opereren onafhankelijk, pro-actief en autonoom.

De samenwerking met de raad van bestuur verloopt goed: er is sprake van openheid en wederzijds vertrouwen. Dit leidt tot een vruchtbare en steeds meer gebalanceerde en verdiepende dialoog. Vanuit de cliëntenraad hebben we in 2022 ingezet op bredere en eerdere betrokkenheid in de beleidsvorming van NEO Huisartsenzorg. Hiertoe hebben we ons laten trainen, hebben we verschillende NEO medewerkers gesproken, hebben we deelgenomen aan de strategiedag en is er contact gelegd met de ondernemingsraad. Vanuit de huisartsen uit de regio is medio 2022 het onderwerp 'werkdrukverlaging' als belangrijkste opdracht aan NEO Huisartsenzorg voor de komende vier jaar meegegeven. Als cliëntenraad dragen we bij aan de dialoog hierover en over mogelijke oplossingsrichtingen. Verwachtingen van patiënten, communicatie en samenwerking zijn hierbij belangrijke ingrediënten.

In 2022 hebben we één keer gevraagd geadviseerd en talloze ongevraagde adviezen gegeven in de projecten en commissies waarin we deelnamen. In 2022 namen we afscheid van één lid van de cliëntenraad en mochten we één nieuw lid verwelkomen, waarmee de cliëntenraad eind 2022 uit vijf leden bestond.

In 2023 willen we extra inzetten op de diversiteit van de cliëntenraad zelf. Om zo de inclusiviteit, toegankelijkheid en gelijkwaardigheid van de zorgverlening van NEO Huisartsenzorg te borgen. En we willen blijven inzetten op meer bekendheid en betrokkenheid binnen de gehele NEO Huisartsenzorg organisatie: spoedzorg, dagzorg en GGZ zorg in het gehele werkgebied. Om zo vanuit patiëntperspectief krachtig invulling te geven aan *Samen sterk in de eerste lijn*.

Namens de Cliëntenraad NEO Huisartsenzorg,

Pim Ketelaar, voorzitter

Over NEO Huisartsenzorg en de cliëntenraad

NEO Huisartsenzorg ondersteunt en faciliteert de huisartsgeneeskundige spoedzorg 's avonds, 's nachts, in het weekend en op feestdagen in de regio Nijmegen en Boxmeer. Daarnaast ondersteunt NEO Huisartsenzorg de chronische zorg, ouderenzorg, geestelijke gezondheidszorg in de regio Nijmegen. Altijd met het oog op multidisciplinaire samenwerking en innovatie van de patiëntenzorg.

NEO Huisartsenzorg hecht veel waarde aan betrokkenheid en inspraakmogelijkheden van patiënten. Al sinds 2007 heeft de huisartsenpost (HAP) in Nijmegen een cliëntenraad – als eerste HAP in Nederland. Inmiddels is de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz 2018) van kracht. Volgens de Wmcz behartigt de cliëntenraad de gemeenschappelijke belangen van de patiënten. De cliëntenraad denkt en praat mee over een breed scala aan relevante organisatorische en gezondheidskundige onderwerpen. Met als doel om de kwaliteit van de verleende zorg van NEO Huisartsenzorg te verbeteren.

De visie en werkwijze van de cliëntenraad van NEO Huisartsenzorg is beschreven in het [werkplan 2023-2026](#).

Samenstelling cliëntenraad

De cliëntenraad heeft zeven zetels. Adviezen uit de raad komen in principe tot stand vanuit consensus. De cliëntenraad bestond eind 2022 uit vijf leden. Zij vertegenwoordigen de cliënten uit het hele werkgebied van NEO Huisartsenzorg. De functie van secretaris is vacant.

De samenstelling van de cliëntenraad per 31 december 2022:

Naam	Functie	Woonplaats
Pim Ketelaar	voorzitter	Nijmegen
Jacqueline Konings	lid	Molenhoek
Marion Smits-van den Boogaard	lid	Boxmeer
Toos Klever	lid	Nijmegen
Peter van Zanten	lid	Mook

Uitgangspunten en werkwijze

In haar werkwijze hanteren we op hoofdlijnen de volgende uitgangspunten:

- ✓ De cliëntenraad behartigt de belangen van alle (potentiële) patiënten in het gebied waar NEO Huisartsenzorg actief is. Wij streven naar een zo goed mogelijke representatie van deze 450.000 mensen en we houden rekening met de diversiteit in deze doelgroep.
- ✓ De cliëntenraad opereert onafhankelijk, pro-actief en autonoom.
- ✓ De cliëntenraad ziet 'kwaliteit van zorg' als een breed begrip: in integraliteit met andere zorgfuncties in de regio en in samenhang met de (positieve) gezondheid en het welzijn van de bewoners in de regio.

- ✓ De cliëntenraad overlegt regelmatig met het bestuur van NEO Huisartsenzorg, neemt deel in relevante projecten en werkgroepen en geeft gevraagd en ongevraagd advies.
- ✓ De Wmcz en het Medezeggenschapsreglement (d.d. april 2021) vormden de basis voor deze werkwijze in 2022.

Overleggen en adviezen

Een belangrijk moment voor de cliëntenraad om haar functie daadwerkelijk uit te oefenen, vormt de overlegvergadering met de directeur-bestuurder van NEO Huisartsenzorg. De cliëntenraad heeft hiertoe minimaal vier keer per jaar een open overleg met NEO Huisartsenzorg waarin over en weer informatie wordt verstrekt.

Voorgenomen besluiten worden conform de Wmcz aan de cliëntenraad ter advisering of instemming voorgelegd. Naast gevraagd kan de cliëntenraad ongevraagd adviseren en onderwerpen zelf agenderen. De cliëntenraad participeert in projecten van NEO Huisartsenzorg waarbij een patiëntenbelang in de breedste zin van het woord aan de orde is.

In 2022 hadden we tien vergaderingen, waarvan vijf overlegvergaderingen (met de raad van bestuur en eenmaal met de RvC) en vijf met de cliëntenraad zelf. In de overlegvergaderingen adviseren we ook over zaken die vanuit de Wmcz worden voorgeschreven, zoals de vaststelling van de begroting en de jaarrekening. Daarnaast gaven we in 2022 één keer specifiek gevraagd advies over het functieprofiel van de kwaliteits- en klachtenadviseur.

Projecten en werkgroepen

De cliëntenraad nam in 2022 deel in de volgende projecten en werkgroepen:

- GGZ in de wijk
- Werkgroep kwetsbare ouderen
- Netwerk 100
- Herinrichting website Huisartsenpost
- Initiatiefgroep Meerjarenstrategie
- Commissie calamiteiten
- Advanced Care Planning
- Ketenzorg ontketend
- Stimuleren eigen regie en zelfzorgpatiënten

Daarnaast overlegden we regelmatig met de cliëntenraad van het Canisius Wilhelmina Ziekenhuis.

Thema's en onderwerpen

De cliëntenraad is betrokken bij een veelheid aan onderwerpen en thema's, van de inrichting van de wachtkamer en de inzet van digitale zorg bij de Huisartsenpost in Nijmegen tot de impact van het Integraal Zorgakkoord op de eerstelijns zorg in de regio.

In 2022 hadden we twee bijeenkomsten waarmee we structuur en focus in de activiteiten van de cliëntenraad aanbrachten. In mei 2022 organiseerden we als cliëntenraad zelf een trainings- en reflectiedag. En in juni 2022 waren we betrokken bij de strategiedag georganiseerd door NEO Huisartsenzorg, waar de strategische agenda voor de periode 2023 – 2026 werd bepaald.

Met de opbrengst van deze bijeenkomsten hebben we ons eigen [werkplan voor 2023-2026](#) geactualiseerd. De volgende thema's staan op de agenda:

- **Communicatie**
Goede communicatie is de basis voor goede zorg. Inclusiviteit, begrijpelijkheid en gelijkwaardigheid zijn voor de cliëntenraad belangrijke uitgangspunten van goede communicatie. Wij zien een belangrijke rol voor de cliëntenraad om deze communicatie te optimaliseren.
- **Patiëntenraadpleging**
Meer inzicht in ervaringen en informatie die daadwerkelijk betekenisvol is in de relatie tussen patiënten en zorgprofessionals.
- **Werkdruk en werkplezier**
Er is een directe relatie tussen kwaliteit van zorg en werkplezier van zorgprofessionals. Gezonde werkdruk en tevreden medewerkers zijn belangrijke ingrediënten voor kwaliteit van zorg. Verwachtingen van patiënten, communicatie, samenwerken, taakdelegatie – en dus ook de cliëntenraad - spelen hierin een rol.
- **Ketenzorg, netwerkzorg**
Voor patiënten is het van groot belang dat verschillende zorgfuncties goed op elkaar zijn afgestemd. Soms is dit zelfs van levensbelang. Naast de ketenzorg rondom een aandoening is er een beweging naar een meer integrale benadering. Specifieke onderwerpen binnen dit thema zijn: Positieve Gezondheid, De juiste zorg op de juiste plek, de aansluiting tussen dagzorg, de Huisartsenposten en de Spoedeisende Hulp, de bestaande zorgprogramma's rondom CVRM, COPD, Diabetes type 2, GGZ en ouderenzorg.
- **Huisartsenposten**
Er wordt steeds meer ingezet op digitale zorg, ook op de huisartsenposten. We volgen deze ontwikkelingen en adviseren over de toegankelijkheid, ook voor mensen met minder digitale vaardigheden.
- **Klachten en incidenten**
Klachten en incidenten zijn een graadmeter voor de ervaren kwaliteit van zorg. We stellen ons daarom in algemene zin op de hoogte van klachten en incidenten en de hieraan gekoppelde verbeteracties.