

# WERKPLAN 2023-2026

## Inleiding

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.

*Op 1 januari 2022 ontstond NEO Huisartsenzorg uit het samengaan van LHV Huisartsenkring Nijmegen e.o. (regionale onderafdeling van de LHV), zorggroep STIELO en Coöperatie Integrale Huisartsenzorg Nijmegen / Boxmeer e.o. Met de oprichting van NEO Huisartsenzorg is er nu één nieuwe vereniging van en tegelijkertijd één regionale werkorganisatie vóór de huisartsen in onze regio. Eén integrale voordeur en aanspreekpunt voor de regionale huisartsenzorg. Mét aandacht voor multidisciplinaire zorg en innovatie in de eerstelijnszorg.*

NEO Huisartsenzorg hecht veel waarde aan betrokkenheid en inspraakmogelijkheden van patiënten. NEO Huisartsenzorg heeft daarom als één van de eerste huisartsenorganisaties een cliëntenraad. Volgens de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (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.

## Over dit werkplan 2023-2026

**Dit werkplan dient als meerjarig kader en beschrijft de visie, de werkwijze en de thema's van de Cliëntenraad van NEO Huisartsenzorg voor de komende jaren. Dit is waar we voor staan en hoe we werken. Op basis hiervan – gevoed door de jaarplannen van NEO Huisartsenzorg zelf en de actualiteit - maken we beknopte jaarplannen en jaarverslagen die we publiceren via de website van NEO Huisartsenzorg.**

## 1. Visie: betere zorg vanuit patiëntperspectief

De cliëntenraad heeft tot doel de gemeenschappelijke belangen van patiënten te behartigen. De cliëntenraad heeft op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ)<sup>1</sup> de wettelijke bevoegdheid om **gevraagd en ongevraagd advies** en op een aantal onderdelen **instemming** te geven aan bestuur en directie over **onderwerpen die van belang zijn voor de patiënten**.

De adviezen van de cliëntenraad richten zich op het **gehele werkgebied van NEO Huisartsenzorg**. Het gaat de cliëntenraad hierbij met name om de kwaliteit van zorg, toegankelijkheid, patiëntenvoorlichting en communicatie, veiligheid en de samenhang met andere zorgfuncties, maatschappelijke ondersteuning en welzijn.

De visie van de cliëntenraad op kwaliteit van zorg is altijd vanuit het patiëntperspectief, vanuit de belevingswereld van de mensen waarvoor deze zorg georganiseerd wordt. Kwaliteit van zorg vanuit patiëntperspectief is dus een breed begrip dat veel verder gaat dan de medisch-klinische uitkomsten van een diagnose en behandeling. We zien kwaliteit van zorg in samenhang met welzijn en de zes dimensies van Positieve Gezondheid<sup>2</sup>. Het behouden en ondersteunen van autonomie, eigen regie en veerkracht zijn hierbij belangrijke uitgangspunten. Hierbij past een persoonlijke benadering, gelijkwaardigheid en samen beslissen op basis van begrijpelijke informatie en communicatie.

## 2. Werkwijze: onafhankelijk, pro-actief en agenderend

In haar werkwijze hanteert de cliëntenraad 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 in de cliëntenraad. In onze inbreng en adviezen houden we rekening met de **diversiteit** in deze doelgroep.
- ✓ De cliëntenraad opereert **onafhankelijk, pro-actief en autonoom**.
- ✓ Wij streven naar een **vruchtbare, respectvolle en gelijkwaardige relatie** met de NEO Huisartsenzorg organisatie.
- ✓ De cliëntenraad is **zo vroeg mogelijk betrokken** in de beleids- en besluitvorming van NEO Huisartsenzorg. De cliëntenraad is **bekend en erkend** binnen de gehele NEO Huisartsenzorg organisatie en wordt als **vanzelfsprekend en vroegtijdig** betrokken bij ontwikkelingen die patiënten aangaan.
- ✓ De cliëntenraad brengt **focus** aan in de onderwerpen die zij agendeert en waarover zij adviseert. Hierbij houden we rekening met **maatschappelijke belangen** en de **kennis en kunde** binnen de cliëntenraad.

<sup>1</sup> <https://wetten.overheid.nl/BWBR0042294/2021-07-01>

<sup>2</sup> <https://www.iph.nl/positieve-gezondheid/wat-is-het/>

- ✓ 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 leden van de cliëntenraad houden zichzelf op de hoogte van **relevante (regionale) ontwikkelingen** in het (zorg)veld waarin NEO Huisartsenzorg actief is.
- ✓ De cliëntenraad maakt een **onderlinge taakverdeling** om tot een efficiënte inzet te komen.
- ✓ De cliëntenraad **reflecteert jaarlijks** op haar functioneren.

Op basis van een eigen afweging stelt de cliëntenraad vast op welke terreinen zij actief is. Dit werkplan is dan ook een weergave van de onderwerpen die van ons hoge prioriteit krijgen in de periode 2023-2026.

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 ieder kwartaal 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.

### 3. Een werkplan dat richting geeft

Het functioneren van de cliëntenraad op basis van een werkplan heeft zijn meerwaarde. In de eerste plaats om gezamenlijk vast te stellen welke onderwerpen door de gehele cliëntenraad van belang geacht worden en te weten van elkaar waar vooral op wordt ingezet.

In de tweede plaats omdat het richting geeft aan de onderwerpen die belangrijk zijn om te bespreken met de NEO Huisartsenzorg organisatie.

De cliëntenraad sluit in zijn activiteiten zoveel mogelijk aan bij het strategisch plan 2023-2026 en de daaruit voortkomende jaarplannen van NEO Huisartsenzorg.

In het hierna volgende zullen de belangrijkste speerpunten en aandachtsgebieden worden weergegeven.

### 4. 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.

Concreet dragen we bij aan:

- het in kaart brengen van de verwachtingen en wensen van patiënten met betrekking tot de communicatie;
- het op basis hiervan bepalen van stappen ter verbetering, het monitoren hiervan en eventueel bijstellen;
- het meedenken over - en toetsen van - alle communicatiemiddelen zoals de website, folders en wachtkamerschermen op inclusiviteit, toegankelijkheid en gelijkwaardigheid.

Dit doen we door overleg met de communicatiemedewerkers van NEO Huisartsenzorg en waar nodig in de reguliere overlegvergadering met de directeur bestuurder.

### 5. Kwaliteit van zorg

NEO Huisartsenzorg is dagelijks bezig om de kwaliteit van zorg voor haar patiënten te verbeteren. De cliëntenraad probeert NEO Huisartsenzorg met raad en daad bij te staan in de verbetering van de kwaliteit van zorg. In de komende periode staan hierbij de volgende thema's op de agenda:

#### Patiëntenraadpleging en benchmarkonderzoek

Om de wensen en verwachtingen van patiënten helder in beeld te krijgen, maakt NEO Huisartsenzorg gebruik van patiëntenraadplegingen en patiënttevredenheidsonderzoek. De cliëntenraad denkt mee

bij het opstellen van de daarvoor te gebruiken vragenlijsten. We zijn hierbij vooral op zoek naar het ophalen van ervaringen en informatie die daadwerkelijk betekenisvol is in de relatie tussen patiënten en zorgprofessionals. Hiertoe gaan we in 2023 in overleg met de kwaliteitsadviseur van NEO Huisartsenzorg.

Daarnaast neemt NEO Huisartsenzorg deel aan benchmarkonderzoek waarmee de kwaliteit van zorg vergeleken wordt met vergelijkbare andere organisaties. De resultaten worden met de cliëntenraad besproken. Belangrijk hierbij is of passende verbetermaatregelen worden gekozen bij de resultaten en de monitoring van de verbetermaatregelen zodat ze daadwerkelijk leiden tot kwaliteitsverbeteringen.

### Werkdruk en werkplezier

Voor de cliëntenraad is er een directe relatie tussen kwaliteit van zorg en werkplezier van zorgprofessionals. Tevreden medewerkers en een gezonde werkdruk zijn belangrijke ingrediënten voor kwaliteit van zorg. 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 graag bij aan een constructieve dialoog hierover en over mogelijke oplossingsrichtingen. Verwachtingen van patiënten, communicatie, samenwerken en taakdelegatie zijn hierbij belangrijke ingrediënten.

### 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.

De volgende onderwerpen staan hiervoor wat betreft de cliëntenraad op de agenda:

- De verbinding tussen zorg en welzijn vanuit het perspectief van Positieve Gezondheid: een integrale, holistische benadering. Bij Positieve Gezondheid ligt het accent niet op ziekte, maar op mensen zelf, op hun veerkracht en op wat hun leven betekenis geeft.
- De beweging naar 'De juiste zorg op de juiste plek', passende digitalisering en de benodigde samenwerkingen hiervoor.
- De aansluiting van de 'dagzorg' in de huisartsenpraktijken in de regio en de zorg op de Huisartsenposten in Nijmegen en Boxmeer.
- Aansluiting tussen de huisartsenposten en de spoedeisende afdelingen van de vier ziekenhuizen in de regio: CWZ (Nijmegen), Maasziekenhuis (Boxmeer), Radboudumc (Nijmegen) en Bernhoven (Uden).
- De ketenzorg binnen de reeds bestaande zorgprogramma's Cardiovasculair risicomangement (CVRM), COPD, Diabetes type 2, GGZ en ouderenzorg.
- Het bijdragen aan een Regioplan en met de uitkomsten hiervan realiseren van een sterke multidisciplinaire infrastructuur voor zorg en welzijn in de eerste lijn op wijkniveau.

## Huisartsenposten

Op de huisartsenposten wordt steeds meer gebruik gemaakt van innovatieve technieken bij de triage. Hierbij gaat het onder andere om beeldbellen, het laten invullen van online vragenlijsten en de digitale huisartsenpost. Doel is dat de patiënt goed en nog sneller en efficiënter geholpen wordt als hij contact met de huisartsenpost zoekt, plus verlaging van de werkdruk van de medewerkers.

De cliëntenraad volgt deze ontwikkelingen en toetst of de te verwachten doelen daadwerkelijk gerealiseerd worden. Daarbij speelt tevens de vraag of deze technieken voor alle patiëntengroepen even geschikt zijn.

## Klachten en incidenten

Klachten en geschillen zijn een belangrijke graadmeter van de door de patiënten ervaren kwaliteit van zorg. Het aantal en de aard van incidenten en/of calamiteiten die zich in de zorg voordoen zijn eveneens een belangrijke indicator van kwaliteit van zorg. De cliëntenraad vindt het belangrijk om in algemene zin op de hoogte gesteld te worden van de aard van de klachten, de meldingen incidenten patiëntenzorg en de daaraan gekoppelde verbeteracties en de resultaten hiervan. Dit is een jaarlijks terugkerend onderwerp van gesprek in de overlegvergaderingen.

In dit kader is het goed te vermelden dat de cliëntenraad geen rol speelt in de afhandeling van individuele klachten.

## 6. Bestuur en Financiering

De cliëntenraad heeft minimaal vier keer per jaar overleg met de directeur-bestuurder van NEO Huisartsenzorg. Daarnaast vindt er eenmaal per jaar een overleg plaats met (een vertegenwoordiging van) de Raad van Toezicht. Hierbij wordt met elkaar in gesprek gegaan over de actuele ontwikkelingen die spelen in relatie tot NEO Huisartsenzorg.

Jaarlijks zal de cliëntenraad in ieder geval adviseren over de begrotingen en jaarrekeningen van NEO Huisartsenzorg.

De cliëntenraad gaat, waar mogelijk en zinvol, met cliëntenraden van ketenpartners van NEO Huisartsenzorg in gesprek. In elk geval vindt dit overleg twee keer per jaar plaats met de cliëntenraad van het CWZ.

## 7. Organisatie cliëntenraad

De cliëntenraad heeft zeven zetels. Adviezen uit de raad komen in principe tot stand vanuit consensus. Om de vergadering goed te laten verlopen zijn een voorzitter en secretaris aangesteld. De cliëntenraad vergadert in principe vier keer per jaar. Daarnaast zijn er minimaal vier overlegvergaderingen met de directeur-bestuurder van NEO Huisartsenzorg. Als vertegenwoordiging van patiënten participeert de cliëntenraad in verschillende projecten van NEO Huisartsenzorg.

De cliëntenraad bestaat op dit moment uit vijf leden. Zij vertegenwoordigen de cliënten uit het hele werkgebied van NEO Huisartsenzorg. Goed om te beseffen is dat de leden onafhankelijk deelnemen aan de cliëntenraad en geen persoonlijke of zakelijke band hebben met NEO Huisartsenzorg.

## Samenstelling

Per januari 2023

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