

De cliëntenraad en de regio

Welke rol kan de cliëntenraad spelen binnen regionale samenwerking?

Als cliëntenraad de positie innemen binnen een regionaal samenwerkingsverband. De cliëntenraad van Tergooi MC deed hier de afgelopen tijd ervaring mee op. Juliette Redelé (recent afgetreden als voorzitter) en Annette André de la Porte (ambtelijk secretaris) vertellen hoe hun cliëntenraad handen en voeten probeert te geven aan patiëntparticipatie en medezeggenschap binnen de regio.

Het is voor een cliëntenraad een hele uitdaging om tijdig de juiste positie in te nemen binnen een regionaal samenwerkingsverband. Extra complex wordt het als er sprake is van meerdere en verschillende samenwerkingsvormen en netwerken binnen de eigen regio. Denk aan samenwerking ingegeven vanuit het Integraal Zorgakkoord (maken en uitvoeren van het regioplan) of vanuit een organisatorisch strategisch belang van het eigen ziekenhuis met verpleegtehuizen en huisartsenpraktijken, bijvoorbeeld voor een verbetering van de doorstroom van patiënten. Juliette Redelé en Annette André de la Porte, vertellen over regionale governance, de Patiënt Effectrapportage (PER), het opzoeken van de samenwerking met andere cliëntenraden, focus op het patiëntbelang en waar je nu het verschil kunt maken als cliëntenraad.

Patiëntparticipatie slim organiseren

Tergooi MC kende al enkele jaren het programma Zorg Dichterbij, gericht op het organiseren van zorg dichterbij de patiënt (vanwege de bouw van een nieuw ziekenhuis met minder capaciteit dan de twee bestaande locaties, moest 20% van de zorg buiten het ziekenhuis worden georganiseerd). Het programma bevatte rond de 100 projecten. De cliëntenraad had eens per maand overleg met de programmaleider en twee aangetrokken ervaringsdeskundigen. De cliëntenraad volgde het programma en bracht zogenoemde preadviezen uit. In een later stadium volgde dan de formele adviesaanvraag voorzien van een PER, vertelt Juliette. 'Zo was de cliëntenraad vroeg in het proces op een goede manier betrokken en werd de kans op een mogelijk

negatief advies op een later moment verkleind.'

Juliette: 'De PER is een vanzelfsprekende routine geworden binnen Tergooi MC. Je stimuleert vroegtijdig het bewustzijn van de organisatie "wat betekent het in de praktijk voor de patiënt". Een PER heeft nog meer voordelen: het laat de voors en tegens zien en geeft zo inzicht in de gemaakte afwegingen. De cliëntenraad heeft voorgesteld om in de regio iets soortgelijks te introduceren, een zogenoemde Inwoners Effectrapportage (IER).'

Samenwerking op initiatief ziekenhuis

De projecten van het programma Zorg Dichterbij hadden niet alleen gevolgen voor de zorg en patiënten van het eigen ziekenhuis, maar ook voor de zorg van verpleegtehuizen en de eerstelijnszorg, de huisartsenpraktijken. Daarmee lag bij de cliëntenraad de vraag op tafel om afstemming te zoeken met de cliëntenraden van de andere zorgaanbieders. Er was niet direct aanleiding om met de cliëntenraden van de verpleegtehuizen contact op te nemen, vertellen Juliette en Annette. Al kwam dit contact later wel tot stand naar aanleiding van het Integraal Zorgakkoord (het IZA). Voor de eerstelijnszorg lag dit voor de cliëntenraad anders. Het was de cliëntenraad van Tergooi MC die zich zorgen maakte over het risico dat veel patiënten vanuit het ziekenhuis naar de eerstelijnszorg zouden stromen en daarmee de huisartsenpraktijken extra zouden kunnen belasten.

Aangezien de regionale huisartsenorganisatie (nog) geen cliëntenraad had, zocht de cliëntenraad van Tergooi MC contact met het bestuur van de orga-



Juliette Redelé



Annette André de la Porte

‘Met een cliëntenraad is het makkelijker schakelen als het gaat om het patiëntbelang in de keten.’

nisatie. Juliette: ‘De huisartsen bleken niet bezorgd over dit traject omdat er goede afspraken waren gemaakt, zo gaven ze aan. Het was duidelijk wie waarvoor verantwoordelijk was. Zo kregen huisartsen sneller toegang tot specialisten voor een consultatie. De meekijk-consulten waren financieel goed geregeld, met dank aan de verzekeraar die bij het programma betrokken was. Onze zorgen op dit punt bleken niet nodig.’ Overigens is de aanwezigheid van een cliëntenraad bij alle betrokken zorgpartijen helpend, vindt Anette. ‘In dit geval stond het bestuur van de huisartsenorganisatie open voor een gesprek, maar met een cliëntenraad is het makkelijker schakelen als het gaat om het patiëntbelang in de keten.’

Samenwerking met ander type aanbieders

Een nieuwe stap naar regionale samenwerking voor zowel het ziekenhuis als de cliëntenraad volgde met de komst van het IZA. In 2023 ontstond het samenwerkingsnetwerk Gezond Gooi dat aan de slag ging met het Regioplan voor de Gooi en Vechtstreek. Om input te geven voor het Regioplan organiseerde de gemeente twee bijeenkomsten waaraan verschillende deelnemers uit de zorg en het sociaal domein deelnamen. Ook een afvaardiging van de cliëntenraad van Tergooi MC was betrokken. Juliette: ‘Op deze regionale bijeenkomsten kwamen we andere stakeholders uit de regio tegen. Het viel ons op dat het voor cliëntenraden van verschillende type zorg-

‘Geen governance, dan ook geen regionale medezeggenschap’

aanbieders toch lastig is om elkaar te vinden over het regionaal denken. Belangen en werkwijzen verschillen en ook het type zorg en de relatie van patiënt of bewoner tot de organisatie is anders. Zo spelen er andere onderwerpen bij een VVT-instelling en zijn de cliëntenraadsleden misschien wat voorzichtiger in het uiten van kritiek, uit angst voor mogelijke consequenties voor hun naaste die daar verzorgd wordt. Daarnaast behandelen ze minder adviesaanvragen en wordt er niet met een PER gewerkt. En waar cliëntenraden van ziekenhuizen en huisartsen ook extern gericht zijn, hielden de cliëntenraden van de VVT-instellingen zich aanvankelijk minder met de regio bezig. ‘Uiteindelijk gaat het om het gemeenschappelijke belang; hoe krijgen we de medezeggenschap in de regio goed georganiseerd’, vult Annette aan, ‘zo vind je elkaar wel.’

Regionale governance

Voor wat betreft het vervolg op het Regioplan: de projectleider en bestuurssecretaris van Tergooi MC zitten in het samenwerkingsnetwerk Gezond Gooi en zijn nauw bij alles betrokken. Twee leden van de cliëntenraad hebben eens per maand overleg met hen. Zo blijft de cliëntenraad goed op de hoogte. ‘We blijven proactief om informatie vragen; we willen niet achter de feiten aanlopen,’ legt Juliette uit.

Hoe de governance geregeld is in de regio is een ander verhaal. Het netwerk Gezond Gooi bestaat nu uit zes coalities. Hiervoor moet de participatie geregeld worden, stellen Juliette en Annette. ‘Het is niet zo makkelijk om inwoners nauw te betrekken. Dit vraagt om een overkoepelend orgaan met vertegenwoordigers uit de verschillende raden zoals cliëntenraden

en bewonersraden. Zo’n orgaan kan ook zicht houden op de samenhang tussen alle coalities.’

Juliette had in de regionale bijeenkomsten al het belang van een bestuursstructuur van zorgaanbieders in de regio aangekaart. Juliette en Annette zijn beiden overtuigd van het belang ervan. ‘Geen governance, dan ook geen regionale medezeggenschap. Je moet iemand kunnen aanspreken in de regio, net zoals je de raad van bestuur van het ziekenhuis kunt aanspreken.’ Om die reden hebben zij ook twijfels bij de participatiehubs. Juliette: ‘Die zijn mooi om elkaar te kunnen vinden, maar ze dreigen te vrijblijvend te worden door het ontbreken van een bestuursstructuur in de regio.’

Raadpleging achterban

De cliëntenraad van Tergooi MC zet sinds een paar jaar een eigen patiëntenplatform in via Tapster.nl. Belangstellenden kunnen hier lid van worden en hebben de mogelijkheid om vragen, tips of opmerkingen met betrekking tot hun ervaringen in Tergooi MC achter te laten. De cliëntenraad zet dit vervolgens door naar de betrokken manager(s).

Achterban

Of het een dilemma is voor een cliëntenraad dat opkomen voor de belangen van burgers in de regio misschien ten koste gaat van de patiënten van het eigen ziekenhuis? Juliette vindt van niet: ‘Je moet breder kijken. Als een patiënt bij de spoedzorg komt

maar eigenlijk in de eerstelijnszorg thuis hoort, dan is het in het belang van de patiënt om daar heen te gaan. Voor andere patiënten die wél acute zorg nodig hebben is er dan plek in het ziekenhuis. Uiteindelijk gaat het om de toegankelijkheid van de zorg.'

Juliette: 'Het grote verschil met het patiëntenpanel van het ziekenhuis, dat meer over zorg gerelateerde vragen gaat, is dat Tapster over patiëntbelevingsvragen gaat. Bijvoorbeeld over de ervaring in het nieuwe ziekenhuis, de veiligheidsbeleving of het wel of niet houden van de regie over de eigen medicijnen bij ziekenhuisopname. Bovendien vinden wij het onze taak en verantwoordelijkheid ook zelf informatie bij onze achterban op te halen.' Met regelmaat houdt de cliëntenraad een korte enquête onder de deelnemers. Ook die respons wordt in

huis gedeeld. Juliette en Annette benadrukken hoe waardevol dit instrument voor de cliëntenraad is als het gaat om het raadplegen van de achterban. 'Te zijner tijd wordt Tapster zeker ingezet om uitvraag te doen naar ervaringen met de zorg en de samenwerking in de regio.'

Logisch, want dat is uiteindelijk wat er gebeurt. De patiënt beweegt zich regionaal, in het ziekenhuis, het specialistisch medisch centrum, de huisarts en misschien wel het revalidatiecentrum. Verschillende cliëntenraden van zorgaanbieders in een regio hebben een zelfde achterban. Goed om kennis te hebben van hun ervaringen. En deze te delen door regionale samenwerking.

Tips van Juliette en Annette

- Goede relaties en betrokken raadsleden vormen een goed fundament voor een cliëntenraad. Wees positief-kritisch als cliëntenraad. Investeer in een goede relatie met alle betrokkenen, van verpleegkundige tot keukenmedewerker tot bestuurder. Je hoort meer en het helpt bij het samen optrekken. Zo heb je meer invloed. Dankzij een goede relatie is men eerder geneigd om iets aan te nemen en met het advies van de cliëntenraad aan de slag te gaan.
- Vertrouwen is van essentieel belang voor een goede relatie met de bestuurder en de bedrijfsvoeringmanagers. De cliëntenraad hoort veel. Betrokkenen moeten het vertrouwen hebben dat er zorgvuldig met informatie wordt omgegaan.
- Inzicht in kwartaalrapportages is natuurlijk belangrijk. Maar echt verschil maak je als cliëntenraad door ook oog te hebben voor de kleine dingen en door alert te zijn. Voorbeelden van kleine successen bij ons zijn het verlagen van de kosten van elektrisch laden dankzij een tip via Tapster en ervoor zorgen dat storingen in de toegang naar het patiëntdossier op een voor patiënten beter zichtbare plek gemeld worden.
- Contacten onderhouden met medewerkers kost tijd. Maar het maakt het werk ook leuk. Je begrijpt daardoor veel beter waar de adviesvraag over gaat; hoe de hazen lopen. Het helpt om een antwoord te vinden op de vraag hoe de cliëntenraad ertegenaan kijkt.