



Cliëntenraad ZGT

De Cliëntenraad ZGT maart 2017, vlnr:

*Michel Löhr, Monique Voulon, Rob Spit, Threes Oude Moleman, Henk-Jan Hasper,
Josephine van Meijel, Leonie van Straten, Rob Huitema, Carla Grummel, Bernard Schutte.*

“ZGT te gast in het leven van de patiënt”

Visiedocument 2021


Topzorg voor uw
levenskwaliteit

1. Waarom dit visiedocument?

Ziekenhuisgroep Twente (hierna te noemen ZGT) heeft een cliëntenraad (hierna te noemen CR). De CR is een onafhankelijk orgaan dat de algemene belangen behartigt van patiënten, hun familie, bezoekers en belangstellenden, kortom alle (potentiële) cliënten van ZGT. De CR adviseert de Raad van Bestuur over plannen en activiteiten van ZGT die cliënten aangaan. Dit doet de CR door gevraagd en ongevraagd advies te geven. De leden zitten in de CR op vrijwillige basis. Wilt u weten wie zij zijn en wat hun motivatie is? Kijk op de website van ZGT: www.zgt.nl/cliëntenraad. De CR vindt het heel belangrijk aan zijn achterban en aan zijn gesprekspartners binnen en rondom ZGT te laten zien waar hij voor staat, waar hij mee bezig is, welke doelen hij stelt en waar hij op aangesproken kan worden. Dit doet de CR door periodiek zijn visie vast te leggen in een visiedocument. Voor u ligt nu het Visiedocument 2021 met de aansprekende titel 'ZGT te gast in het leven van de patiënt'.

2. De zeven beloften van ZGT

Inhoudelijk legt de CR in haar visie op de toekomst een koppeling met de ZGT Meerjarenbeleidsvisie 2020. Daarin spreekt ZGT naar haar patiënten en bezoekers zeven beloften uit, waarop zij aanspreekbaar wil zijn.

De zeven beloften van ZGT:

1. Gastvrij

Wij ontvangen patiënten en bezoekers gastvrij en zorgen ervoor dat zij zich welkom voelen.

2. Respectvol

Wij werken respectvol samen met de patiënt en met elkaar.

3. Eigen regie

Wij ondersteunen de gezondheid van de patiënt door de zelfredzaamheid en eigen regie te bevorderen.

4. Deskundig

Wij leveren veilige, kwalitatief hoogwaardige zorg en zijn daar transparant over.

5. Inspirerend

Wij bieden onze professionals een omgeving waar opleiding, onderwijs, onderzoek en innovatie prominent op de agenda staan en waar zij hun vak met passie en plezier op hoog niveau kunnen uitoefenen.

6. Betrouwbaar

Wij werken verantwoordelijk en integer samen in een netwerk met relevante partijen.

7. Doelmatig

Wij voelen ons verantwoordelijk voor een doelmatige inzet van middelen.

De CR ziet het als een belangrijke taak om vanuit de positie en de waarneming van de cliënt de uitvoering van deze beloften te volgen en te beoordelen. Hierover verderop meer.



Internist/oncoloog Irma Oving in gesprek met een collega.

3. De CR aan het werk

De CR is actief in een dynamische omgeving. De ziekenhuiszorg is volop in beweging. ZGT is daarin geen uitzondering. Externe ontwikkelingen en interne ambities vragen vaak om inhoudelijke keuzen en soms snelle acties. De CR wil in deze dynamiek volwaardig zijn rol meespelen. De CR kiest ervoor ZGT proactief en positief-kritisch tegemoet te treden en ervaart dat er naar hem wordt geluisterd en dat er samen met ZGT concrete resultaten worden bereikt.

Vanuit welk beoordelingskader doet de CR zijn werk?

Het doel van de CR:

Ertoe bijdragen dat de zorg die ZGT levert aan haar patiënten een zo hoog mogelijke kwaliteit heeft.

Daarbij onderscheidt de CR twee vormen van kwaliteit, met de daarbij behorende criteria.

Objectieve kwaliteit:

Hieronder verstaat de CR de zorgkwaliteit die objectief aantoonbaar, meetbaar en toetsbaar is

- De patiënt is veilig in het ziekenhuis.
- De medische zorg is patiëntgericht en kenmerkt zich door deskundigheid en professionaliteit.
- De fysieke medische infrastructuur en uitrusting zijn actueel en adequaat.
- De organisatie en de inrichting van het zorgproces van de patiënten is goed geregeld.

- Er zijn voldoende faciliteiten aanwezig om de wensen, ervaringen en klachten van patiënten te meten, te registreren en te behandelen.

Subjectieve kwaliteit:

Hieronder verstaat de CR de zorgkwaliteit in de beleving, ervaring en waarneming van de patiënt

- De patiënt ervaart respect, gastvrijheid en een correcte bejegening.
- De patiënt ervaart de hem geboden zorg als deskundig en professioneel.
- De patiënt voelt zich veilig.
- De patiënt ervaart dat artsen en medewerkers de tijd voor hem nemen en naar hem luisteren.
- De patiënt ervaart dat zijn mening er toe doet en beoordeelt de mogelijkheden wensen en klachten te kunnen uiten als voldoende.

Aan deze set van kwaliteitscriteria toetst de CR de adviesaanvragen die aan hem worden voorgelegd. Tevens zijn deze criteria voor de CR het kompas bij het kritisch volgen en beoordelen van alle voor de cliënt relevante activiteiten en ontwikkelingen binnen en rondom de ZGT-organisatie.

4. Trends en ontwikkelingen en de visie van de CR

De CR wil naar een nog volwassener relatie tussen ziekenhuis en patiënt

In de klassieke relatie tussen ziekenhuis en patiënt en tussen arts en patiënt was de patiënt een object van zorg en veelal de afhankelijke en ondergeschikte partij. Al jaren is er een evolutie gaande waarbij de patiënt zich langzaam heeft ontwikkeld tot een kritische en mondige zorgconsument. De CR voorziet dat deze positieve ontwikkeling zich in de komende jaren verder zal doorzetten.

Geconstateerd wordt dat ook ZGT werkt aan de ontwikkeling naar een patiënt-ziekenhuisrelatie die zich kenmerkt door gelijkwaardigheid en openheid.

De CR voorziet dat de patiënt zich verder ontwikkelt van zorgconsument tot medevormgever van zijn eigen zorgproces. Dit betekent ook een nieuwe verdeling van verantwoordelijkheid. Van de patiënt wordt in toenemende mate verwacht dat hij mede verantwoordelijk is voor wat er met hem gebeurt.

De CR wil dat ZGT op dit punt ook de komende jaren op koers blijft en zich blijft door ontwikkelen van aanbodgericht naar vraaggericht en samenwerkingsgericht. De al ingezette ontwikkeling naar gezamenlijke besluitvorming door patiënt en arts over het zorgproces is een volgende essentiële stap naar een volwassen relatie tussen ziekenhuis en patiënt.

De medewerkers en de specialisten die in ZGT werken zijn daarbij heel belangrijke cultuurdragers en ambassadeurs.

Ontwikkelingen als gezamenlijke besluitvorming, het gastvrijheid-project, spiegelgesprekken en klachtbehandeling worden kritisch gevolgd en getoetst aan de kwaliteitscriteria die de CR hanteert (zie onder 2).

Digitalisering en technologie met de patiënt centraal: prima

De komende jaren zullen zich kenmerken door een snelle ontwikkeling van medische technologie en behandelmethoden. Ook de organisatie van het zorgproces rondom de patiënt is zich snel verder aan het digitaliseren. Denk aan ontwikkelingen als het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD), het patiëntenportaal MijnZGT, te verwachten digitale aanmeldzuilen in het ziekenhuis, de app 'Behandelcoach' en het videoconsult. Het is goed dat ook ZGT op dit punt ambitie laat zien.

Digitalisering kan immers voor de patiënt veel voordelen hebben. Zoals onder meer: inzage in eigen dossier, niet onnodig hoeven reizen, een snelle en zorgvuldige overdracht van zijn gegevens naar andere behandelaars. Kortom, de patiënt kan veel meer de regie in eigen handen krijgen.

Technologische innovatie biedt gouden kansen, maar de patiënt als mens moet bij dit alles natuurlijk centraal blijven staan. Kwetsbare (groepen) patiënten zullen in dit proces – waar nodig - ondersteund moeten worden. Technologie en digitalisering moeten te allen tijde ten dienste blijven staan van de kwaliteit van de zorg aan alle patiënten. De CR ziet hier op toe.





ZGT moet doorgaan in haar groei naar een toekomstbestendige netwerkgorganisatie

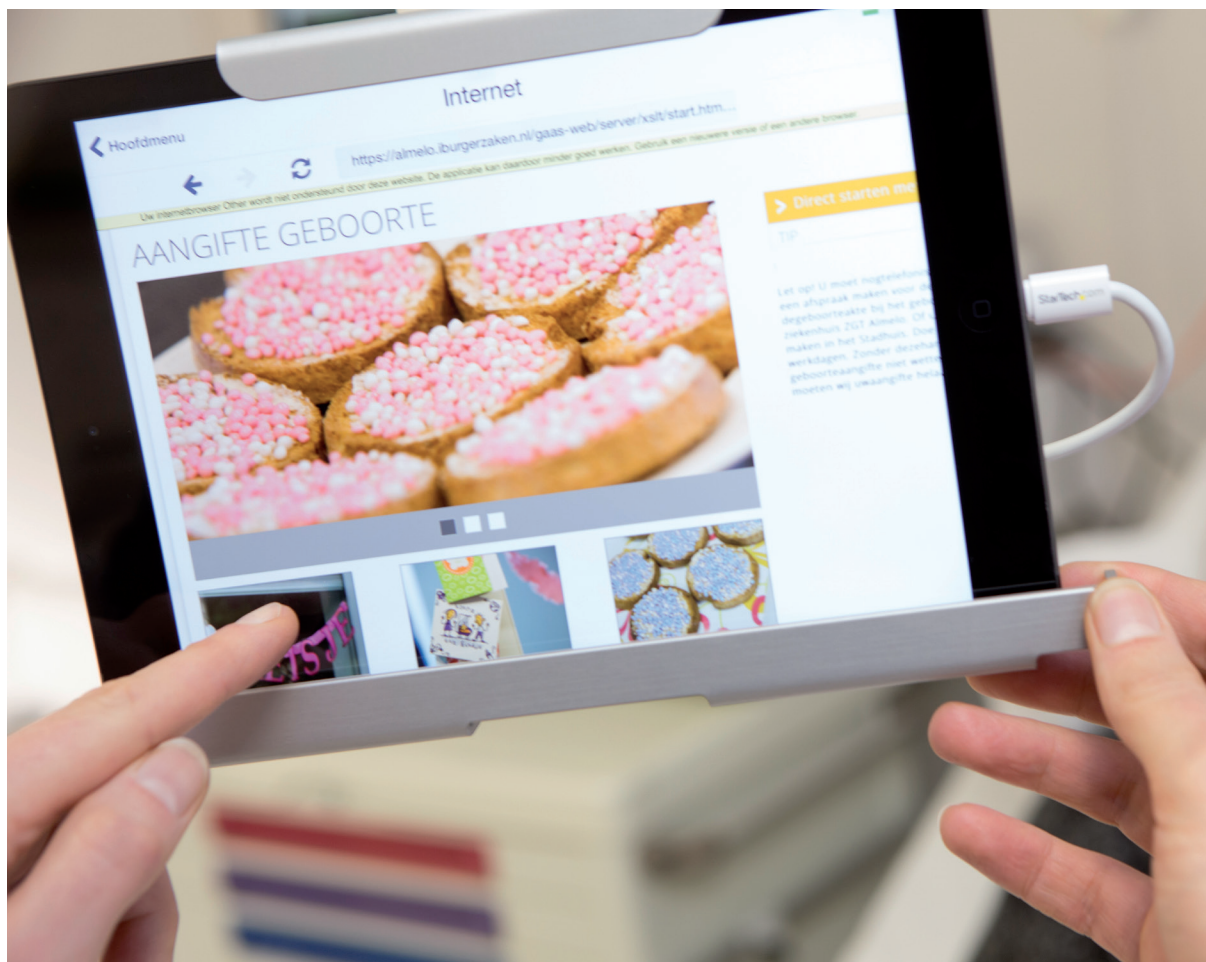
Zorginnovatie vraagt om een flexibele en eigentijdse organisatie. ZGT zal de komende jaren verder gaan in haar ontwikkeling naar een netwerkgorganisatie. Patiëntenzorg vindt niet langer plaats in één gebouw en binnen één organisatie, maar wordt steeds verder ingebed in een netwerk van samenwerkingsverbanden, ketenpartners, en specialistische eenheden. Behoud van een breed en kwalitatief goed zorgpalet in Twente, maar ook economische en financiële druk, maken samenwerking en slim organiseren noodzakelijk. De CR juicht dit toe. Maar het uitgangspunt daarbij is voor de CR altijd: het belang van de patiënt. De ontwikkeling van focusklinieken, buitenpoli's, fusies en samenwerkingsverbanden van medisch specialisten in Twents verband wordt kritisch gevolgd. Draagt een concrete ontwikkeling bij aan de toekomstbestendigheid en kwaliteit van de patiëntenzorg in Twente, dan kan dit op instemming van de CR rekenen. Wel wordt kritisch getoetst of de cliëntenrechten voldoende geborgd zijn.

Hoogwaardige specialistische zorg moet in Twente worden behouden

Er zal stevig moeten worden ingezet op het behoud van hoogwaardige specialistische zorg in Twente. Gelukkig zijn er op Twentse schaal veelbelovende samenwerkingsverbanden in voorbereiding om meer 'massa' en daarmee toekomstbestendigheid te creëren. De CR neemt actief deel aan deze processen en brengt daarbij de belangen van de patiënt voor het voetlicht. Dat de CR op Twentse schaal naar patiëntenzorg kijkt wordt geïllustreerd door de nauwe samenwerking met de CR van collega-ziekenhuis MST.

De huisarts moet een nog belangrijker partner worden

De huisarts is een essentiële partner in het netwerk van ZGT. Hij is de eerste ingang tot zorg. Het is de huisarts met wie de patiënt vrijwel altijd het eerste en het laatste contact heeft. De huisarts vervult als verwijzer een brugfunctie tussen patiënt en ziekenhuis. Een open relatie en een laagdrempelige



samenwerking tussen de medisch specialisten van ZGT en huisartsen is voor de CR een must. Het blijft een belangrijk aandachtspunt. De toekomstverwachting is dat de huisarts als partner ook steeds intensiever bij het zorgproces betrokken wordt en complementair is aan de medisch specialist. Dit komt de patiënt en zijn behandeling ten goede.

Ziekenhuis in een turbulente en dwingende omgeving: lastige keuzen onvermijdelijk

Het onderwerp zorg en het betaalbaar houden van zorg wordt een steeds omvangrijker maatschappelijk thema. ZGT als zorgaanbieder bevindt zich in een lastige omgeving. Veel energie gaat zitten in de onderhandelingen en de prijsafspraken met de zorgverzekeraars. Haagse ontwikkelingen bepalen mede het beleid en de mogelijkheden van ZGT. Ziekenhuisorganisaties zijn ondernemingen met een hoog maatschappelijk aanzien, maar ook met een hoog maatschappelijk afbreukrisico. Zij liggen voortdurend onder het vergrootglas. De CR is zich zeer bewust van de externe dynamiek waarin ZGT haar weg moet vinden en

deelt de bezorgdheid hierover. De CR ziet in dat zorg en kwaliteit van zorg altijd het resultaat is van een samenstel van medische, ethische en economische grootheden. Dit leidt soms tot lastige keuzes, maar ook bij lastige beslissingen wil de CR meedenken en betrokken zijn. De keuze voor de locatieprofielen van de ZGT-locaties Hengelo en Almelo en de stellingname van de CR daarin was hiervoor illustratief. De CR stelt het zeer op prijs dat ook over dit soort thema's open en transparant met de Raad van Bestuur kan worden gecommuniceerd.

De CR vindt extra aandacht voor kwetsbare patiënten een must

Patiënt zijn brengt op zichzelf al kwetsbaarheid met zich mee. Des te belangrijker vindt de CR het om extra aandacht te hebben voor specifieke kwetsbare en minder zelfredzame groepen: kwetsbare ouderen, laag geletterden en nieuwkomers die (nog) niet bekend zijn met de Nederlandse taal en cultuur. De CR zal ook de komende jaren op deze groepen en hun positie in het zorgproces letten.

De CR wil 'gevoed worden' om alert en scherp te kunnen blijven

De CR vertegenwoordigt een heel omvangrijke en pluriforme achterban. Dé ZGT-patiënt bestaat niet. Mensen zijn verhalen. En om zo goed mogelijk zijn werk te doen wil de CR deze verhalen kennen. Alle middelen daartoe worden dankbaar gebruikt.

- De CR bestudeert de beleidsplannen en periodieke beleidsrapportages van ZGT.
- De CR wordt periodiek geïnformeerd over de uitkomsten van patiënttevredenheidsonderzoeken en heeft ook invloed op de vragen die aan de patiënten worden gesteld.
- De CR doet actief mee aan evaluerende spiegelgesprekken met patiënten.
- De CR vraagt jaarlijks om een toelichting op de uitvoering van de klachtenregeling. De patronen die soms zichtbaar zijn in de inhoud en strekking van de klachten leveren de CR veel inzicht op.
- De CR volgt nauwgezet de media.
- Jaarlijks is er de Open Dag van de Zorg. Dan zet ZGT zijn deuren open voor het publiek. Dan is ook de CR paraat om met de bezoekers in contact te komen en van hen te vernemen hoe zij het ziekenhuis ervaren. Dit levert voor de CR belangrijke input op.



5. Ten slotte

Met dit visiedocument wil de CR laten zien wat hem bezighoudt, hoe hij over ziekenhuiszorg denkt en vanuit welke visie hij, vanuit het perspectief van de patiënt, de komende jaren de diverse trends en ontwikkelingen binnen en rondom ZGT tegemoet zal treden. De CR beoordeelt jaarlijks, aan de hand van de Meerjarenbeleidsvisie van ZGT en zijn eigen Visiedocument, welke onderwerpen relevant zijn voor patiënten en neemt die op in het jaarplan van de CR voor het komende jaar.

In het jaarplan wordt aangegeven met welke concrete acties de CR zich in dat jaar gaat bezig houden. Het jaarplan wordt op de website van ZGT gepubliceerd. Zo kunt u volgen waar de CR concreet mee bezig is.

Informatie en contact

www.zgt.nl/clientenraad

E-mail: clientenraad@zgt.nl



ZGT ziekenhuislocatie Almelo

bezoekadres Zilvermeeuw 1, Almelo

ZGT ziekenhuislocatie Hengelo

bezoekadres Geerdinksweg 141, Hengelo

telefoonnummer 088 708 78 78

 facebook.com/ZGTinfo
 twitter.com/ZGT_info
 linkedin.com/company/zgt
 Youtube.com/user/ZGTinfo
 zgt.nl - zgt.nl/mijnzgt