

Patiënten Adviesraad



WERKPLAN 2020-2023

Datum vastgesteld: 2020-03-04

1. Onze Huisartsen

Onze Huisartsen is een faciliterende en ondersteunende organisatie van, voor en door aangesloten huisartsen in de regio Arnhem e.o.

Onze Huisartsen maakt toegankelijke en goede huisartsgeneeskundige zorg mogelijk voor patiënten in de regio, waarbij de organisatie onder andere het centrale gezicht en aanspreekpunt voor de eerstelijnszorg is. We ondersteunen en versterken de positie van de huisarts. Daardoor blijft het beroep van huisarts uitvoerbaar, aantrekkelijk, actueel en toekomstbestendig. Bovendien blijft de huisartspraktijk herkenbaar en toegankelijk voor de patiënt en overige stakeholders.

Centraal aanspreekpunt

Onze Huisartsen vormt één krachtige en efficiënte organisatie, die door de huisartsen wordt gedragen. Daarmee blijft de zorg voor de patiënt toegankelijk en van een hoge kwaliteit.

Onze Huisartsen is het centrale aanspreekpunt voor de (eerstelijns)zorg in Arnhem en omgeving.



Onze Huisartsen heeft als doel:

- Versterken en ondersteunen van de huisartsen;
- Zorgen voor transparantie, goede communicatie, betrokkenheid, vernieuwing, initiatief, betrouwbaarheid en verbinding in de organisatie;
- Een efficiënte en effectieve structuur;
- Eén herkenbaar gezicht naar binnen en naar buiten voor de eerstelijnszorg in de regio

'Het Huis van Onze Huisartsen'

Onze Huisartsen Coöperatie U.A. heeft samen met de aangesloten leden een traject uitgevoerd om te komen tot een door huisartsen gedragen missie en visie rond de koers van Onze Huisartsen B.V. Dit traject 'Onderweg' genaamd, is een beleidskader waarin voor een periode van meer jaren de belofte, droom, kernwaarden en strategie van de organisatie Onze Huisartsen zijn beschreven. Deze belofte, droom en kernwaarden zijn weergegeven in 'Het Huis van Onze Huisartsen' dat de basis vormt voor het meerjarenbeleid en is gebaseerd op het brandhouse© model. Door gebruik van het Huis is in één oogopslag duidelijk waar Onze Huisartsen Coöperatie voor staat en waar Onze Huisartsen B.V. de komende jaren aan gaat bouwen.

Omdat Onze Huisartsen het belang en de noodzaak van het structureel betrekken van patiënten/cliënten bij het aanscherpen van haar beleid en de daaruit voortvloeiende activiteiten van belang acht is in 2018 de Patiënten Adviesraad opgericht.

2. Patiënten Adviesraad

De Patiënten Adviesraad (PAR) is het orgaan dat zich inzet om de belangen van de patiënt van Onze Huisartsen te behartigen. Als vertegenwoordiger van het patiëntenperspectief stelt de Patiënten Adviesraad steeds de vraag of het belang van de patiënt gediend is bij veranderingen in de zorg, zoals deze wordt aangeboden door Onze Huisartsen. Het gaat hier om de spoedeisende huisartsenzorg, zoals deze verzorgd wordt door de huisartsenposten Arnhem Noord, Arnhem Zuid en Zevenaar, (speciale) zorgprogramma's zoals Onze Huisartsen deze biedt en producten en diensten ter ondersteuning van de huisartsen.

De huisartsenzorg is in Nederland al jaren in beweging. Er wordt door de overheid een toenemende verantwoordelijkheid gelegd bij de eerstelijnszorg. Hiermee verandert ook het werkdomein van Onze Huisartsen. De Patiënten Adviesraad denkt nadrukkelijk mee hoe deze veranderingen om te zetten in beleid van Onze Huisartsen.

2.1. Doelstelling Patiënten Adviesraad Onze Huisartsen

De Patiënten Adviesraad heeft tot doel dat het patiëntenperspectief structureel wordt ingebed, geëvalueerd en meegenomen in de beleidsontwikkelingen en besluiten binnen Onze Huisartsen. De Patiënten Adviesraad, waar leden op persoonlijke titel zitting in hebben, heeft de bevoegdheid om gevraagd en ongevraagd advies te geven aan de directie over onderwerpen die van belang zijn voor patiënten.

Het gaat de Patiënten Adviesraad hierbij met name om de kwaliteit van zorg, patiëntenvoorlichting, toegankelijkheid, veiligheid (overdracht gegevens, maar ook waarborging van privacy daarbij), klachtenregeling en afstemming op en met andere zorgfuncties.

2.2. Werkwijze Patiënten Adviesraad

Op basis van een eigen afweging wil de Patiënten Adviesraad vaststellen op welke terreinen zij actief wil zijn. Dit werkplan is dan ook een weergave van die zaken die hoge prioriteit krijgen de komende jaren. Zaken die binnen de Patiënten Adviesraad voorbereid worden om na afweging binnen Onze Huisartsen aan de orde te stellen.

Een belangrijk moment voor de Patiënten Adviesraad om haar functie daadwerkelijk uit te oefenen, vormt de overlegvergadering met de directie van Onze Huisartsen. De Patiënten Adviesraad streeft hierbij een open overleg na waarin over en weer nadere informatie wordt verstrekt. Daarbij kunnen ook vragen worden gesteld door de directie, die tot een nader onderzoek/afweging van de Patiënten Adviesraad kunnen leiden om helder te krijgen wat de wensen/verwachtingen zijn van de patiënten. Daarnaast streeft de Patiënten Adviesraad ernaar om jaarlijks een rondgang te maken langs de huisartsenposten. Vertegenwoordigers van alle divisies en commissies kunnen aanschuiven tijdens de vergaderingen van de PAR om over en weer voeling te houden.

3. Een werkplan dat richting geeft

Het functioneren van de Patiënten Adviesraad op basis van een werkplan heeft zijn meerwaarde.

In de eerste plaats om gezamenlijk vast te stellen welke onderwerpen door de gehele Patiënten Adviesraad 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 bestuurder en/of de werkorganisatie.

Ook de taakverdeling tussen de verschillende leden van de Patiënten Adviesraad is waardevol om tot een efficiënte inzet te komen. In het hierna volgende zullen de belangrijkste speerpunten en aandachtsgebieden worden weergegeven.

4. Speerpunten & aandachtsgebieden PAR

4.1. Communicatie uitingen

Het basisuitgangspunt voor het instellen van een Patiënten Adviesraad door Onze Huisartsen is de wens om de verwachtingen en wensen van de (potentiële) patiënt te horen en op basis hiervan stappen te kunnen nemen ter verbetering van de geboden zorg (zorg waarbij de patiënt het uitgangspunt vormt). Maar ook om met de Patiënten Adviesraad in gesprek te gaan over de wijze waarop die stappen gezet kunnen worden, hoe deze te monitoren zijn en eventueel bij te stellen.

Onze Huisartsen kent natuurlijk niet zomaar de wensen en verwachtingen van patiënten uit de regio Arnhem e.o. Alleen het instellen van een Patiënten Adviesraad is hiertoe niet voldoende. Onze Huisartsen zal haar communicatie uitingen richting (potentiële) patiënten in zetten in overleg met de Patiënten Adviesraad. Relevante uitgaande persberichten worden vooraf meegelezen door de Patiënten Adviesraad.

4.1.2. Foldermateriaal

Onze Huisartsen kent een uitgebreide set van patiënten folders waarin alle activiteiten van de huisartsenposten en de zorgprogramma's worden toegelicht. Nieuwe folders worden door de Patiënten Adviesraad getoetst op volledigheid en leesbaarheid.

4.1.3. Website

De huisartsenpost en de andere werkmaatschappijen van Onze Huisartsen hebben een uitgebreide en informatieve website. De Patiënten Adviesraad monitort een keer per jaar de juistheid en compleetheid van deze informatie.

4.2 Kwaliteit van zorg

Onze Huisartsen is dagelijks bezig om de kwaliteit van zorg voor haar patiënten te verbeteren. De Patiënten Adviesraad probeert Onze Huisartsen met raad en daad bij te staan in de verbetering van de kwaliteit van zorg. In de komende periode staan onderstaande thema's op de agenda.

4.2.1. Patiëntenraadplegingen

Onze Huisartsen maakt gebruik van diverse vormen van patiëntenraadpleging. Naast de wettelijk verplichte deelname aan de CQ index kunnen dat ook het patiënttevredenheidsonderzoek, focusgroepen en spiegelgesprekken zijn.

De Patiënten Adviesraad ziet er op toe dat minimaal één keer per twee jaar een patiënttevredenheidsonderzoek gehouden wordt om de wensen en verwachtingen van patiënten helder in beeld te krijgen. Om de keuze te bepalen voor andere peilingen, staat het thema patiëntenraadpleging twee keer per jaar als punt op de agenda van de overlegvergadering.

De organisatie is verplicht om verbetervoorstellen te formuleren aan de hand van de uitkomsten van de patiënten raadplegingen. Die worden minimaal één keer per jaar geagendeerd op de overlegvergadering.

4.2.2. Ketenzorg

Voor patiënten is het van groot belang dat verschillende zorgfuncties goed op elkaar zijn afgestemd. Soms is dit van levensbelang. De Patiënten Adviesraad vindt het bieden van integrale ketenzorg een noodzaak.

De volgende onderwerpen staan hiervoor wat betreft de Patiënten Adviesraad op de overlegagenda:

- Aansluiting tussen de huisartsenpost en de spoedeisende afdelingen van de ziekenhuizen in de regio.
- Bestaande zorgprogramma's van Onze Huisartsen:
 - ✓ Cardiovasculair risicomanagement (CVRM)
 - ✓ Chronic Obstructive Pulmonary Disease (COPD)
 - ✓ Diabetes type 2
 - ✓ Astma
 - ✓ Ouderenzorg
- Nieuw te ontwikkelen zorgprogramma's waar in de keten tussen eerste en tweede lijn verbeteringen moeten worden nagestreefd. Ketens waar de zorgverzekeraar voornemens is om een deel van de ziekenhuiszorg onder te brengen bij de huisarts.

4.2.3. Klachtenopvang en klachtenprocedure

De Patiënten Adviesraad pleit voor een laagdrempelige klachtenprocedure, onder andere via de website, e-mail of rechtstreeks contact met de klachtenfunctionaris. De Patiënten Adviesraad behandelt geen individuele klachten. De klachtenfunctionaris is de eerste die de klacht in behandeling neemt. Dit zal in een aantal gevallen leiden tot verbeteracties. De Patiënten Adviesraad wordt jaarlijks middels een presentatie van de klachtenfunctionaris op de hoogte gesteld van de aard van de klachten, de meldingen incidenten patiëntenzorg en de te verwachten effecten van de genomen verbeteracties van afgelopen jaren en voor het aankomend jaar.

Op de website wordt de patiënt gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen over de verleende zorg door de huisartsenpost.

De Patiënten Adviesraad is echter van mening dat het beter is om klachten voor te blijven. De Patiënten Adviesraad ziet er dan ook op toe dat patiënten op de website de mogelijkheid wordt geboden om verbetervoorstellen over de geleverde zorg te doen. Maar ook door het uitvoeren van patiënttevredenheidsonderzoek.

4.2.4. Overige thema's

- Kwaliteit en veiligheid (waaronder Veilig Incident Melden en Calamiteiten). Onze Huisartsen probeert continu te leren van de (bijna-)incidenten die er in haar zorgverlening voorkomen. Hiertoe registreert iedere medewerker de (bijna) incidenten. Elk geregistreerd incident wordt onderzocht om zo verbeteracties in te zetten. Hierbij gaat het niet om straffend op te treden naar de medewerker, maar om veilig samen te leren van voorkomende (bijna-) incidenten. Aansluitend op de jaarlijkse rapportage over de klachten krijgt de Patiënten Adviesraad ook een rapportage over de geregistreerde calamiteiten, de trends en de ingezette verbetermaatregelen.

- Palliatieve Zorg
- Zorginnovaties
- Juiste Zorg op de Juiste Plek (JZOJP)
- Diversiteit(het gaat hier o.a. over gender, etniciteit, mensen met een beperking)¹
- Mantelzorg
- Geestelijke Gezondheidszorg (GGz)
- Jeugdzorg

5. Organisatie Patiënten Adviesraad

De Patiënten Adviesraad heeft vijf zetels. Adviezen uit de raad komen in principe tot stand vanuit consensus. Om de vergadering goed te laten verlopen zijn een voorzitter, vicevoorzitter en secretaris aangesteld.

De Patiënten Adviesraad vergadert in principe vier tot vijf keer per jaar. Daarnaast zijn er minimaal vier overlegvergaderingen met de directie van Onze Huisartsen. De voorzitter en de vicevoorzitter hebben vooroverleg over de agenda van de vergaderingen.

De overlegvergaderingen worden genoteerd door een medewerker van Onze Huisartsen.

Naast de reguliere vergaderingen is het wenselijk om extra overleg te hebben als (leden van) de PAR. Eenmaal per jaar, tijdens haar jaarvergadering, stelt de Patiënten Adviesraad haar beleid voor het volgend jaar vast (bijlage).

5.1 Samenstelling Patiënten Adviesraad

Fedde Makkinga	Voorzitter
Anne Cardinaals	Vicevoorzitter
Joke van Galen	Secretaris
Helene den Brecker	Lid
John Jansen	Lid

5.2 Kernwaarden Patiënten Adviesraad

- Transparantie
- Flexibiliteit
- Deskundigheid
- Gelijkwaardigheid
- Zichtbaarheid (voor de organisatie)
- Betrouwbaarheid (afpraak = afspraak)
- Denken en handelen vanuit het algemene patiëntenbelang

5.3 Randvoorwaarden

Om als Patiënten Adviesraad goed te kunnen werken is een aantal randvoorwaarden van belang:

1. Budget, bijvoorbeeld om trainingen m.b.t. deskundigheidsbevordering te kunnen volgen (zie 5.4), lidmaatschap van het LSR en representatie

¹ Het begrip ‘diversiteit’ heeft te maken met de mate waarin een organisatie een afspiegeling is van de verschillende groepen in de samenleving. Worden bijvoorbeeld jongeren, minderheidsgroepen en vrouwen evenredig vertegenwoordigd? Diversiteit kan bevorderd worden door speciale aandacht te besteden aan specifieke groepen.

2. Toegang (digitaal en fysiek). Een mailadres (clientenraad@onzehuisartsen.nl) voor berichten van externen. Berichten worden automatisch doorgestuurd naar de privé e-mailadressen van de leden.
3. Informatie
4. Afspraken en afstemming over het niveau van patiëntenparticipatie (advies, informatie, coproduceren, etc.)
5. Vergaderfaciliteiten

5.4 Deskundigheidsbevordering

Deskundigheidsbevordering is een belangrijk onderdeel van de kwaliteit die de Patiënten Adviesraad heeft voor het eigen functioneren en het functioneren van Onze Huisartsen. De leden van de Patiënten Adviesraad laten zich dan ook jaarlijks, hetzij individueel of als geheel bijscholen op relevante onderdelen die het werk van de Patiënten Adviesraad en Onze Huisartsen ten goede komen. Te beginnen bij een gezamenlijke bijscholing op het gebied van nieuwe regelgeving ten aanzien van de wet op de cliëntenraden (Wmcz). De Patiënten Adviesraad is lid van het Landelijk Steunpunt Cliëntenraden (LSR).

5.5. Aandachtsveldverdeling leden Patiënten Adviesraad

Om de uitvoering van de werkzaamheden van de Patiënten Adviesraad zo efficiënt mogelijk te organiseren zijn aandachtsvelden vastgesteld. Aan deze aandachtsvelden zijn leden gekoppeld, die met betrekking tot dit aandachtsveld de ontwikkelingen bijhouden en eventuele adviezen voorbereiden. De betreffende leden formuleren vragen/ constateren onduidelijkheden / issues en leveren deze aan bij de bestuurssecretaris. De bestuurssecretaris zorgt via de betrokken medewerker/manager voor beantwoording van de gestelde vragen en nodigt desgewenst de betreffende medewerker/manager uit voor de eerstvolgende overlegvergadering van PAR en directie. De verdeling naar aandachtsvelden is in onderstaande tabel opgenomen. De Patiënten Adviesraad houdt de vrijheid om deze aandachtsvelden in de periode waarin dit werkplan van toepassing is aan te passen.

Aandachtsveld	Aandachtsveld van:	MT-lid Onze Huisartsen
1) Kwaliteit van Zorg (Huisartsendienst) <ol style="list-style-type: none"> a) Patiënten raadpleging en waardering b) Klachten en Veilig incident melden/Calamiteiten c) Digitaal doorverwijzen en borging privacy van cliënten d) Certificering (HKZ) e) Veiligheidseisen 	Helene en Joke	Henk Meussen
Bestaande zorgprogramma's: <ol style="list-style-type: none"> f) Algemeen g) Ouderenzorg h) Diabetes 2 i) CVRM j) COPD k) Mantelzorg l) Jeugdzorg m) Diversiteit 	Joke en Anne ” ” ” ” Joke en Helene Fedde en Joke Fedde en John	Clary te Velde
2) GGZ	John en Anne	Richard Hul

3) Bestuur en Financiering	Fedde	Directie, Bard Evers, Henriek de Wit
4) Communicatie	John en Helene	Directie en Henrieke de Wit
5) Actualiteit algemeen	allen	Directie en Henrieke de Wit
6) Organisatie Patiënten Adviesraad a) Voorzitterschap b) Secretaris c) Faciliteiten/begroting Patiënten Adviesraad d) Aandachtsgebieden leden Patiënten Adviesraad	allen	Directie en Henrieke de Wit
7) Palliatieve zorg	John en Helene	Clary te Velde

5.6. Vergaderfrequentie

- Overlegvergadering PAR – directie, 4 x per jaar, op donderdag 19.00u
- voorafgaand aan overlegvergadering een PAR-vergadering 10.30-12.30u
- Voorzitter en vicevoorzitter 4 x agendacommissie (t.b.v. overlegvergadering)
- Voorzitter en vicevoorzitter 6 x per jaar periodiek overleg met de bestuurssecretaris, indien nodig
- Voorzitter en vicevoorzitter hebben 1 x per jaar een overleg met de directie
- Deskundigheidsbevordering en/of reflectie/evaluatie (PAR) 1 x per jaar

5.7. Rooster van aan- en aftreden

Naam		Jaar van benoeming	Herbenoeming	Herbenoeming	Aftredend	Afgetreden
Fedde Makkinga	voorzitter	2018	Maart 2022	Maart 2024	Maart 2026	
Anne Cardinaals	vicevoorzitter	2018	Sept 2020	Sept 2022	Sept 2024	
Joke van Galen	secretaris	2018	Sept 2021	Sept 2023	Sept 2025	
Helene den Breeker	lid	2018	Maart 2020	Maart 2022	Maart 2024	
John Jansen	lid	2018	Maart 2021	Maart 2023	Maart 2025	

De leden van de Patiënten Adviesraad zijn tegelijkertijd aangesteld. Om te voorkomen dat alle leden tegelijkertijd (moeten) aftreden, is voor de eerste termijn een gedifferentieerd plan gemaakt. Normaliter worden leden voor drie jaar benoemd, met eenmalig een mogelijkheid tot herbenoeming voor een periode van drie jaar. Nieuwe leden worden via openbare procedures benoemd.