

# De Cliëntenraad



Stichting NCZ  
Postbus 82  
6930 AB Westervoort

T +31(0)316 280 335

redactie@ncz.nl  
www.ncz.nl

## In de Zorg

### 4<sup>e</sup> kwartaal 2009

#### Inhoud nieuwsbrief:

- Vernieuwing
- De Inspectie
- Klachten en geschillen in de Zorg
- Meldactie incidenten
- Zelfreflectie
- Wat kan het NCZ betekenen?
- Tip

#### Vernieuwing!

Deze Nieuwsbrief heeft een ander gezicht gekregen. Het NCZ muteert en onze redactie gaat ook met haar tijd mee! Net zoals de cliëntenraden, die door groei van kennis emanciperen en meer invloed krijgen. 'De nieuwe Cliëntenraad' wordt steeds krachtiger en staat voor haar taak! Door gebleken groeiende belangstelling voor het werk van het NCZ van de zijde van zowel de Verpleeg- en Verzorgingshuizen als van de Thuiszorg, heeft het NCZ onlangs haar bestuur en Raad van Advies zodanig uitgebreid dat een stap in genoemde richting gemaakt kon worden. En zo is geschied. Wij zullen doorgaan op deze ingeslagen weg en

hopen voortaan *alle* cliëntenraden in de Zorg die dat wensen de nodige ondersteuning te geven. De nieuwsbrief gaat door onder de naam 'De Cliëntenraad in de Zorg'. Deze zal vier à vijf keer per jaar worden verstuurd. Interessante copij blijft uiteraard van harte welkom! Evenals reacties en/of suggesties over geplaatste artikelen.

#### De Inspectie.

#### Naar aanleiding van recente gebeurtenissen stuurden wij onderstaande brief aan de Inspectie:

Als de berichten juist zijn, zal het budget van de IGZ (verder) worden verlaagd.

Onze vraag is: waar ligt de grens? De geloofwaardigheid van het werk van de Inspectie komt ons inziens echt in het geding!

Wanneer spreekt de Inspectie uit dat zij haar taak niet meer op verantwoorde wijze kan uitoefenen? Als er iets mis gaat, dan is de IGZ al snel een schietschijf.

Het NCZ ondersteunt via de cliëntenraden de positie van cliënten in de zorg. Daar waar bij ons vooral het handhaven van *de menselijke maat* in de zorg; de Bejegening, Aandacht en Sfeer (BAS Formule) centraal staat, gaan wij er vanuit dat de controle op de kwaliteit maar vooral de veiligheid van het medisch handelen in goede handen is bij de IGZ. Met enige regelmaat zien wij in de pers

tekortkomingen binnen deze laatst genoemde component. Dat vraagt om een reactie van de zijde van de cliënt; de Cliënt staat centraal!

De cultuuromslag bij de IGZ die de laatste jaren is ingezet, dient ons inziens te worden doorgezet. Als regeringsmaatregelen deze ontwikkeling in de weg staan zou de inspectie de publiciteit kunnen zoeken!

Transparantie is zo langzamerhand een modewoord geworden. Maar hier zou het echt van toepassing moeten zijn. Wat ons betreft maakt de Inspectie de bevolking deelgenoot van de ernst van de situatie en voelen zij zich daarbij niet geremd: als er zaken verkeerd gaan is er zeker ook publiciteit.

Enkele andere aanbevelingen van onze zijde:

- Een adequate bezetting van de inspectie in het veld en waar mogelijk minimaliseren van de bureaucratie. De directie van de IGZ geeft aan wanneer *wel* en wanneer geen verantwoorde inspectie mogelijk is. Meer activeren van de politieke partijen voor dit onderwerp; wat zijn de grenzen van een verantwoorde Inspectie. (deze discussie dient gegeven de huidige situatie o.i. vooral niet uitsluitend intern binnen VWS gehouden te worden)
- Zo min mogelijk uitgaan van de rapportage van de zorginstellingen zelf: zij zijn partij in het proces.
- Slechts in uitzonderlijke gevallen het bezoek aan instellingen van de Inspectie aankondigen.
- Bij bezoek van instellingen eerst nadrukkelijk naar de werkvloer luisteren en daarna spreken met het management.

### **Klachten en geschillen in de Zorg.**

Onlangs bezochten Marika Biacsics en Hans Campfens, resp. voorzitter en vicevoorzitter van het NCZ een congres over "Klachten en geschillen in de Zorg". Dit thema werd gezien in het licht van de voorgenomen wetswijziging van de huidige WMCZ. De nieuwe wet ligt op dit moment ter beoordeling bij de Raad van State.

In het kort: Diverse sprekers benadrukten vooral de positie van de *huidige* klachtencommissie (het station na de klachtenfunctionaris).

In de situatie omschreven in de Wet Cliëntenrechten Zorg kan de zorgaanbieder een aantal mogelijkheden aanbieden maar in tegenstelling tot voorheen is de aanwezigheid van de klachtencommissie niet meer vanzelfsprekend. De nadruk ligt op de onpartijdigheid. Opgemerkt dient wel te worden, dat meer dan 90% van de klachten al worden opgelost vóór het stadium van de klachtencommissie.

Wat voorheen gold, geldt nog steeds in het kader van klachtenprocedures: alles valt of staat met goede informatie aan cliënten.

#### **Wat zijn de mogelijkheden en hoe kan ik er gebruik van maken.**

Er ligt een schone taak voor cliëntenraden om te zijner tijd relevante informatie voor de cliënt op een heldere wijze goed onder de aandacht te brengen. Het NCZ zal in dit verband via de kennisbank (heeft u al een toegangscode?) een ondersteunende rol spelen.

Enkele kernpunten in de nieuwe wet:

- De cliënt moet goede zorg krijgen, die past bij wat hij of zij wil en bovendien moet hij of zij weten waar die zorg te vinden is.
- De cliënt moet er op kunnen vertrouwen dat kwaliteit en veiligheid als hoogste prioriteit worden beschouwd.

Daarom heeft het kabinet zeven rechten geformuleerd:

1. Het recht op beschikbare en bereikbare zorg.
2. Het recht op keuze en keuze-informatie.
3. Het recht op kwaliteit en veiligheid.
4. Het recht op informatie, toestemming, dossiervorming en privacy.
5. Het recht op afstemming tussen zorgverleners.
6. Het recht op een effectieve, laagdrempelige klacht- en geschillenbehandeling.
7. Het recht op medezeggenschap en goed bestuur.

#### **Meldactie incidenten.**

De bereidheid van verpleegkundigen om incidenten te melden is bepaald niet groot. Hun positie in de zorginstelling is hierbij in het geding, vinden veel verpleegkundigen.

Zo meldt ook de Consumentengids. Het belangrijkste nadeel van dit gegeven is dat aan ongewenste situaties minder snel een einde wordt gemaakt waardoor mogelijk slachtoffers kunnen vallen. Enige tijd geleden maakten wij melding van een 'klokkenluidersregeling' die in het leven is geroepen door de Alysis Zorggroep in Arnhem. Een dergelijke regeling is in het belang van de cliënt, de verpleegkundigen en het ziekenhuis. Iedere zorginstelling die kwaliteit van zorg serieus neemt, zou een dergelijke regeling kunnen overwegen. Naar buiten toe geeft de instelling daardoor blijk van hoge prioriteit voor de kwaliteit van zorg.

### **Zelfreflectie.**

Aan het eind van het lopende kalenderjaar wordt er door veel cliëntenraden geëvalueerd.

Enkele vragen die daarbij centraal kunnen staan zijn:

- Hoe lag de verhouding tussen de inhoud en de vorm. M.a.w. ging er niet teveel tijd verloren met randzaken. (Wat een valkuil kan zijn waar men ongemerkt in glijdt)
- Zijn wij als een team met de voorgenomen ideeën uit ons werkplan bezig geweest?
- Stond de cliënt daarbij steeds centraal?
- Hadden wij als CR voldoende gezag. Werden wij bijvoorbeeld regelmatig en tijdig door de RvB betrokken bij veranderingen binnen de zorginstelling?

De antwoorden op bovengenoemde vragen kunnen als graadmeter en leidraad dienen bij het werk van de Cliëntenraad.

### **Tip.**

In de consumentengids van september 2009 staan een aantal interessante artikelen.

Neem als CR ook kennis van de actuele situatie op het gebied van werkdruk op de werkvloer.

Met als gevolg mogelijke fouten in bijvoorbeeld de medicatie voorziening. Hoe is dat in uw zorginstelling gesteld? Overleg over dit onderwerp met de RvB is wellicht wenselijk. Of als onderdeel van het werkplan voor 2010?

Bovendien kunt u in genoemd nummer van de consumentenbond kennis nemen van nieuwe

functies in de verpleging: *De nieuwe verpleegkundige zoals de 'nurse practitioner'.*

### **Wat kan het NCZ ook alweer voor uw Cliëntenraad betekenen:**

- Een digitale nieuwsbrief die vier tot zes maal per jaar uit komt en actuele thema's bevat. U kunt reageren op geplaatste artikelen en u kunt copij aan leveren.
- Een inlogcode voor de Kennisbank op onze website die toegang verschaft tot allerhande stukken voor- en van cliëntenraden.
- Gratis toegang tot onze jaarlijkse Clientenraaddag. (op verzoek kunt u verslagen van onze CR-dagen toegestuurd krijgen)
- Een cursus voor beginnende en bestaande cliëntenraden: u bepaalt de onderwerpen, wij doen een voorstel.
- Het verlenen van bijstand bij mogelijke conflicten waar de cliëntenraad bij betrokken is.
- Het verschaffen van voorbeelden van werkplannen of jaarverslagen.
- Het ondersteunen bij adviesaanvragen over bouwzaken of fusie en/of andere vormen van samenwerking.

Wij verzoeken u vriendelijk op- of aanmerkingen te sturen aan:

[redactie@ncz.nl](mailto:redactie@ncz.nl)

Ook voor adreswijziging kunt u bij bovenstaand emailadres terecht

Aan informatie en adviezen in deze nieuwsbrief kunnen geen rechten worden ontleend. Het NCZ

staat te allen tijde open voor suggesties ter verbetering van deze nieuwsbrief.