

Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg



Kennis en Leer netwerk van cliëntenraden in de zorg



Cliëntenraad en Kwaliteit en Patiëntveiligheid

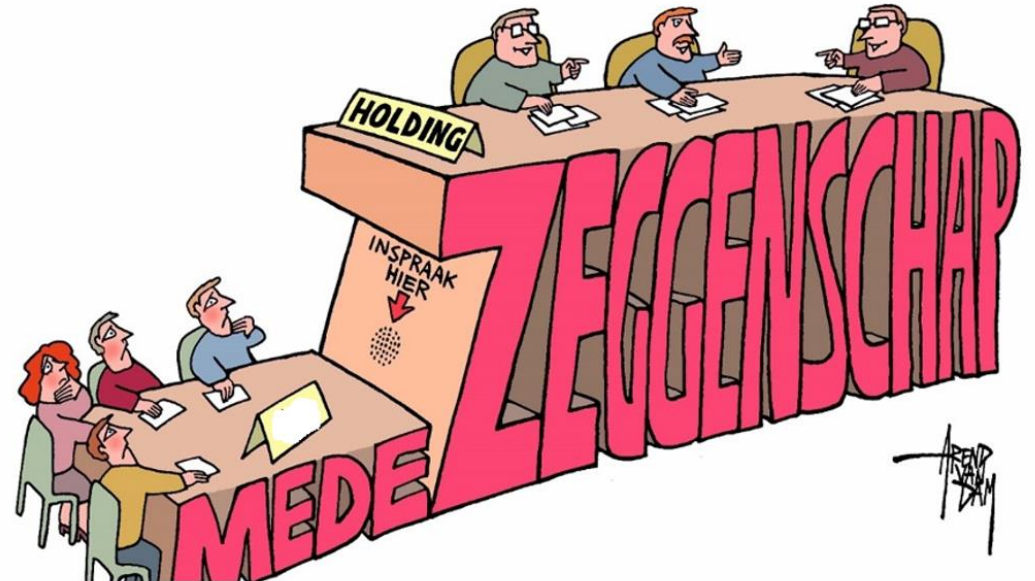
Marika Biacsics

5 oktober 2023

De definities

- Kwaliteit is de mate waarin het geheel van eigenschappen van een product, proces en dienst voldoet aan de eraan gestelde eisen die voortvloeien uit een gebruikersdoel (RGO, 1990).
- Patiëntveiligheid is het ontbreken van risico's voor een patiënt om lichamelijke en/of psychische schade op te lopen als gevolg van het niet volgens de professionele standaard handelen van zorgverleners en/of door een tekortkoming van het zorgsysteem (o.a. IGZ)
- Risico is de combinatie van de kans dat een gebeurtenis plaatsvindt en de gevolgen voor het bereiken van doelstellingen (ISO Guide 73:2009 / ISO/FDIS 31000:2009)

- Kern is dat kwaliteit- en veiligheid managementsystemen structuur geven aan kwaliteit en veiligheid.
- Verder zijn relevant: (persoonlijk) leiderschap, mede-zeggenschap, professionele standaarden, cultuur en omgevingsfactoren.



Kwaliteit door de ogen van de cliënt

- **Toegankelijkheid** (Bijvoorbeeld de parkeergarage van de Maartenskliniek of de afdeling oogkunde in het Radboudumc) (Heeft ook te maken met de toegankelijkheid van de specialist)
- **Bereikbaarheid** (De geografische bereikbaarheid, maar ook de afstand van het parkeerdek naar de afdeling)
- **Begrijpelijkheid** (de dokter praat veel, maar zegt weinig en/of de patiënt hoort het wel, maar begrijpt het niet)
- **Betaalbaarheid** (cliënten mijden zorg vanwege de kosten, hoe duidelijker de kosten hoe beter)

Kwaliteit door de ogen van de cliënt

- **Bejegening** (gelijkwaardige benadering)
- **Aandacht** (bewustzijn van de cliënt als mens)
- **Service** (een cliëntvriendelijke omgeving)
- **Sfeer** (voor de cliënt behaaglijke omgeving)

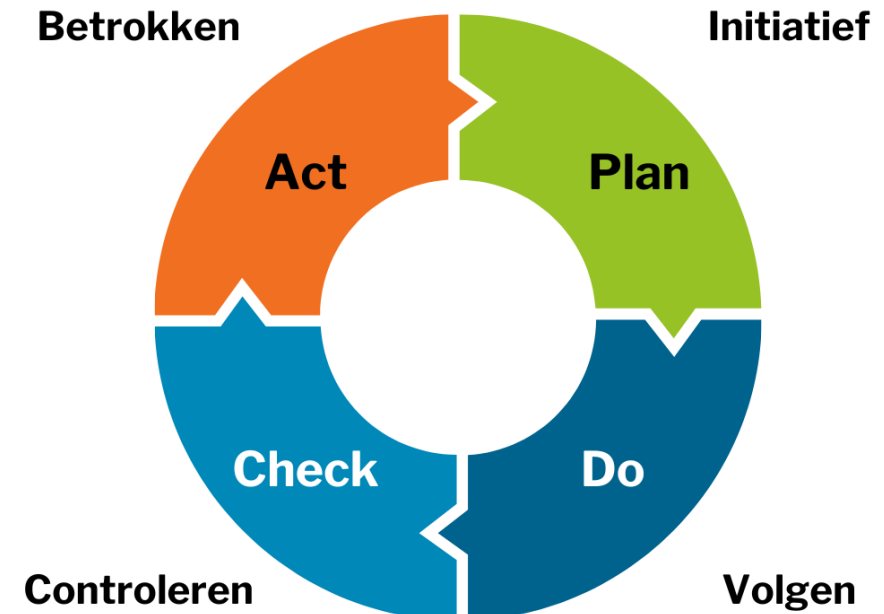
(Bass-formule)



Rol bestuur



Rol medezeggenschap



Leiderschap

- De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk voor het formuleren en uitvoeren van het meerjarig beleid, waaronder het kwaliteit- en patiëntveiligheidsbeleid en de daarbij behorende doelstellingen voor het realiseren van de randvoorwaarden.
- De Raad van Bestuur bewerkstelligt dat op het gebied van kwaliteit en patiëntveiligheid systematisch wordt gemeten, gerapporteerd en geanalyseerd en dat verbeteracties worden geïnitieerd en geëvalueerd, met als doel het verminderen van vermijdbare schade aan de patiënt.

Clënten Medezeggenschap

Wmcz-2018

- De instelling behoeft de instemming van de cliëntenraad voor elk door haar voorgenomen besluit inzake (o.a.): het algemene beleid ter zake van kwaliteit, veiligheid en hygiëne (Art. 8.1.d).
- De cliëntenraad zorgt voor het regelmatig inventariseren van de wensen en meningen van de betrokken cliënten en hun vertegenwoordigers, en het informeren van de betrokken cliënten en hun vertegenwoordigers over zijn werkzaamheden en de resultaten daarvan.
- De instelling verleent de cliëntenraad hulp bij de uitvoering van het tweede lid (Art. 5 2.a/b. 3).



Cliëntenraad en invloed op kwaliteit en veiligheid



De Cliëntenraad heeft een visie en speerpunten (medezeggenschap volgt zeggenschap)



De Cliëntenraad communiceert met cliënten (veiligheidsrondes, wachtkamers, cliëntenpanel etc.)



De Cliëntenraad neemt kennis van kwaliteit/veiligheid beleid, meetsystemen, meldingen en rapportages



Het ziekenhuis helpt bij het inventariseren van wensen en meningen



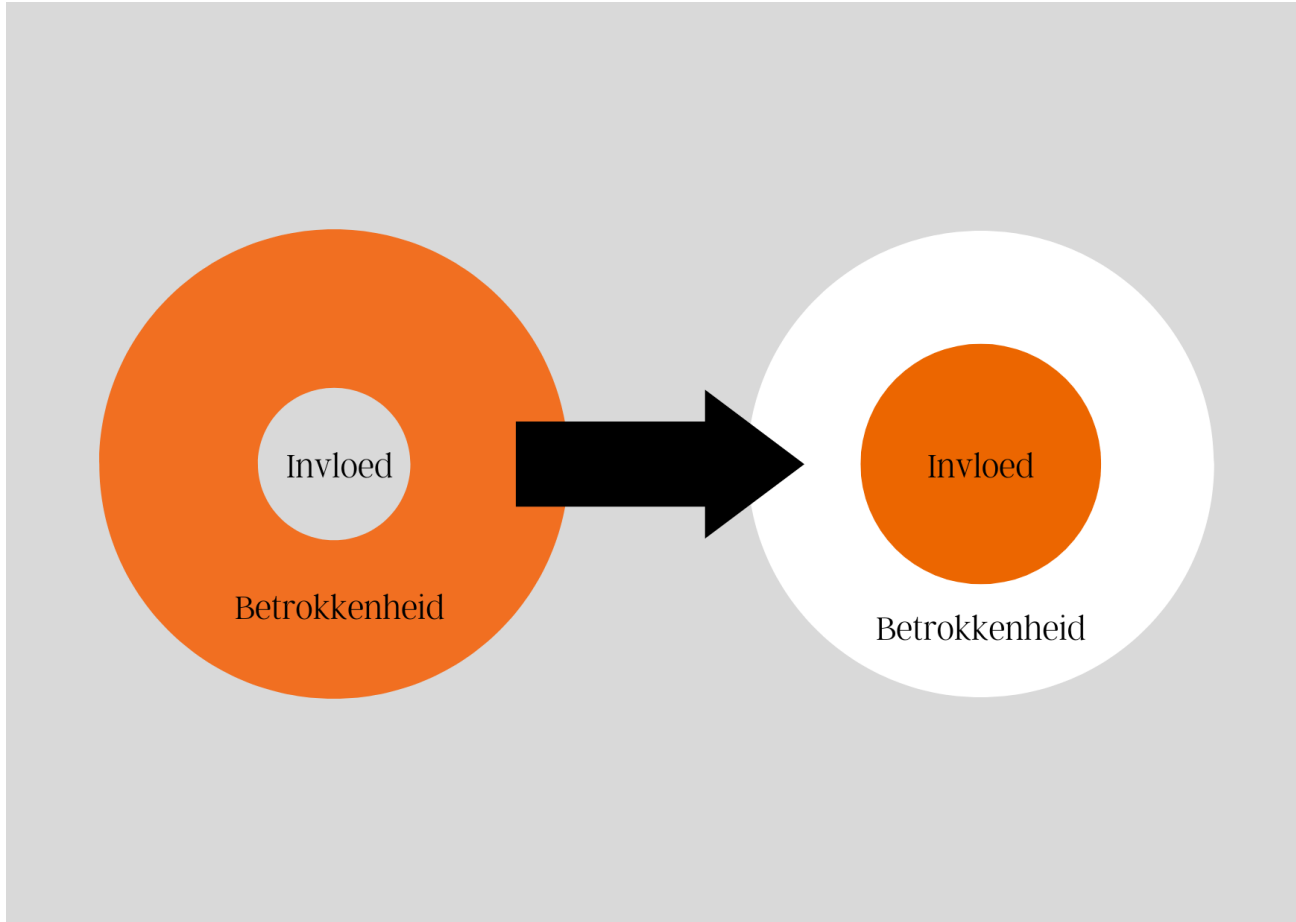
Beleid t.a.v. Kwaliteits- en Veiligheid is o.a. gebaseerd op wensen en meningen



Cliëntenraad houdt vinger aan de pols



Partijen reflecteren op de invloed van de cliëntenraad.



**INSPRAAK
MOET
LEIDEN
TOT
INVLOED**



Afsluiting



Marika Biacsics



marika@ncz.nl



06 51 22 25 05



@Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg



@Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg



@NCZorg