

Clëntenraad: Visie op Cliëntenbelang bij Libra R&A: samenvatting

De Clëntenraad behartigt de belangen van alle kinderen, jongeren en volwassenen die bij Libra Revalidatie & Audiologie behandeld zijn/worden, en hun naasten. De Clëntenraad brengt advies uit over alle onderwerpen die de cliënten raken, en wordt steeds meer betrokken bij ontwikkelingen binnen de organisatie. Alle zorginstellingen zijn verplicht zo'n cliëntenraad te hebben. Het gaat niet om individuele klachten of gevallen; daar zijn andere regelingen voor.

“Als het leven om een nieuwe balans vraagt” is het motto van Libra. In de visie van Libra staat de cliënt altijd centraal. De cliëntenraad wil de spreekbuis van de cliënten zijn. Als cliënt heb je vaak een eigen kijk op wat je nodig hebt en wat jou helpt. Als Clëntenraad willen we deze kijk naar voren brengen en van daaruit samenwerken binnen de organisatie. Daarom willen we graag - door middel van signalen en onderzoeken- weten wat er binnen onze achterban leeft.

We zijn betrokken bij veel activiteiten en ontwikkelingen binnen Libra en we brengen daar de kijk van de cliënt in. We praten regelmatig met de Raad van Bestuur en geven daar advies, vanuit de kijk van de cliënt. Ook de Raad van Toezicht, de Ondernemingsraad, het management etc. spreken we zeker een keer per jaar. We staan er altijd positief in: met samenwerking bereik je altijd meer. Daarom zitten we steeds vaker in projecten en werkgroepen die veranderingen in de zorg voorbereiden: bijvoorbeeld als het om zorgcontacten gaat via de computer of het beeldscherm.

De Visie op Cliëntenbelang, die in het navolgende stuk te lezen is, geeft aan hoe we dit aan willen pakken. En omdat we niet aan alle onderwerpen evenveel aandacht kunnen geven hebben we ook enkele speerpunten benoemd, waaraan wij willen bijdragen:

- Eigen regie – het zélf vorm kunnen geven aan je behandeltraject;
- Ervaringsdeskundigheid –functioneel ervaringen delen als onderdeel van behandeling;
- E-health –vruchtbare online samenwerking met de cliënt.

Cliëntenraad: Visie op Cliëntbelang bij Libra R&A

Medisch specialistische revalidatie en audiologie richten zich op mensen die lichamelijk, auditief en/of anderszins beperkingen ondervinden als gevolg van ziekte, ongeval of aangeboren aandoening. Het behandelproces van Libra R&A (poliklinisch en/of klinisch) is erop gericht om de cliënten weer zelfstandig te kunnen laten functioneren in de thuis-, school- of werkomgeving. Wij vertegenwoordigen als Cliëntenraad cliënten (en hun naasten) van Libra Revalidatie & Audiologie richting Raad van Bestuur en Raad van Toezicht.

Belangenbehartiging cliënten

Belangenbehartiging voor de cliënten is een primaire taak van de Cliëntenraad en is wettelijk verankert in de Wet Medezeggenschap Cliëntenraden Zorginstellingen (Wmcz 2018). Daarin staan onze formele rechten en plichten maar niet de wijze waarop wij invulling geven aan deze taak en welke speerpunten wij daarin kiezen als Cliëntenraad. Wij zijn een autonoom orgaan, bestaande uit naasten van - en (ex)cliënten van Libra die zich op vrijwillige basis hiervoor inzetten. We zijn een afspiegeling van alle cliëntgroepen binnen Libra (Neurologie, Houding en Beweging, Audiologie en Kinderen) maar zitten er gezamenlijk voor alle cliënten van Libra en hun naasten.

Wij zijn er kortom niet voor individuele belangenbehartiging (daar zijn andere kanalen voor), maar om ervoor te zorgen dat het belang van de cliënt en zijn naasten voldoende wordt meegewogen in beleid en strategie van de organisatie. Wij brengen het belang van de cliënt (en de bij de revalidatie betrokken naasten) in en toetsen dat tegenover het belang van de organisatie, de medewerkers, de buitenwereld, etc.

Wij doen daar expliciet uitspraken over in de vorm van een ongevraagd of gevraagd advies richting Raad van Bestuur, of we stemmen in met een voorgestelde wijziging van beleid of besluit. Cliëntparticipatie wordt in de Medezeggenschapsregeling gezien als nodig voor het waarborgen van kwaliteit, doelmatigheid en continuïteit van zorg. Dat geeft een brede basis om ons over inhoudelijke onderwerpen uit te spreken. Het is zeker niet zo dat we alleen maar moeten wachten tot er een onderwerp ter advisering wordt voorgelegd: een ongevraagd advies heeft niet minder waarde dan een gevraagd advies. Daarnaast is een belangrijk onderdeel van ons werk het toetsen van de wijze waarop de organisatie met de rechten van de cliënt en zijn naasten omgaat: cliëntenrechten, privacy, inrichting zorgpaden, etc. En tenslotte werken we samen met de organisatie aan nieuwe ontwikkelingen, waarbij wij het als onze taak zien om het cliëntenperspectief daar vroegtijdig in te brengen.

“Als het leven om een nieuwe balans vraagt”

Dit is het motto van Libra Revalidatie & Audiologie. Duidelijk wordt dat Libra zich bewust is dat de zorg op een keerpunt in het leven van de cliënt wordt ingezet. In haar visie staat expliciet benoemd dat Libra de vraag van de cliënt centraal stelt.

Wij vinden dat cliëntgerichtheid en empathie een kenmerk moet zijn van de verleende zorg, naast professionaliteit op een hoog niveau. Bij de professionals krijgt het aspect van professionaliteit meestal het overwicht: kwaliteit van zorg, veiligheid en effectiviteit worden daar aan afgemeten. Wij willen tegenwicht bieden om in de organisatie, het beleid en de aansturing die balans tussen cliëntgerichtheid, empathie en professionaliteit te borgen in elk revalidatieproces en in elk onderdeel van Libra.

Libra onderschrijft als organisatie de visie van Planetree en heeft daarmee gerichtheid op de cliënt hoog in het vaandel. Wij willen als Cliëntenraad een actieve en betrokken partner zijn om de doelen van deze visie te realiseren.

Taken en werkwijze van de Cliëntenraad

De wijze waarop wij het cliëntenperspectief naar voren brengen verschilt per 'taak' die ons is toebedeeld in de wet dan wel de ruimte die wij krijgen c.q. afspraken die wij maken met de Raad van Bestuur.

We zijn een kracht om rekening mee te houden maar géén tegenkracht. We geloven dat we samen verder komen en betere zorg kunnen (laten) organiseren. Wij zijn kritisch, maar vanuit een positieve grondhouding en altijd bereid tot een onderzoekend gesprek. Wij geloven dat we vanuit samenwerking meer invloed kunnen uitoefenen om betere zorg te kunnen realiseren. We willen uiteindelijk praktisch beleid en heldere zorgpaden die begrijpelijk zijn voor de individuele cliënt en waarin de cliënt eigenaarschap kan behouden of herkrijgen op zijn eigen (herstel)proces.



Uit bovenstaande figuur, de z.g. participatieladder, kunnen we afleiden dat we op meerdere niveaus en manieren invloed uit kunnen oefenen resp. betrokkenheid kunnen tonen. Wij willen vooral actief zijn als wettelijk inspraakorgaan én als samenwerkingspartner. Daarnaast zijn wij van plan om rechtstreeks wensen en ideeën van onze achterban op te halen op specifieke onderwerpen, aanvullend op de activiteiten van Libra zelf, zoals klankbordgroepen en klanttevredenheidsonderzoek (KTO). Participatie van cliënten is zeker niet het monopolie van de cliëntenraad: alle veranderprocessen waarbij cliënten vanaf het begin betrokken worden verdienen onze steun.

Zowel bij het informeren, adviseren (ongevraagd dan wel gevraagd) als in projecten nemen we een open houding aan. We zijn nieuwsgierig naar informatie, positief kritisch in ons advies en graag actief betrokken om samen vorm te geven aan nieuwe ontwikkelingen.

1. Informeren over ontwikkelingen

Er is volop beweging in het zorgveld: meer ouderen, druk op de zorg (personeel, kosten, pandemie), voortgaande ICT-ontwikkeling, toenemende transparantie van zorgkwaliteit, etc. Wij volgen actief de ontwikkelingen in de revalidatiezorg. Dat doen we in gesprek met de Raad van Bestuur (RvB), met de Ondernemingsraad (OR), met beleidsmedewerkers of in gesprek met de Raad van Toezicht (RvT) maar ook via vakbladen en deelname aan kennissessies en het volgen van trainingen/cursussen. Als daar aanleiding voor is stellen wij vragen ter verduidelijking, doen we suggesties of brengen we een advies uit.

2. Advisering aan de Raad van Bestuur

Wij hebben als belangrijkste taak het (on)gevraagd adviseren van de Raad van Bestuur. Dit is ook de belangrijkste wettelijke taak van de Cliëntenraad vanuit de Wmcz 2018. De wet schrijft zelfs in detail voor over welke onderwerpen de bestuurder van de organisatie de Cliëntenraad moet vragen om advies dan wel instemming.

In onze adviezen moet vooral het cliëntenperspectief naar voren komen:

- hoeveel cliënten raakt dit;
- welke cliënten (sectoren) raakt dit;
- wat is de impact van een voorgenomen besluit voor de (individuele) cliënt;
- is het begrijpelijk/uit te leggen;
- bij wie kun je als cliënt hiervoor terecht;
- heb je als cliënt voldoende grip op je behandeling/proces en;
- zijn er (voldoende) alternatieven?

De Wmcz 2018 borgt dat ons advies ook serieus wordt meegewogen in de uiteindelijke besluitvorming.

3. Coproductie

Wij zijn een autonoom orgaan, bestaande uit (ex)cliënten van Libra of hun naasten, die zich op vrijwillige basis hiervoor inzetten. We streven naar een juiste balans tussen cliëntgerichtheid, empathie en professionaliteit, zodat de cliënt zoveel mogelijk autonomie behoudt.

We geloven als Cliëntenraad in coproductie. Zo proberen we niet alleen bij de bestuurder maar ook in de organisatie voortdurend aandacht te vragen voor die balans. We willen meedenken, meewerken en meedoen bij nieuwe ontwikkelingen binnen de organisatie en proberen zo in een vroegtijdig stadium het cliëntenperspectief onder de aandacht te brengen, in de overtuiging dat we daarmee het beleid en de organisatie in staat stellen om zoveel mogelijk het cliëntenperspectief in te bedden in het operationeel handelen.

4. Achterbancontact

Het inventariseren van de wensen/behoefte van de achterban is een wettelijke taak, naast de informatieplicht naar onze achterban. Dat kan in de vorm van gesprekken met (groepen) cliënten, waar we intussen al wat ervaring mee hebben en ook mee door willen gaan. Maar ook kunnen we actief meekijken en meewerken met de enquêtes die Libra zelf uitzet, bijvoorbeeld over cliënttevredenheid. Een andere optie is het inbrengen van informatie en standpunten vanuit patiëntenverenigingen en andere relevante samenwerkingsverbanden. Hoe breder en veelkleuriger de meningen en standpunten die we zo ophalen, des te effectiever we als Cliëntenraad kunnen zijn.

Voorbeeld: als het gaat over aanpassingen of sluitingen van bepaalde locaties, zelf ook actief nagaan wat er bij de betrokken cliëntengroep leeft en hoe zij over die veranderingen denken.

Onze drie speerpunten

Zoals gezegd bestaat de Cliëntenraad uit vrijwilligers; (ex) cliënten van Libra (of hun naasten). Wij moeten onze keuzes maken waar we onze, soms beperkte energie en tijd, in investeren. Dat doen we in de speerpunten die we als Cliëntenraad gezamenlijk hebben gekozen. Voor de periode 2020 – 2023 zijn dat de volgende drie onderwerpen.

1. Eigen regie

Eigen regie is niet voor iedereen het zelfde, en de een kan veel meer regievoeren dan de ander. Ook als Cliëntenraad zijn we volop aan het zoeken naar hoe we “eigen regie” kunnen promoten, zodat de cliënt beter geëquipeerd wordt zijn eigen leven zelf in te richten met de verworven vaardigheden, kennis en hulpmiddelen vanuit de revalidatie. Eigen regie is al langer een thema dat wij ondersteunen, zowel als doel van het revalidatieproces alsook als onderdeel van het proces zelf. Cliëntgerichtheid, empathie en professionaliteit moeten met elkaar in balans zijn. In het Jaarplan 2022 is Eigen regie benoemd als thema. Dit wordt door Libra meegenomen als item binnen het project Patient Journey.

2. Ervaringsdeskundigheid

“Revalidanten ervaren meerwaarde van contact met een ervaringsdeskundige tijdens hun revalidatieproces. Ervaringsdeskundigen kunnen de coping, ervaren steun en participatie van een revalidant positief beïnvloeden.”¹

Vanuit onze eigen ervaringen met de zorg kunnen wij dit onderschrijven. Op ons aandringen, gaat nu onderzocht worden wat de mogelijke meerwaarde van ervaringsdeskundigheid is voor Libra. Ervaringsdeskundigen hebben eerder al een positie verworven binnen de GGZ en het welzijnsveld, en nu ook in toenemende mate binnen de revalidatie. We kunnen hierbij denken aan de zorgverlening, maar ook aan onderwijs, onderzoek en beleidsvorming. Een eerste stap binnen Libra is de voorlichting door ervaringsdeskundigen bij de behandelgroepen Neurologie (Leijpark en nu ook Blixembosch). Het inloopspreekuur NAH op Blixembosch wordt ook door ervaringsdeskundigen bemenst. Bij een aantal revalidatiecentra in het land zijn al ervaringsdeskundigen in dienst.

Ervaringsdeskundigheid is in het Jaarplan 2022 benoemd als onderwerp dat verder vormgegeven moet worden.

3. E-health

Als derde speerpunt hebben wij E-health naar voren gebracht. De grote vooruitgang op het gebied van ICT zorgt voor ingrijpende veranderingen in het zorgproces. Enkele voorbeelden:

- Door middel van beeldbellen kunnen zorgactiviteiten tijd- en plaats onafhankelijk worden uitgevoerd.
- Zorginformatie over verschillende zorgverleners heen wordt toegankelijk en inzichtelijk voor de cliënt via hun EPD/ECD en in de toekomst PGO.

¹ Meerwaarde van ervaringsdeskundigen aldus revalidatiecentrum Reade, Amsterdam



De cliënt in zijn eigen omgeving wordt daarmee als vanzelf het middelpunt van de zorg. Gebrek aan digitale vaardigheden zal, net als laaggeletterdheid, steeds meer een complicerende factor gaan worden. Libra is van plan om E-health actief op te pakken zowel in het reguliere proces als bij de innovatie (doel in 2022: 15% digitale zorg). Wij zijn daar bij betrokken o.a. via de E-health-partners en proberen een goede inhoudelijke bijdrage te leveren.

Cliëntenraad Libra Revalidatie & Audiologie

Maart 2022