

Cliëntenraad in een huisartsenzorggroep

Zorggroep het Huisartsenteam in westelijk Noord-Brabant heeft als eerste zorggroep in Nederland een cliëntenraad. Het Huisartsenteam hoopt met de inbreng van cliëntenraad de zorg voor patiënten met diabetes, COPD en CVRM te verbeteren.

"Eigenlijk wordt iedereen betrokken bij het verbeteren van de zorg, behalve de grootste belanghebbende: de patiënt," zegt Jan Frans Mutsaerts, voorzitter en één van de 40 huisartsen van Het Huisartsenteam. "We werken nu met de zorgstandaard van het Nationale Diabetes Federatie. Maar het kan best zijn dat de cliëntenraad ons adviseert om veel meer te differentiëren."

Beschrijving

Objectief werven voor cliëntenraad Om de cliëntenraad vorm te geven vroeg het Huisartsenteam hulp aan een advocaat die gespecialiseerd is in gezondheidsrecht. Een goed functionerende cliëntenraad moet onafhankelijk en objectief zijn. "Als huisartsen gericht patiënten uitnodigen om zitting te nemen in de cliëntenraad, is die cliëntenraad al niet objectief samengesteld," zegt Mutsaerts. Met behulp van de advocaat ontwikkelde de zorggroep een objectieve methode om patiënten met diabetes, COPD en CVRM te werven voor de cliëntenraad. Ze deden dat op 2 manieren: - ze hebben een advertentie gezet in het huis-aan-huis-blad - ze hebben aan alle huisartsen gevraagd om op een vaste dag de eerste 5 patiënten van die ochtend uit te nodigen voor de cliëntenraad. **Selectie: 5 leden** Het enthousiasme was groot. 40 geïnteresseerden melden zich. Mutsaerts: "We nodigden ze uit voor een voorlichtingsbijeenkomst. Daar benadrukten we nog eens: in de cliëntenraad moet je in staat zijn over je eigen ziekte heen te kijken. Je moet voor alle patiënten kunnen denken, ook al gaat dat soms tegen je eigen belang in. Uiteindelijk kozen we 5 patiënten. Ze hebben COPD, diabetes of CVRM. De voorzitter van de cliëntenraad hebben we buiten de procedure om gevonden." **Training cliëntenraad** De 6 leden van de cliëntenraad zijn nu tweemaal bij elkaar geweest. Ze kregen een training van de advocaat over de rechten en plichten van een cliëntenraad. Bijvoorbeeld over hoe ze onderwerpen op de agenda kunnen stellen. En hoe ze de andere patiënten van de zorggroep bij de cliëntenraad kunnen betrekken. Want die moeten de weg vinden met hun suggesties voor verbeteringen.

Resultaat

Goede adviezen over zorg Het is de bedoeling dat de cliëntenraad 2x per jaar bij

elkaar komt. De cliëntenraad beslist per keer of er iemand van het bestuur van de zorggroep bij aanwezig is of niet. Mutsaerts verwacht wel een aantal goede adviezen om de zorg voor patiënten met diabetes, COPD en CVRM te verbeteren. "Om een voorbeeld te noemen: wij hanteren de zorgstandaard van de Nationale Diabetes Federatie. Maar misschien zeggen zij wel: er is meer differentiatie nodig. Moet iedere diabetespatiënt alle zorg uit de zorgstandaard krijgen? Misschien zijn er ook diabetespatiënten die denken: 'ik prik zelf wel' of 'ik ken de leefstijladviezen nu wel' of '2x per jaar een controle is voor mij ruim voldoende'. **Commentaar op folder** Het Huisartsenteam, de cliëntenraad en patiënten kunnen onderwerpen op de agenda zetten van de cliëntenraad. Het Huisartsenteam vraagt de cliëntenraad ook tussentijds om advies. Mutsaert: "Een heel praktisch voorbeeld: laatst hadden we een patiëntenfolder gemaakt voor diabetespatiënten. We legden het concept voor aan onze cliëntenraad voor. Zij hadden nog een paar waardevolle verbeteringen."

Eigen patiënten Voordat de zorggroep besloot om een cliëntenraad in te richten, hebben de huisartsen overwogen om de lokale patiëntenvereniging om advies te vragen. Daarvoor hebben ze niet gekozen. "We vonden het belangrijk om van de eigen patiënten feedback te krijgen over hun ervaringen met onze praktijk. Niet met de zorg van een andere huisartsenpraktijk. We wilden ook van onze eigen patiënten horen of de veranderingen die we hebben doorgevoerd, succesvol zijn geweest. Of dat we nog iets moeten aanpassen." **Cliëntenraad niet verplicht** Een zorggroep is niet verplicht om een cliëntenraad te hebben die het bestuur kan adviseren en terugfluiten. Die verplichting geldt wel voor bijvoorbeeld verzorgingshuizen volgens de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector. Toch koos Het Huisartsenteam voor een cliëntenraad die aan de eisen van de wet voldoet. "Als de wet straks misschien ook verplicht wordt voor zorggroepen, hoeven wij niets meer te veranderen," aldus Mutsaerts. Hij verwacht dat de ontwikkeling wel die kant op gaat. "Het is voor iedereen beter om patiënten te betrekken bij het beleid. Dat kan met een cliëntenraad, maar ook met een patiënttevredenheidsonderzoek." **Financiering** De zorggroep financiert de cliëntenraad via geld uit de diabeteszorg/DBC financiering.

Tijdsinvestering Mutsaerts: "Het hele traject heeft zo'n half jaar gekost. Er waren brainstormsessies/besprekingen met de advocaat en hele bestuur van de zorggroep. Daarna hebben we een voorlichtingsavond georganiseerd waar twee bestuursleden bij aanwezig waren. De manager van de zorggroep was ook steeds aanwezig."

Huisartsenpraktijk **Zorggroep het Huisartsenteam**

k:

Plaats: Westelijk Noord-Brabant

Contactpersoon: Jan Frans Mutsaerts

E-mailadres: j.mutsaerts@hethuisartsenteam.nl

Status: Structurele activiteit

TopSupport Strategie en Informatie B.V.

Website: www.hethuisartsenteam.nl/

Thema's: Patiënt centraal, Kwaliteit en veiligheid, Ondernemerschap,
Doelstellingen: Optimale zorg en service, Betere samenwerking, Meer
organisatiekracht,