

'Leden van de cliëntenraad zijn ook burger'

Cliëntenraad en bestuurder werken samen in de regio

'Over vijf jaar zijn er twee keer zoveel zorgvragen, maar geen twee maal zoveel medewerkers. Hoe blijft de zorg dan toegankelijk?' Deze urgente boodschap bracht de samenwerking tussen de bestuurder van Pantein Zorggroep, bestaande uit het Maasziekenhuis, verschillende zorgcentra, een herstelkliniek, een thuiszorgorganisatie en de cliëntenraden van Pantein, in een stroomversnelling. Een gesprek over hoe zij samenwerken om te komen tot de transformatie van zorg.

Voor het uitvoeren van de opdrachten in het Integraal Zorg Akkoord (IZA), werken zorg, welzijn, gemeenten, scholen en werkgevers sinds 2016 succesvol samen in de regio MooiMaasvallei. De regio strekt van Nijmegen tot en met Venray en telt rond de 130.000 inwoners. 'De oplossing voor deze taak ligt op drie terreinen', legt Pauline Terwijn, bestuursvoorzitter Pantein Zorggroep en voorzitter van dit regionaal overleg uit. 'Eén: zorgvragen voorkomen, dus inzetten op preventie; twee: is er toch een zorgvraag, hoe kunnen we deze dan zo goed mogelijk in de thuissituatie invullen en drie: de zorgcapaciteit die we hebben zo goed mogelijk inzetten bij de zorgbehoefte.'

Vitale en gezonde samenleving

Het gezamenlijk regionaal belang is het stimuleren en ondersteunen van een vitale en gezonde samenleving. Dat start al op scholen, bijvoorbeeld via het Smaakcentrum, waar kinderen uit groep 7 en 8 komen koken. Ook werkgevers in de regio kijken anders naar ziek zijn: niet het ziekteverzuim staat centraal, maar de duurzame inzetbaarheid van medewerkers. We werken samen met gemeenten, vragen ons bijvoorbeeld af of er genoeg zwembaden en andere sportmogelijkheden zijn, en met ggz, gehandicaptenzorg en andere zorginstellingen, zoals huisartsen. In het netwerk Burgerberaad klinkt de stem van de inwoners. De Gemeenschappelijke cliënten-



Henri Akkersdijk en Pauline Terwijn

door Elise Koekkoek

raad Pantein komt voort uit de vier zorgonderdelen van Pantein en draagt bij aan de grote maatschappelijke opgave die Pantein heeft in de regio. Inmiddels is er contact tussen de verschillende cliëntenraden van de deelnemers aan MooiMaasvallei.

Samenhang

Deze regionale samenhang is nodig om te voorkomen dat iemand zorg nodig heeft', aldus Terwijn. 'Op het moment dat de zorgvraag er is, ben je vaak te laat.' Onderdeel van de hele transformatie is ook het gedachtegoed Positieve Gezondheid van Machteld Huber, ontstaan in deze regio. De nadruk bij Positieve Gezondheid ligt op de veerkracht en eigen regie van mensen. Hierdoor voelen inwoners zich in hun kracht aangesproken en patiënten worden niet uitsluitend benaderd als zieke. Terwijn: 'Dit levert goede gesprekken op bij huisartsen. Voorheen, wanneer een patiënt met buikpijn de huisarts bezocht en vertelde dat kinderen het moeilijk hadden op school of partner werkloos was, verwees de huisarts naar het ziekenhuis. Nu, met de regionale oriëntatie is het palet vergroot en heeft de huisarts meer passende verwijsmogelijkheden. Bijvoorbeeld naar de gemeente, welzijn, specialistische zorg thuis, ouderendeskundige of naar een voorzorgcirkel, een netwerk van ongeveer twintig mensen in een buurt, die elkaar op verschillende manieren ondersteunen.'

Ambassadeurschap cliëntenraad

Inmiddels levert de samenwerking jaarlijks 11.100 minder opnamedagen in het Maasziekenhuis op en tien procent minder 70-plussers op de spoedeisende hulp. Een resultaat dat nooit bereikt zou zijn zonder het ambassadeurschap van de Gemeenschappelijke cliëntenraad Pantein, daar zijn Terwijn en Henri Akkersdijk, vicevoorzitter van de Gemeenschappelijke cliëntenraad Pantein, van overtuigd. Akkersdijk: 'De zoektocht naar hoe pakt de cliëntenraad het

beste zijn formele en informele taak op, startte al bij het ontstaan van de huidige Pantein-organisatie. Het opkomen voor alleen de belangen van de cliënten van het eigen 'eiland', via de cliëntenraad van een apart zorgonderdeel, bleek al snel onvoldoende en niet meer passend. De opstap naar een gezamenlijke cliëntenraad, naast de cliëntenraden per zorgonderdeel, die vanuit het perspectief van cliënten meer naar de samenhang van het strategisch beleid in de regio voor heel Pantein keek, was geboren. Alle cliënten zijn allereerst gewoon inwoners van de regio MooiMaasvallei. De wens dat alle burgers zo vitaal en gezond mogelijk zijn geldt ook op het moment dat deze inwoners cliënt of patiënt zijn. Hoe vertaalt zich dat in de juiste zorg op de juiste plaats? Dat kun je niet meer los van elkaar zien.'

Domein overstijgend

Het gegeven dat cliënten, en ook leden van de cliëntenraden van Pantein, zelf inwoner zijn van de regio MooiMaasvallei werd steeds meer onderwerp van gesprek tijdens de overleggen met Terwijn. Dat vroeg om domein overstijgend denken en kijken buiten de muren van het eigen zorgonderdeel. De vraag: hoe kunnen leden van de cliëntenraden bijdragen aan het versterken van de stem van alle inwoners, naast de formele rol van de cliëntenraad voor cliënten binnen het zorgonderdeel, werd steeds actueler, vertelt Akkersdijk. 'Mensen zijn meer dan alleen patiënt in het ziekenhuis, bewoner van een zorgcentrum of klant van onze thuiszorgorganisatie. Ook de leden van de cliëntenraden van Pantein zijn naast het lidmaatschap, inwoner, actief in het verenigingsleven of in de politiek. Je hebt nooit één pet op. Dat bewustzijn maakte dat we als cliëntenraad zijn doorgegroeid van onderdeel zijn van het ziekenhuis, zorgcentrum, herstelliniek of thuiszorg naar ook opkomen voor de stem van de inwoner van de regio, zij zijn immers potentiële zorgvragers. Dit doen we door gebruik te

maken van onze informele relaties binnen het regionaal overleg, onze wettelijke bevoegdheden richten zich op de gevolgen voor beleidsveranderingen binnen Pantein.'

Eigen rol en verantwoordelijkheid

Het verlagen van het aantal zorgvragen in de toekomst werd een gezamenlijk vertrekpunt voor bestuurder en cliëntenraad. Deze transformatiefase, het ook opkomen voor de stem van de inwoner, kan nadrukkelijk alleen vanuit ieders eigen rol en verantwoordelijkheid, zegt Akkersdijk. 'De urgentie binnen de cliëntenraad voor deze immense opdracht werd gevoeld, maar tevens ook de behoefte aan balans binnen de cliëntenraad. De cliëntenraad van het Maasziekenhuis Pantein heeft bijvoorbeeld ook een belangrijke en zichtbare positie binnen het ziekenhuis. Wij gaan zelf op bezoek bij cliënten op de afdelingen om te ervaren wat cliënten merken van de kwaliteit van de zorg.'

'De uitdaging was om alle leden van de cliëntenraad binnen boord te houden, contact met de achterban te blijven houden en daarnaast mensen af te vaardigen naar het regionaal overleg. Dat heeft nauwelijks extra tijd of geld gevraagd. We werken vooral anders samen en we hebben de taken opnieuw verdeeld. In de samenwerking met de bestuurder overleggen we veel, checken we of we elkaar goed verstaan en is reageren binnen de afgesproken termijn niet meer de hoofdmoot.' We behouden de normale termijnen voor advies en instemming, maar door veel afstemming vooraf komt er veel minder discussie meer bij de indiening.' Er ontstaat steeds meer afstemming tussen cliëntenraden van deelnemende organisaties van MooiMaasvallei, voegt Terwijn toe. 'De eerste keer dat afstemming nodig was, was bij het indienen van het transitieplan MooiMaasvallei in 2024.'

Voorbeeld voor andere cliëntenraden

De samenwerking tussen bestuursvoorzitter Terwijn en Akkersdijk, namens Gemeenschappelijke Cliëntenraad Pantein, kan een mooi voorbeeld zijn voor andere cliëntenraden. Wat is er nodig om als cliëntenraad een bijdrage te leveren op inwonersniveau in de regio? Akkersdijk: 'Vergeet niet dat we hier in de regio al tien jaar op een natuurlijke manier met elkaar samenwerken. Dat is een gespreid bedje en dat bedje is niet overal zo gespreid. Belangrijk is dat je elkaar op een andere manier leert kennen en niet blijft doen wat je altijd deed. Het helpt wanneer je niet werkt vanuit de wettelijke rechten en plichten of blijft hangen in toetsen of de organisatie het wel goed doet. Beter is samenwerken vanuit vertrouwen en in gesprek gaan over wat je met elkaar wilt bereiken.' 'Dit proces hangt ook aan mensen', vult Terwijn aan. 'Belangrijk is dat een bestuurder de cliëntenraad wil horen. Met een houding van: o ja, daar moet ik iets mee, is de kans groot dat de bestuurder de cliëntenraad in de weerstandsrol duwt. De ingezette beweging, waar de zorg het beste plaats kan vinden, is onomkeerbaar. Mijn advies is: vraag als cliëntenraad hoe de organisatie denkt uitvoering te geven aan de IZA-afspraken in de regio. Vraagt de bestuurder zich af hoe andere organisaties dit doen?'

Tot slot geven beiden aan dat de cliëntenraad een aanjagende positie heeft en dat de raad ook de stem van de inwoner vertegenwoordigt. Die positie moet een cliëntenraad nemen én krijgen volgens bestuurder en vice-voorzitter. 'Samen zijn we sterker dan ieder voor zich. Lukt het om samen op te trekken, dan ontstaat er positieve energie. Het voorkomen van zorg en als er zorg nodig is deze op de juiste plek aanbieden, gaat over meer dan alleen zorg. Het gaat ook over de samenwerking tussen zorg en welzijn. Daar hebben we de stem van cliëntenraden hard bij nodig.'