

JAARVERSLAG 2022 VAN DE CLIËNTERAAD VAN FYSIOFASTER

Daartoe verplicht op grond van de medio 2020 in werking getreden Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018) is binnen FysioFaster een cliëntenraad ingesteld. De taak en werkwijze zijn vastgelegd in de volgende documenten:

1. Visie FysioFaster met betrekking tot de medezeggenschap cliënten;
2. Medezeggenschapsregeling FysioFaster, waarin invulling en uitvoering wordt gegeven aan de op FysioFaster rustende verplichtingen en verantwoordelijkheden met betrekking tot de medezeggenschap;
3. Huishoudelijk reglement cliëntenraad FysioFaster

In de Wmcz is vastgelegd dat de cliënten mee moeten kunnen praten over het beleid en functioneren van een fysiotherapiepraktijk. Daartoe wordt overleg gevoerd met de Directie van de maatschap. Insteek van de cliëntenraad is op positief kritische wijze het beleid van de maatschap te volgen. De cliëntenraad constateert in dat kader dat, gezien het karakter van een fysiotherapiepraktijk, waarbij de eigen keuze van de cliënt bepalend is, een daadwerkelijk handen en voeten kunnen geven aan de inhoud van de taak beperkt blijft. Hoewel de cliëntenraad wettelijk gezien een brede (advies-)taak heeft, is deze binnen de fysiotherapiepraktijk daarmee er meer één van signaleren en meedenken.

Samenstelling cliëntenraad

De cliëntenraad is onafhankelijk van de maatschap en telt vier leden die woonachtig zijn in het verzorgingsgebied van de maatschap. In het verslagjaar 2022 kende de cliëntenraad de volgende samenstelling: Jan Hazendonk (voorzitter), Bas Augustijn, Rita van Gaal en Dian Oosterwijk.

De heer Hans Verbogt treedt op als bestuurder (directeur) die de maatschap in het kader van de medezeggenschap vertegenwoordigt en als zodanig overlegpartner van de cliëntenraad is. De door de directie van FysioFaster benoemde mevrouw Ans Huige is de ambtelijk secretaris.

Door de directie is conform artikel 11, lid 5 van de Medezeggenschapsregeling voor het bijwonen van vergaderingen van de cliëntenraad een vacatiegeld vastgesteld.

Bijeenkomsten cliëntenraad

De doelstelling was om tweemaal in het jaar bijeen te komen. In het voorjaar is door de voorzitter geïnventariseerd of er gespreks- en overlegonderwerpen zouden zijn; dit bleek niet het geval. Dat heeft ertoe geleid dat de cliëntenraad in 2022 eenmaal voor een integrale bijeenkomst bijeen is gekomen. Daarnaast heeft een aantal malen overleg plaatsgevonden tussen de voorzitter en de bestuurder Hans Verbogt. Bij deze overleggen is onder meer bezien of er aanleiding was om als cliëntenraad en directie bijeen te komen.

Inhoudelijke onderwerpen

De cliëntenraad is erop gericht FysioFaster te bekijken vanuit het perspectief van de cliënt. Dat betekent onder andere dat de cliënt voldoende en duidelijk wordt geïnformeerd. En voorts of de cliënten een goede ervaring en kwalitatief goede zorg hebben gehad. Daarbij gaat het om de beoordeling van cliënten en niet om individuele klachten. De cliëntenraad laat zich daartoe desgewenst informeren via de uitkomsten van het **klanttevredenheidsonderzoeken (Qualiview)**.

Concreet zijn binnen de cliëntenraad in het verslagjaar de volgende onderwerpen aan de orde gekomen.

Trends en ontwikkelingen binnen het zorgaanbod. De cliëntenraad heeft stil gestaan bij (de breedte van) het zorgaanbod binnen FysioFaster en mogelijke trends en ontwikkelingen. Een breed zorgaanbod is in het belang van de cliënt. Daar waar FysioFaster 7 vestigingen heeft vergroot dat het perspectief op het aanbieden van veel specialisaties. Eén van de ontwikkelingen is leefstijlinterventie. Vastgesteld is dat onderscheidend vermogen van belang is voor de praktijk als zodanig, maar zeer zeker ook voor de cliënten.

De communicatiestrategie. De factor mens vormt het vertrekpunt voor de zorgverlening. Een belangrijk aspect voor de (ervaren) kwaliteit van zorg is de communicatie. De communicatie binnen FysioFaster vindt langs verschillende wegen plaats zonder dat daaraan een uitgewerkte visie ten grondslag ligt. Vanuit de cliëntenraad is geadviseerd de communicatie te storten op een communicatieplan,

E-health als onderdeel van de zorgverlening. E-health als onderdeel van de zorgverlening is in ontwikkeling: voorbeelden daarvan zijn videoconsulten en het ontwikkelen van apps. De cliëntenraad heeft aandacht gevraagd voor deze ontwikkelingen ook binnen Faster. Daarbij moet onderkend worden dat e-consulten kwalitatief gelijkwaardig moeten zijn aan gewone behandelingen. Helaas tonen zich hier de zorgverzekeraars van een negatieve kant: de zorgverlener krijgt maar de helft vergoed van het tarief voor een normale behandeling; voor de verzekerde patiënt telt een e-consult echter wel volledig mee. De cliëntenraad constateert dit een weinig stimulerend uitgangspunt is.

Elektronische gegevensuitwisseling tussen zorgverleners. De cliëntenraad vindt een goed functionerende elektronische gegevensuitwisseling in het belang van de patiënt. Interdisciplinaire behandeling en meer integrale zorg vragen om goede informatie-uitwisseling. Voor gegevensuitwisseling vormen ZorgDomein en ZorgMail de primaire basis.

Kwaliteitsbewaking. De therapeuten staan vermeld in het KwaliteitsRegister Fysiotherapie. De bedoeling daarvan is dat het stimuleert, kwaliteit borgt en transparant maakt en daarmee de handhaving en verbetering van de kwaliteit van de zorgverleners. FysioFaster bevordert de kwaliteit van de in de praktijk werkzame fysiotherapeuten via een daartoe beschikbaar budget en aanvullend incidenteel via het vergoeden van cursussen.

De uitstraling van FysioFaster. Desgevraagd door de Directie heeft de cliëntenraad stil gestaan bij de vraag hoe de uitstraling van FysioFaster kan worden gekenmerkt. Met een aantal kanttekeningen heeft de cliëntenraad de vraag als volgt beantwoord: FysioFaster toont zich betrokken bij de patiënt, men is "down to earth": de communicatie is vanaf de start oké en er wordt gedaan wat nodig is (niet behandelen om het behandelen). Als samenvattend kenmerk is geformuleerd: ***"Zijn wie ze zijn en dat is goed genoeg"***.

Aanvullend heeft de cliëntenraad overigens aandacht gevraagd voor privacyaspecten in het Dijkcentrum Roosendaal, de wat rommelige wachtkamer in Hoogerheide en de actualiteit van de informatieverstrekking op prikboards.

Epiloog. De cliëntenraad constateert afsluitend dat de cliënt centraal staat bij FysioFaster. En dat het doel is de best mogelijke behandeling te geven en zorg- en dienstverlening continu te blijven verbeteren.