

CRAZ communicatieplan

Aan de leden van de CRAZ
Van mevr. dr. E. Manten-Horst

Datum 25 mei 2009
Ons kenmerk 091782/EM/GvE

In het document 'CRAZ, waar staat de raad voor, wat doet de raad, hoe doet de raad dit' (NFU 091751) wordt een aantal communicatie-momenten beschreven.

Hieronder zijn deze momenten nog eens op een rij gezet. Bedoeld om duidelijkheid te verschaffen in 'wie, wat, waar kan zeggen; waarom, waarop; en wanneer', zowel intern (voor de CRAZ) als extern (naar de UMC's; naar de buitenwacht als patiëntenorganisaties).

Spelregel

Spelregel voor de CRAZ leden bij het communiceren met en geven van informatie aan buitenstaanders is de volgende:
CRAZ leden gaan vertrouwelijk om met de ontvangen informatie vanuit de UMC's. Deze informatie is bedoeld voor interne beraadslagingen binnen de CRAZ en mogen door de CRAZ (leden) niet naar buiten worden gebracht. Alleen als dat is afgesproken met het UMC (bijvoorbeeld in het geval van afgeronde adviezen) mag informatie naar buiten.

Naar de wereld om de CRAZ heen

De CRAZ oefent, als duidelijk aanwezige gesprekspartner, medezeggenschap uit op bestuurlijk niveau. Dit doet zij op basis van tijdige (= in de initiële fase) informatie door middel van consultatie en advisering (gevraagd en ongevraagd).

Zij handelt overeenkomstig de Wet medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) en het CRAZ reglement.

Actie: duidelijk verwoorden en bekendmaken aan UMC's, patiëntenorganisaties wat de missie, visie en doelstelling CRAZ (NFU 091751) is via NFU-website met CRAZ pagina en de UMC websites met CRAZ kopje.

Naar de raden van bestuur

De CRAZ laat zich informeren door of vraagt om informatie van de raden van bestuur.

De CRAZ consulteert of laat zich consulteren.

De CRAZ adviseert gevraagd en ongevraagd aan de raden van bestuur.

In alle gevallen betreft het zaken die patiëntenzorg aangaan.

Een belangrijke sleutel die bijdraagt in het succesvol kunnen opereren van de CRAZ is dat de CRAZ *tijdig* betrokken wordt of zich laat betrekken om op bestuurlijk niveau patiënten-medezeggenschap vorm te geven.

Actie: goede professionele relatie onderhouden met RvB door vz, secretaris, aandachtspersonen. Formats en werkwijze steeds bespreken.

Lokale UMC én NFU aangelegenheden oppakken als CRAZ van het betreffende UMC of CRAZ van de acht UMC's verenigd in de NFU

Gevoelige informatie (bijvoorbeeld: inspectieverslagen, benoeming leden RvB, visitatie) pakt de CRAZ op als CRAZ van het betrokken UMC. De informatie zal niet aan derden worden doorgegeven. Dit geldt uiteraard ook voor informatie betreffende de acht UMC's verenigd in de NFU.

Communicatie met de CRAZ voorzitter door de RvB's

De Raden van Bestuur informeren de CRAZ voorzitter zo snel als mogelijk over gevoelige onderwerpen waar de patiëntenzorg mee gemoeid is.

De CRAZ-voorzitter neemt kennis van de informatie en doet de suggestie om de betrokken aandachtspersonen ook vertrouwelijk te informeren.

De CRAZ voorzitter heeft de gelegenheid om zich te 'verantwoorden' op de eerstvolgende vergadering van de agendacommissie en de plenaire CRAZ.

Scholingsprogramma

(Nieuwe) leden worden ingepreparaat over de CRAZ en de werkwijze door:
een scholings/ontwikkelprogramma

Actie: organiseren van bijeenkomsten om (nieuwe) leden toe te rusten voor hun CRAZ taken.

Aandachtspersonen

De aandachtspersoon wordt geïnformeerd over relevante patiëntenzorg zaken door het UMC van het aandachtsgebied. In die informatiestroom is de contactpersoon de verbindende schakel. De aandachtspersoon informeert op zijn/ haar beurt de voorzitter CRAZ/ secretaris CRAZ (mondeling of schriftelijk). De voorzitter koppelt de informatie, consultatie en adviesaanvragen terug naar de plenaire CRAZ.

Om op een goede manier medezeggenschap vorm te geven in de UMC's is het belangrijk dat de aandachtspersonen weten wat het verschil is tussen medezeggenschap en patiëntenparticipatie. Vanuit dat oogpunt wordt de aandachtspersoon door het UMC geïnformeerd over hoe participatie vorm krijgt en wordt een beeld van participatie gespiegeld. Een overzicht (per UMC) van de in het UMC actieve patiëntenorganisaties/ zorgbelangen is hierbij behulpzaam.

Daar, waar op welke manier ook een storing optreedt in het aandachts- en/of contactpersoonschap, wordt de voorzitter CRAZ betrokken.

Actie: Aandachts- en contactpersonen 'scholen' in hun taak door o.a. ervaringsuitwisselingsmomenten mogelijk te maken

Agendacommissie

De agendacommissie van de CRAZ bereidt de jaarlijkse vier plenaire CRAZ vergaderingen voor. De feitelijke rol van de agendacommissie zoals deze is afgesproken in een vorige zitting van de CRAZ is die van 'agenda van de plenaire CRAZ voorbereider'. De grens van de agendacommissie taak ligt bij het nadrukkelijk formuleren van CRAZ beslissingen.

Voor zo hoog mogelijke transparantie is het zaak dat de verslagen en besluitenlijst naar de plenaire CRAZ gecommuniceerd worden.

Betrokkenheid O&P

Voor een goede feeling voor en feedback vanuit de NFU-bestuurscommissie waar patiëntenzorg onder valt, de commissie Bestuurlijk Inhoudelijke Zaken (BIZ), is het erg belangrijk dat een BIZ lid aanwezig is bij de agendacommissie vergaderingen.

De secretaris CRAZ is aanwezig bij de BIZ vergadering om tekst en uitleg te geven over CRAZ zaken.

Betrokkenheid vanuit de leden

De CRAZ leden worden gestimuleerd om, indien van belang voor UMC's, relevante informatie uit de eigen achterban te abstraheren en te berde te brengen in de CRAZ. De secretaris is daarbij een verbindende schakel. Het CRAZ-lid is zelf verantwoordelijk voor het geven van informatie.

Communicatie van de CRAZ met regionale patiëntenorganisaties

De CRAZ onderhoudt vanaf 2006 zelf ook contacten met (regionale) patiëntenorganisaties, al dan niet verenigd in Zorgbelangen of soortgelijke instanties. Doel van deze contacten is om helder af te stemmen wat ieders taken en bevoegdheden zijn en om aan informatie-uitwisseling te doen die ten goede komt aan de zorg voor patiënten in de UMC's.

Per UMC zijn bij die (halfjaarlijkse of jaarlijkse) gesprekken aanwezig de voorzitter CRAZ, de secretaris CRAZ en de aandachts- en contactpersonen.

Het initiatief voor het inplannen van deze gesprekken ligt bij de CRAZ.

In 2009 zal een begin worden gemaakt met het uitwerken van een intentieverklaring tussen CRAZ en de Zorgbelangen.
