

Jaarverslag 2010
Cliëntenraad Orbis Medisch Centrum
Sittard-Geleen

Cliëntenraad van
Orbis Medisch Centrum,
onderdeel van Orbis Medisch en Zorgconcern
te Sittard-Geleen

Secretariaat Cliëntenraad Orbis Medisch Centrum
Postbus 5500
6130 MB Sittard

telefoon: 088 – 459 78 73
fax : 088 – 459 73 03
cliëntenraad.ziekenhuis@orbisconcern.nl

INHOUDSOPGAVE

	<u>Pagina</u>
1. INLEIDING	3
2. ALGEMEEN	4
2.1. <i>Missie en visie</i>	4
2.2. <i>Doelstelling</i>	4
2.3. <i>Bevoegdheden van de Cliëntenraad</i>	4
2.4. <i>Taken</i>	6
2.5. <i>Samenstelling</i>	6
3. ACTIVITEITEN	7
3.1. <i>Reguliere vergaderingen</i>	7
3.2. <i>Overleg met partners binnen Orbis Medisch Centrum en Orbis Medisch en Zorgconcern</i>	12
3.3. <i>Contacten met externe partners</i>	12
3.4. <i>Overige activiteiten</i>	12

INLEIDING

Het Verslagjaar 2010, een jaar van grote veranderingen voor de Cliëntenraad Orbis Medisch Centrum: een procesmatige integratie van de Cliëntenraad Orbis Revalidatie in de Cliëntenraad Orbis Medisch Centrum en een geslaagde (externe) werving die geleid heeft tot de benoeming van 4 nieuwe leden in de Cliëntenraad.

Verder heeft de Cliëntenraad zich intensief bezig gehouden met de onderwerpen die voortvloeien uit zijn werkplan 2010. Dit werkplan sluit deels aan op het door de directie van het OMC uitgezette beleid in de Kaderbrief voor 2010. De Cliëntenraad heeft vanuit patiëntenperspectief op een 4-tal items primair accent gelegd.

In dit jaarverslag wordt daarover per item verantwoording afgelegd tezamen met de rol die de Cliëntenraad heeft kunnen spelen en gespeeld heeft in het bevorderen van goede zorg aan de patiënten van het Orbis Medisch Centrum.

Evident is dat het samenspel met de directie en Raad van Bestuur, ieder vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid, daarin een belangrijke rol speelt. De Cliëntenraad streeft daarbij naar maximale transparantie er ervaart dit streven ook bij de directie en Raad van Bestuur als het gaat over de wederzijdse verwachtingen betreffende alle onderwerpen die patiënten van het Orbis Medisch Centrum aangaan.

Graag wil ik mijn dank tot uitdrukking brengen aan de leden van de Cliëntenraad die in 2010 zijn vertrokken, voor hun deskundige inbreng en hun langdurige niet aflatende inspanningen. Zij hebben immers de gestructureerde zeggenschap van Cliënten gebracht op het niveau wat het nu is. Tenslotte dank ik iedereen waarmee Cliëntenraad heeft samengewerkt, in het bijzonder onze professionele ondersteuning.

Karel Versteegen,
Voorzitter Cliëntenraad Orbis Medisch Centrum

Mei 2010

2. ALGEMEEN

2.1. Missie en visie

De missie van de Cliëntenraad van Orbis Medisch Centrum is vanuit cliëntenperspectief de gemeenschappelijke belangen van de patiënten/cliënten van Orbis Medisch Centrum (inclusief Orbis Revalidatie) te behartigen. Concreet betekent dit dat de Cliëntenraad de inspraak en de positie van (potentiële) patiënten / cliënten van Orbis Medisch Centrum versterkt door het gevraagd en ongevraagd geven van adviezen.

De visie van de Cliëntenraad van Orbis Medisch Centrum is binnen de mogelijkheden van Orbis Medisch Centrum te komen tot het versterken van de invloed van de (potentiële) patiënten/cliënten op de vraaggerichte zorg. Dit wil zeggen een zorg die zich richt naar de behoeften en de wensen van de (individuele) patiënt/cliënt.

2.2. Doelstelling

De doelstelling van de Cliëntenraad van Orbis Medisch Centrum is dat iedere patiënt/cliënt de zorg krijgt die hij/zij nodig heeft. Door systematisch na te gaan op welke wijze de kwaliteit en de kwantiteit van zorg gegarandeerd en/of verbeterd kan worden en zich daarvoor in te zetten, levert de Cliëntenraad een bijdrage aan deze doelstelling. De Cliëntenraad brengt in dit kader gevraagd en ongevraagd advies uit over voorgenomen besluiten van Orbis Medisch Centrum die van invloed (kunnen) zijn op de geleverde zorg. Daarnaast is de Cliëntenraad alert op ontwikkelingen die, mogelijk, voor de patiënten/cliënten van belang zijn. Leden van de Cliëntenraad onderhouden contacten met in en externe stakeholders, zodat ze actief in kunnen spelen op actuele gebeurtenissen.

In het licht van de doelstelling heeft de Cliëntenraad bij besproken onderwerpen het accent gelegd op het concrete patiënten/cliëntenbelang (uitvoering van beleid), vanuit de optiek “*de cliënt centraal*”. Middels de brochure van de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF): “Ons ziekenhuis? Patiëntgericht!” laat de Cliëntenraad zich sinds 2008 leiden in zijn beoordeling van de vraag of het ziekenhuis zich voldoende laat leiden vanuit de zorgvraag van de patiënt. In 2009 en 2010 heeft het Huis voor de Zorg in samenspraak met de regionale Cliëntenraden (Atrium medisch centrum, VieCuri en Orbis Medisch Centrum) een kwaliteitsbeoordelingsinstrument ontwikkeld voor Cliëntenraden in de ziekenhuizen, mede gebaseerd op de NPCF brochure. Dit instrument (bestaande uit verschillende checklisten) geeft een leidraad om het functioneren van Cliëntenraden te kunnen versterken op het terrein van de kwaliteit van zorg. Inmiddels heeft de Cliëntenraad Orbis Medisch Centrum besloten dit beoordelingsinstrument te gaan hanteren als leidraad bij zijn functioneren om de cliënt centraal te stellen.

2.3. Bevoegdheden van de Cliëntenraad

De adviesbevoegdheden van cliëntenraden zijn vastgelegd in artikel 3.1 en 4.2 van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) en geven aan bij welke besluiten van de zorginstelling de cliëntenraden gewoon of verzaamd adviesrecht hebben. Daarnaast zijn tussen de Cliëntenraad en Orbis Medisch Centrum nog aanvullende bevoegdheden afgesproken. De Cliëntenraad kan zowel gevraagd als ongevraagd advies geven. Gewoon adviesrecht houdt in dat de zorgaanbieder het advies naast zich neer mag leggen, er moet dan wel een schriftelijke motivering volgen. Als de zorgaanbieder een verzaamd adviesrecht niet volgt, moet de zaak worden voorgelegd aan een commissie van vertrouwenslieden. Deze commissie doet een bindende uitspraak.

Het functioneren van de raad is vastgelegd in een instellingsbesluit dat zowel ondertekend is door de voorzitter van de Cliëntenraad als de directeur van Orbis Medisch Centrum. Hierin staan ondermeer de samenstelling, taken, bevoegdheden en verplichtingen van de Cliëntenraad beschreven. De Cliëntenraad heeft binnen de kaders van het Instellingsbesluit een Huishoudelijk Reglement opgesteld waarin de taken, functies en werkwijze verder beschreven staan. Zowel het Instellingsbesluit als het Huishoudelijk Reglement is in 2010 geactualiseerd ondermeer ten aanzien van de nieuwe terminologie die inmiddels gehanteerd wordt binnen Orbis Medisch Centrum en de integratie met Orbis Revalidatie.

Overzicht van de bevoegdheden van de Cliëntenraad

1. De Cliëntenraad heeft adviesrecht over:

- de wijziging van de doelstelling of grondslag,
- het overdragen van medezeggenschap of fusie,
- het verbreken of aangaan van duurzame samenwerking met een andere instelling,
- het (gedeeltelijk) opheffen van de instelling,
- een verhuizing of ingrijpende verbouwing,
- een belangrijke wijziging in de organisatie,
- een belangrijke inkrimping, uitbreiding of andere wijziging van de werkzaamheden,
- de begroting en jaarrekening,
- het algemeen beleid inz. toelating van cliënten en beëindiging van de zorgverlening aan hen.

2. De Cliëntenraad heeft verzwaard adviesrecht bij o.a.:

- voedingsaangelegenheden van algemene aard,
- het algemeen beleid op het gebied van veiligheid, gezondheid of hygiëne, geestelijke verzorging, maatschappelijke bijstand, recreatie- en ontspanningsmogelijkheden,
- het kwaliteitsbeleid, het kwaliteitssysteem en instrumenten,
- de klachtenregeling,
- het aanwijzen van leden van de klachtencommissie,
- de voor cliënten geldende regelingen,
- het instellingsbesluit,
- de bovenwettelijke bevoegdheden.

3. Daarnaast heeft de Cliëntenraad recht:

- op informatie die nodig is om het cliëntenraadswerk te doen (art. 5 van de WMCZ),
- om ongevraagd advies te geven over alle onderwerpen die voor cliënten van belang zijn (art. 3.3 van de WMCZ),
- om tenminste één persoon bindend voor te dragen voor de Raad van Toezicht van het concern (art.7 WMCZ).

Orbis Medisch Centrum maakt onderdeel uit van Orbis Medisch en Zorgconcern. Op concernniveau voert de Gezamenlijke Cliëntenraad overleg met de Raad van Bestuur. De Gezamenlijke Cliëntenraad bestaat uit afgevaardigden van de Cliëntenraad Orbis Thuis, Orbis GGZ en Orbis Medisch Centrum. Onderwerpen die hier besproken worden zijn van toepassing op de gehele organisatie Orbis Medisch en Zorgconcern. Belangrijke thema's welke in 2010 aan de orde kwamen tijdens het overleg van de Gezamenlijke Cliëntenraad met de Raad van Bestuur waren:

Budget 2010, jaarrekening 2009, Budget 2011, Koers OMC, Samenwerking Atrium-Orbis, Joint Venture Thuiszorg, Klokkeluidersregeling, aanstelling nieuwe CFO bestuurder.

De gezamenlijke cliëntenraad heeft een positief advies uitgebracht over Budget 2010, Budget 2011 Jaarrekening 2009 en het Koersdocument Orbis Medisch en Zorgconcern 2011-2015.

De Gezamenlijke Cliëntenraad heeft in het verslagjaar twee besprekingen gevoerd met de Raad van Toezicht van Orbis Medisch en Zorgconcern in aanwezigheid van de Raad van Bestuur en tweemaal met de Raad van Bestuur. Onderwerpen van bespreking waren onder meer: de financiële situatie en de herfinanciering, samenwerkingsvoornemens, de uitwerking van de Zorgbrede Gouvernance Code 2010, instelling en werkwijze van de diverse door de Raad van toezicht ingestelde commissies.

Naast bovengenoemde rechten op basis van de WMCZ heeft de Gezamenlijke Cliëntenraad van Orbis Medisch en Zorgconcern het recht op enquête. Dit recht is sinds 1 januari 2006 van kracht op basis van de Wet Toelating Zorginstellingen (WTZi). Zorginstellingen zijn verplicht dit recht met ingang van 1 januari 2007 in de statuten op te nemen. Binnen Orbis Medisch en Zorgconcern is dit recht in de statuten toegekend aan de Gezamenlijke Cliëntenraad van Orbis Medisch en Zorgconcern. Het recht op enquête is een zwaar juridisch middel waarbij de Cliëntenraad kan ingrijpen bij ernstige problemen binnen de organisatie (begrotingstekorten die te lang op hun beloop zijn gelaten, conflicten tussen de organen van een zorginstelling, zoals Directie of Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht of de Ondernemingsraad). Wanneer de rechter van oordeel is dat er gegronde redenen zijn, wordt een onderzoek (enquête) naar de gang van zaken binnen de instelling ingesteld.

2.4. De taken van de Cliëntenraad OMC

1. Behartigen van de gemeenschappelijke belangen van patiënten binnen de doelstelling van het Orbis Medisch Centrum (ziekenhuis) en Orbis Revalidatie,
2. Toezien op een optimale medische, specialistische en verpleegkundige zorg waarbij de patiënt centraal staat. Deze taken liggen m.n. in de adviessfeer en hebben betrekking op voorgenomen besluiten van Orbis Medisch Centrum die direct of indirect gevolgen hebben voor de patiëntenzorg (zie ook “Bevoegdheden Cliëntenraad”).

2.5. Samenstelling

De Cliëntenraad van Orbis Medisch Centrum heeft in 2010 een aantal grote wijzigingen ondergaan. Zo heeft in 2010 integratie plaatsgevonden van de Cliëntenraad van Orbis Revalidatie met die van OMC. Dit had tot gevolg dat de Cliëntenraad tijdelijk uit negen leden bestond. In 2010 is afscheid genomen van vijf leden en zijn er vier nieuwe leden geworven voor de ontstane vacatures en voor een vacature welke ontstaat begin 2011.

Hieronder volgt een overzicht van de leden die deel hebben uitgemaakt van de Cliëntenraad Orbis Medisch Centrum gedurende het verslagjaar waarbij aangegeven staat of en wanneer er een mutatie heeft plaatsgevonden.

- De heer J.M.A. Hamers, voorzitter (afgetreden per 1-10-2010),
- De heer K.J.M. Versteegen, vice-voorzitter (voorzitter per 1-10-2010),
- Mevrouw J.M.C. Ausems-Habes,
- De heer A. J.M. Coolen, (afgetreden per 1-10-2010),
- Mevrouw L.M.G.M. Geerts-Nacken,
- Mevrouw H. Groenewegen-Bourgonje, (afgetreden per 1-10-2010),
- De heer E. J. Pourquoié,
- Mevrouw M.L. Bolton (Integratie vanuit Cliëntenraad Orbis Revalidatie, afgetreden per 1-10-2010),
- De heer P. Keulers (Integratie vanuit Cliëntenraad Orbis Revalidatie, afgetreden per 1-10-2010),
- De heer H.J.M. Lenssen, vice-voorzitter (nieuw lid per 1-10-2010)
- De heer M.W.M. Habets (nieuw lid per 1-10-2010)

- Mevrouw J. Otker (nieuw lid per 1-10 2010)
- De heer A.M.H. Wetzels (nieuw lid per 1-10-2010)

Elk lid van de Cliëntenraad heeft meerdere aandachtsgebieden. Deze aandachtsgebieden zijn verdeeld op grond van ervaring/deskundigheid, affiniteit en/of competenties.

Ondersteuning

Mevrouw S.M.J. Piepers ondersteunt de Cliëntenraad als secretaresse.

Mevrouw C.R. van der Eijk ondersteunt de Cliëntenraad als ambtelijk secretaris.

3. ACTIVITEITEN

De activiteiten van de Cliëntenraad zijn onder te verdelen in reguliere vergaderingen van de Cliëntenraad, structurele en incidentele contacten binnen Orbis Medisch Centrum en Orbis Medisch en Zorgconcern, contacten met externe partners en overige activiteiten.

3.1. Reguliere vergaderingen

De Cliëntenraad houdt elke maand zijn reguliere vergadering. Dat gebeurde in 2010 in totaal 12 keer. Daarnaast werden onderwerpen in kleine groepjes voorbereid en/of afgehandeld. Eén keer per kwartaal werd overleg gevoerd met de directie van Orbis Medisch Centrum.

De gesprekspartner daarbij is mevr. A. Wydoodt, (directeur Orbis Medisch Centrum). Naast de vaste agendapunten (algemene mededelingen, rondje portefeuillehouders, cliëntenervaringen en de activiteitenkalender) worden diverse gespreksonderwerpen en adviesplichtige onderwerpen tijdens deze vergaderingen besproken. Hieronder beschrijven we beknopt de besproken gespreksonderwerpen en de door de Cliëntenraad uitgebrachte adviezen en/of reacties. Voor de duidelijkheid zijn deze gecategoriseerd aan de hand van de speerpunten van het werkplan van de Cliëntenraad van 2010. Daarnaast is er een aantal onderwerpen die periodiek terugkomen en vast onderwerp van de vergadering zijn (begroting, managementinformatie etc).

1. Continuïteit van zorg OMC

- De in 2008 ontstane financieringsproblematiek en de gevolgen daarvan voor de organisatie – en daarmee de zorg-, heeft een permanent punt van aandacht gevormd voor de Cliëntenraad in 2010. Dit heeft zich ondermeer geuit in het monitoren van de door OMC opgestelde maandelijkse rapportages Kwaliteit en continuïteit van Zorg ten behoeve van de Inspectie voor de Volksgezondheid.
- Rapportages Kwaliteit en Continuïteit van zorg ten behoeve van de IGZ. De Cliëntenraad heeft de maandelijkse rapportages ontvangen en beoordeeld en daar waar nodig om aanvullende informatie gevraagd of van opmerkingen voorzien. De eventuele vragen zijn naar tevredenheid beantwoord.
- Meerjarenbeleidsplan OMC
Advies: Het Meerjarenbeleidsplan schets de strategische koers van het ziekenhuis, inclusief Orbis GGZ en Orbis Revalidatie. Orbis wil staan voor excellente zorg waarbij de patiënt centraal staat. In het kader van de bevolkingsafname (krimp) en de verwachte verdere vergrijzing, is besloten dat nauwe samenwerking met Atrium MC hiervoor de beste kansen biedt. De Cliëntenraad beoordeelt het meerjarenbeleid positief en concludeert dat dit in belangrijke mate voorziet in het versterken van sterke punten en het reduceren van minder sterke kanten. Ook voorziet dit plan in het ontwikkelen van kansen en beheersbaar houden van (financiële) risico's.

De Cliëntenraad wil nauw betrokken blijven bij beleidskeuzes die betrekking hebben op het medisch aanbod binnen OMC. Verder is aangegeven dat het voldoen aan officiële kwaliteitskeurmerken een hoge prioriteit verdient.

- **Inzet hotelteams**
Uit rapportages is gebleken dat de inzet van hotelteams is verbeterd. Door de medewerkers zijn technische cursussen gevolgd en gepland. Uit het verslag blijkt echter ook dat het meer flexibel inzetten van personeelsleden nog niet optimaal verloopt. De Cliëntenraad heeft aangegeven dat trainingen op het gebied van gastvrijheid en bejegening eveneens aandacht verdienen.
- **Verpleegcentrum OMC**
De Cliëntenraad is structureel geïnformeerd over het functioneren van het verpleegcentrum en de actuele knelpunten. Dit onderwerp staat vanaf eind 2009 als vast agendapunt geagendeerd voor het kwartaaloverleg met de directie.

2. Nieuwe Manier van Werken

De doorontwikkeling van de Nieuwe Manier van Werken wordt door de Directie OMC benoemd in de kaderbrief voor 2010. De Cliëntenraad heeft hierbij primair het accent gelegd op de volgende items:

- de patiënt is klant van de organisatie;
- gegarandeerde kwaliteit;
- goede informatievoorziening en transparantie naar de patiënt toe;
- procesgerichte ketenorganisatie.

Hieronder staat per item vermeld hoe deze in het verslagjaar zijn weggezet in de werkzaamheden van de Cliëntenraad.

2.1 De patiënt is klant van de organisatie

Het belangrijkste uitgangspunt uit de zogenaamde tien geboden voor de Nieuwe Manier van Werken is voor de Cliëntenraad het gebod “de patiënt is de klant van de organisatie”. De Cliëntenraad wil stimuleren dat er binnen het Orbis Medisch Centrum gestructureerd aandacht is voor patiëntenparticipatie, waaronder het patiënttevredenheidsonderzoek en spiegelgesprekken.

- **Zorgpartner**
De Cliëntenraad is van mening dat een zorgpartner (een familielid of bekende die de patiënt bijstaat) aansluit bij de wensen van patiënten en zorgpartners. De Cliëntenraad vindt het belangrijk dat behandelaars deze zorgpartner adequaat bij het zorgproces betrekken en dat deze zorgpartner ook goede service krijgt tijdens het verblijf.
- **Patiëntenparticipatie**
Het projectplan waarin beschreven staat hoe Orbis Medisch Centrum invulling wil geven aan patiëntenparticipatie in de vorm van spiegelgesprekken is besproken en de Cliëntenraad heeft hiermee ingestemd. Het eerste spiegelgesprek zal in 2011 plaatsvinden.
- **Patiënttevredenheidsonderzoek**
De Cliëntenraad heeft de resultaten van het Patiënttevredenheidsonderzoek ontvangen en besproken met de directie. De Cliëntenraad heeft een voorstel gedaan van welke verbeterpunten hij vindt dat deze opgepakt moeten worden.

2.2 *Gegarandeerde kwaliteit*

De Cliëntenraad streeft naar een integraal kwaliteitssysteem voor Orbis Medisch Centrum met een daaruit voortvloeiende kwaliteitsbewaking en zal de heraccreditatie van het NIAZ in april 2011 bevorderen.

- NIAZ accreditatie 2011
De Cliëntenraad is geregeld geïnformeerd over de voortgang van de voorbereidende activiteiten ten aanzien van de geplande heraccreditatie in april 2011. Zo heeft hij ondermeer het zelfevaluatie-rapport van Orbis Medisch Centrum ontvangen. Hierop heeft de Cliëntenraad een aantal inhoudelijke opmerkingen geplaatst welke meegenomen zijn in het definitieve ontwerp.
- Onderzoek Kwaliteit en Veiligheid
In 2010 is door de Directie van Orbis Medisch Centrum besloten door middel van inzet van externe consultancy op basis van een gedegen analyse alle risicovolle processen tegen het licht te houden en bij onvoldoende beheerste procesgang en/of onvoldoende borging van deze procesgang een toegesneden actieplan op te stellen. Uit deze analyse is een programma opgesteld ter verbetering van de gedetecteerde kritische punten onder leiding van een stuurgroep. Deze analyse omvat twee pijlers: 1) de aan het behandelcentrum/OK gerelateerde kritische processen 2) overige kritische processen gerelateerd aan kwaliteit en veiligheid. De Cliëntenraad is meerdere malen geïnformeerd over de voortgang van deze projecten.
- Protocol vrijheidsbeperkende interventies
Advies: De Cliëntenraad heeft positief gereageerd op het protocol ten aanzien van maatregelen die nodig zijn om de veiligheid van verwarde patiënten te waarborgen. De Cliëntenraad heeft de kanttekening geplaatst dat de patiënt die vooraf geen toestemming kan geven, achteraf goed geïnformeerd moet worden. Ook dient het protocol bij alle professionals bekend te zijn en consequent te worden gehanteerd. De directie heeft laten weten dat deze punten zorgvuldig worden vastgelegd.
- 'Kwaliteit van zorg aan Ouderen'
De Cliëntenraad heeft een bijeenkomst bijgewoond waarin het beleid van OMC is gepresenteerd ten aanzien van ouderen. Ongeveer 40% van de patiënten binnen OMC is 65 jaar of ouder. Deze ouderen worden veelal acuut opgenomen. In juni 2010 hebben de Ouderenbonden ziekenhuizen in Limburg gevraagd hun visie op de klinisch geriatrische zorg te formuleren. Uit diverse presentaties is gebleken dat OMC sinds november 2009 ziekenhuisbreed een screening methode hanteert waarmee kwetsbare ouderen worden opgespoord die extra begeleiding behoeven. Deze begeleiding wordt waar mogelijk ook aangeboden door een gespecialiseerd team. De Cliëntenraad vindt dit een goede ontwikkeling.
- Enquête Huis voor de Zorg
Medewerkers van het Huis voor de Zorg hebben op 23 november 2010 een enquête georganiseerd waarbij tientallen patiënten uitgebreid zijn ondervraagd hoe patiënten kunnen bijdragen aan hun eigen veiligheid in het ziekenhuis. Zij werden hierbij geassisteerd door medewerkers van de afdeling communicatie en enkele leden van de Cliëntenraad. Deze enquêtes zijn ook in andere Limburgse ziekenhuizen uitgevoerd. De resultaten zullen naar verwachting voorjaar 2011 bekend worden gemaakt.

2.3 *Goede informatievoorziening en transparantie naar de patiënt toe*

De Cliëntenraad wil stimuleren dat de directie een samenhangend beleid formuleert voor zowel het verstrekken van informatie door Orbis Medisch Centrum aan cliënten als wel het structureel verzamelen van informatie bij cliënten

- **Patiëntencommunicatie**
De Cliëntenraad is in 2010 uitgebreid geïnformeerd over dit onderwerp, ondermeer door medewerkers van de afdeling communicatie. Toegelicht is dat door de afdeling communicatie het komend jaar een visie wordt ontwikkeld met als uitgangspunt het optimaliseren van communicatie naar patiënten toe. De Cliëntenraad zal betrokken worden bij het ontwikkelen van deze visie.
- **Informatie voor anderstalige patiënten**
Advies: Orbis Medisch Centrum heeft de Cliëntenraad middels een notitie laten weten hoe het beleid is ten aanzien van de informatievoorziening voor anderstalige patiënten. Orbis Medisch Centrum is van mening dat er voldoende middelen voorhanden zijn om communicatie met anderstaligen te faciliteren. Er wordt expliciet niet voor gekozen alle communicatiemiddelen te vertalen. Als de situatie zich voordoet zal voor de individuele patiënt naar een oplossing gezocht worden waarbij ondermeer gedacht kan worden aan het inzetten van een tolk. De Cliëntenraad heeft positief geadviseerd over dit voorstel.

2.4 *Procesgerichte ketenorganisatie*

Het borgen van ketenzorg voor Cliënten van Orbis Medisch Centrum is voor de Cliëntenraad een aandachtspunt.

3. Gebouw Orbis Medisch Centrum

De Cliëntenraad vindt een probleemloze huisvesting in het nieuwe gebouw nodig en wil stimuleren dat er een goede structuur is om eventuele knelpunten te signaleren en verbeteracties daarvoor te borgen. Hierbij wordt het accent gelegd op knelpunten die risico's vormen voor patiënten en bezoekers.

- De Cliëntenraad heeft de aandacht gevestigd op een aantal knelpunten in de nieuwbouw die risico's en/of ongemak kunnen veroorzaken voor patiënten of bezoekers. Het betreft zaken als parkeeroverlast voor de hoofdingang (opgelost), het roken voor de hoofdingang met de daarbij horende vervuiling (deels opgelost), interne bewegwijzering (aandachtspunt), gebrek aan rolstoelen (deels opgelost) en het telefoneren vanaf patiëntenkamers (aandachtspunt). De directie tracht deze knelpunten op te lossen.

4. Zorg en ICT

De Cliëntenraad heeft in 2010 de ontwikkelingen binnen Orbis Medisch Centrum met betrekking tot Zorg en ICT gevolgd en beoordeeld en richt zich hierbij voornamelijk op ontwikkelingen die van invloed zijn op de door cliënten gewenste privacy. Onderwerpen die behoren tot Zorg en ICT zijn het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD), het Elektronisch Verpleegkundig Dossier (EVD), de elektronische uitwisseling van (medische) informatie met huisartsen en eventuele ontwikkelingen ten aanzien van het Landelijk Elektronisch Patiënten Dossier. Tijdens de diverse kwartaaloverleggen met mevrouw A. Wydoodt is de Cliëntenraad geïnformeerd over de voortgang op dit gebied.

- *Advies:* Betaling gebruik televisie, telefoon en internet (HiMed Billing)
De Cliëntenraad heeft, na uitgebreide toelichting door de directie, onder voorwaarden ingestemd met de invoering van een 'prepaid' betalingssysteem waarmee patiënten op verpleegafdelingen kosten moeten gaan betalen voor het gebruik van televisie, telefoon en internet. Ook in het Maastrandziekenhuis werden televisiekosten 'prepaid' afgerekend. Op verzoek van de Cliëntenraad zullen deze kosten bij een langere ligduur gereduceerd worden. Ook is afgesproken dat invoering van dit systeem geen extra belasting mag vormen voor het verplegend personeel. Na een half jaar wordt dit systeem geëvalueerd.

5. Overige

- Tijdelijke samenwerking Atrium MC inzake Operatie Kamers
Naar aanleiding van de gedeeltelijke sluiting van OK kamers in het Atrium MC is er een samenwerking ontwikkeld die de toestroom van extra (spoed) patiënten naar Orbis Medisch Centrum in goede banen moest leiden. De Cliëntenraad is hierover geïnformeerd en heeft ingestemd met dit initiatief.
- Bezoek aan de Spoedeisende Hulp
Ondermeer naar aanleiding van de landelijke trend om te komen tot kwaliteitsverbeteringen van de SEH's heeft een aantal leden van de Cliëntenraad een bezoek gebracht aan de Spoedeisende Hulp. Op basis van de extra verkregen informatie heeft de Cliëntenraad geconcludeerd dat de vereiste competenties grotendeels zijn gewaarborgd, evenals een adequate 24 uren opvang op de SEH.
- Eventuele samenwerking Atrium MC en Orbis Medisch Centrum
Advies: De Cliëntenraad is geïnformeerd over de resultaten van ondermeer onderzoeksbureau Berenschot over een eventuele duurzame samenwerking en heeft positief geadviseerd over dit onderwerp.
- Beleid ten aanzien van onverzekerden
Advies: De Cliëntenraad is van mening dat het voorgestelde beleid van zorgvuldigheid getuigt. Uitgangspunt is dat in spoedeisende gevallen onverzekerden altijd worden behandeld en dat een arts beslist of een klacht al dan niet spoedeisend is. Wél wordt in die gevallen van mensen een bescheiden voorschot gevraagd en dat lijkt niet meer dan redelijk.
- Verhoging van de parkeertarieven
Advies: Het voorstel om de parkeertarieven te verhogen, zal patiënten en bezoekers treffen die geregeld gebruik moeten maken van de parkeergarage OMC. Daarom heeft de Cliëntenraad niet ingestemd met de voorgestelde tariefsverhoging. De Cliëntenraad heeft begrip voor het feit dat exploitatietekorten van de garage hiertoe noodzaken en zal zich daarom niet verder tegen dit besluit verzetten. Wel is verzocht om de nieuwe tarieven duidelijk te zichtbaar te publiceren en is er gepleit voor een meer nauwkeurig tijdsplanning van polibezoeken. Dit om parkeerkosten te beperken.
- Optimalisatie Organisatiestructuur
Advies: De Cliëntenraad heeft ingestemd met het voorgenomen besluit om de organisatiestructuur van OMC te optimaliseren. Wel zijn er enkele aandachtspunten geformuleerd ondermeer over het functioneren van de coördinerend verpleegkundigen. De Cliëntenraad acht de verkleining van de span of control van etagemanagers als een verbetering.
- Wijziging klachtenregeling
Advies: Door integratie van de klachtencommissie OMC en Orbis GGZ heeft er een aanpassing plaatsgevonden van het klachtenreglement.

De Cliëntenraad stemt in met de voorgestelde wijzigingen en met de benoeming van nieuwe leden van deze commissie

- Overige gespreksonderwerpen besproken door de Cliëntenraad zijn begroting Orbis Medisch Centrum 2011, kaderbrief 2010, Review rapportage, Flashreport, huisvesting PatiëntenService, verlenging bedrijfstijden ter optimalisering van het OMC-gebouw, toegangstijden van onder meer Oogheelkunde en Orthopedie mortaliteitscijfers OMC en ontwikkelingen in de front-backoffice OMC.

3.2 Overleg met partners binnen Orbis Medisch Centrum en Orbis Medisch en Zorgconcern

Om zijn taken te kunnen uitvoeren, is het belangrijk dat de Cliëntenraad goed op de hoogte is van ontwikkelingen binnen met name Orbis Medisch Centrum, maar ook binnen Orbis Medisch en Zorgconcern. De Cliëntenraad ervaart de contacten die hiertoe worden onderhouden als belangrijk, waardevol en aangenaam.

Er zijn periodiek en incidenteel contacten onderhouden door leden van de Cliëntenraad met;

- de Raad van Bestuur,
- de algemeen directeur van Orbis Medisch Centrum,
- de voorzitter van de Medische Staf,
- de voorzitter van de Verpleegkundig Advies Raad
- managers van diverse verpleegafdelingen en Facilities,
- Patiënten Service,
- afdeling Patiëntenvoorlichting,
- het bestuur van de VAR,
- de Vrijwilligersorganisatie OMC,
- de Cliëntenraden van Orbis Thuis en Orbis GGZ en Orbis Revalidatie,
- de Ondernemingsraad Orbis Medisch Centrum,
- Beleidsadviseur Kwaliteit en Veiligheid

Bovengenoemde interne stakeholders ontvangen tevens de nieuwsbrief van de Cliëntenraad die eens per kwartaal uitkomt.

3.3 Contacten met externe partners

De Cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van patiënten. Dat is zijn wettelijke taak. Om hieraan uitvoering te kunnen geven, vindt de Cliëntenraad het belangrijk op één of andere manier contact te onderhouden met zijn achterban. De Cliëntenraad brengt sinds 2006 eens per kwartaal een nieuwsbrief uit. Patiëntenorganisaties die hebben aangegeven dat zij hier belangstelling voor hebben (ca. 10 partners), krijgen deze nieuwsbrief toegestuurd. Betreffende informatie is ook beschikbaar via de website.

Externe partners waarmee in 2010 incidenteel of structureel contacten waren:

- Vereniging van Patiënten/Consumentorganisaties in Limburg (PCL) (lidmaatschap),
- Huis voor de Zorg Limburg, o.a. projectgroep ontwikkeling checklisten kwaliteitsbeoordeling.
- Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR) (lidmaatschap),
- Netwerk Cliëntenraden in de Zorg (NCZ) (lidmaatschap).

3.4 Overige activiteiten

Deze zijn globaal onder te verdelen in

- representatieve activiteiten (recepties binnen Orbis Medisch en Zorgconcern, etc.),
- informatie- en voorlichtingsbijeenkomsten in Orbis Medisch Centrum,
- bijwonen van conferenties en congressen.