

*Enkele onderwerpen die recent behandeld werden door de Clientenraad Orbis Medisch Centrum:*

- *Kaderbrief 2010 (de beleidsnotitie)*
- *Onderzoek Kwaliteit en Veiligheid OMC door mr dr P. Engelen*
- *Kwartaaloverleg directie met o.a. Samenwerking Atrium ziekenhuis en Orbis Medisch Centrum, de Rapportage Inspectie Gezondheidszorg IGZ, het patient tevredenheidonderzoek en de Spoedeisende Hulp (SEH)*
- *Advies optimalisatie organisatiestructuur divisie OMC*

#### **Kaderbrief**

De Kaderbrief 2010 focust op het stabiliseren van het zorgproces en het weer financieel gezond maken van het bedrijf. Goede kwaliteit en veiligheid van de zorg staan hierbij voorop. De Clientenraad heeft in haar reactie gewezen op het belang van 'klantgericht' werken, gegarandeerde kwaliteit, goede informatievoorziening en gerichte ketenzorg. In haar reactie heeft de directie aangegeven dat beleidsvoornemens op deze onderdelen worden aangescherpt. Optimalisatie van het zorgproces, efficiëntie en het concept van gastvrijheid kunnen zo beter tot hun recht komen.

#### **Onderzoek Kwaliteit en Veiligheid OMC door mr dr P. Engelen**

De afgelopen jaren hebben de verhuizing, de financiële problemen en de reorganisatie hun tol geëist. In maart heeft de directie een externe analyse en advies over de te nemen vervolgstappen gevraagd. Adviseur mr dr Engelen heeft ook de Clientenraad geïnformeerd over zijn bevindingen. In zijn analyse zijn mensen, afdelingen, systemen, materialen en middelen tegen het licht gehouden. De conclusie is dat de organisatie recent goede vorderingen heeft gemaakt, iets dat ook wordt onderschreven door de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). Problematisch blijft het feit dat de voorgenomen planning in veel gevallen niet wordt gehaald en dat uitvoering en evaluatie van plannen vaak achter op schema lopen. Ook de werkdruk zorgt voor achterstanden. De directie zal aan de hand van dit onderzoek stappen ondernemen om achterstanden in te lopen.

#### **Kwartaaloverleg directie**

Tijdens het kwartaaloverleg van juni is de Cliëntenraad door de heer Cees Sterk, voorzitter van de Raad van Bestuur, geïnformeerd over het onderzoek naar een samenwerking tussen Orbis Medisch Centrum en het Atrium Medisch Centrum in Heerlen. Onderzoeksbureau Berenschot heeft geconcludeerd dat deze ziekenhuizen baat hebben bij een duurzame samenwerking. De stuurgroep Samenwerking heeft deze conclusie overgenomen. Limburg zal binnen 20 jaar minder inwoners tellen. Deze beperkte groeimogelijkheid, samen met de noodzaak om kosten te besparen én de toenemende concurrentie van ziekenhuizen buiten de regio, maken samenwerking noodzakelijk. Uitgangspunten zijn dat het zal gaan om samenwerking op basis van gelijkwaardigheid en een geleidelijke integratie. Gedacht wordt aan een afstemming van administratieve, facilitaire en ondersteunende diensten binnen 1-3 jaar. Voor deze samenwerking zal een overkoepelend orgaan in het leven worden geroepen waarin de voorzitters van de beide Raden van Bestuur zitting hebben. De Cliëntenraad wordt van verdere ontwikkelingen op de hoogte gehouden.

## **Rapportage Inspectie Gezondheid Zorg IGZ**

In reacties op IGZ rapportages heeft de Cliëntenraad aangegeven in het kwartaaloverleg graag een toelichting te ontvangen over de verdere aanpak van de kritische processen. Tijdens dit overleg met directeur mw Wydoodt is kennis genomen van ontwikkelingen rond de bezetting, het ziekteverzuim en de wachttijden voor ingrepen. Geconstateerd is dat de bezetting stabiliseert conform het businessplan en dat het ziekteverzuim op de meeste afdelingen is teruggedrongen. Ook de implementatie van de hotelteams is verbeterd. Verder wordt actief ingezet op het terugdringen van wachttijden. Schaarste van (hoog)gekwalificeerd personeel voor bijvoorbeeld de OK blijft echter een punt van zorg dat landelijk en regionaal speelt.

### **Knelpuntenlijst nieuwbouw**

Tijdens het kwartaaloverleg is de aandacht gevestigd op een aantal knelpunten in de nieuwbouw die risico's en/of ongemak kunnen veroorzaken voor patiënten of bezoekers. Het betreft hier zaken als de parkeeroverlast voor de hoofdingang, het roken voor de hoofdingang met de daarbij horende vervuiling, het parkeren van fietsen, de interne bewegwijzering, het gebrek aan rolstoelen, het telefoneren vanaf patiëntenkamers en het ontbreken van aparte parkeervakken voor busjes voor ziekenvervoer voor de Spoedeisende Hulp. De directie tracht deze knelpunten op te lossen.

### **Patiënttevredenheid**

Op dit moment wordt er tweemaal per jaar een patiënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd waarbij patiënten gedurende 14 dagen een vragenformulier krijgen uitgereikt. In haar toelichting stelde beleidsadviseur mw Kroonen dat het streven is dat afdelingen en poliklinieken gemiddeld een '8' scoren. De enquête meet het 'eigen' resultaat van de betreffende afdeling. Voor afdelingen die onder het gewenste resultaat scoren, worden verbeterpunten besproken en prioriteiten gesteld. De Cliëntenraad wordt hierover ook schriftelijk geïnformeerd en zal daarop reageren.

### **Spoed Eisende Hulp SEH**

Er is een landelijke trend om te komen tot kwaliteitsverbetering van de SEH's. In januari dit jaar heeft een aantal leden van de Cliëntenraad daarover tijdens een bezoek gesproken met mevrouw Poulsen, unitmanager SEH. Naar aanleiding hiervan heeft de Cliëntenraad gevraagd of in dit verband maatregelen noodzakelijk zijn. In een reactie heeft het Dageelijks Bestuur van de SEH gewezen op de 'Rapportage Kwaliteitsindeling SEH' uit oktober 2009. Hieruit blijkt dat de vereiste competenties grotendeels gewaarborgd zijn, evenals een adequate 24-uurs opvang op de SEH. Deze is geborgd door de aanwezigheid van 2 gekwalificeerde arts-assistenten. Van verdere ontwikkelingen zal de Cliëntenraad op de hoogte worden gehouden.

### **Advies optimalisatie organisatiestructuur divisie OMC**

De Cliëntenraden OMC en Orbis Revalidatie hebben na toelichting van de directie besloten in te stemmen met het voorgenomen besluit, doch hierbij kanttekeningen geplaatst. De Cliëntenraad heeft o.a. haar bezorgdheid uitgesproken over het toenemend aantal managementtaken van coördinerend verpleegkundigen. Ook is gewezen op het belang van effectieve communicatie binnen de nieuwe structuur en de noodzaak managers en teams adequaat te ondersteunen. Naar aanleiding van ontvangen adviezen van alle betrokkenen heeft de directie besloten af te zien van een volledige optimalisatie. Wel worden maatregelen genomen om doublures in de aansturing van het tactisch management op te lossen. Mede op verzoek van de ondernemingsraden zal een evaluatie plaatsvinden van de organisatiestructuur binnen OMC. De Cliëntenraad wordt hiervan op de hoogte worden gehouden.