

***Werkplan 2009***

Clëntenraad

Maaslandziekenhuis/Orbis Medisch Centrum

## INHOUDSOPGAVE

<b>VOORWOORD .....</b>	<b>2</b>
<b>✦ De Cliëntenraad .....</b>	<b>3</b>
<b>✦ Missie en visie .....</b>	<b>3</b>
<b>✦ Doelstelling .....</b>	<b>3</b>
<b>✦ Belangrijkste thema's.....</b>	<b>3</b>
<b>✦ Speerpunten Cliëntenraad 2009.....</b>	<b>6</b>
<b>✦ Overlegstructuur van de Cliëntenraad .....</b>	<b>7</b>
<b>✦ Ad hoc activiteiten .....</b>	<b>8</b>
<b>✦ Deskundigheidsbevordering leden van de Cliëntenraad.....</b>	<b>8</b>

## **VOORWOORD**

Sinds juni 1996 is de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) van kracht. In deze wet wordt de medezeggenschap van patiënten/cliënten in een zorginstelling geregeld. De Cliëntenraad Maaslandziekenhuis is in september 1998 ingesteld.

De Cliëntenraad Maaslandziekenhuis stelt jaarlijks een werkplan vast hetgeen moet worden beschouwd als een referentiekader voor zijn manier van denken en werken. Verder probeert hij daarmee de juiste prioriteiten vast te stellen en structuur aan te brengen in de veelheid van onderwerpen die passeren. Daarbij wordt geprobeerd zo optimaal mogelijk aan te sluiten bij de doelstellingen van de ziekenhuisorganisatie. De ziekenhuisorganisatie en de Cliëntenraad streven er immers beide naar de patiënt c.q. de cliënt centraal te stellen.

Ten tijde van de vaststelling van dit werkplan wordt de verhuizing gepland van het Maaslandziekenhuis naar het Orbis Medisch Centrum (OMC). Aangezien de naam van het nieuwe ziekenhuis na verhuizing "Orbis Medisch Centrum" zal zijn, wordt in dit werkplan reeds de nieuwe naam "Orbis Medisch Centrum" gevoerd.

Het werkplan wordt zowel aan interne als externe partijen, die voor het functioneren van de Cliëntenraad belangrijk zijn, toegestuurd.

Wij stellen uw reactie op prijs.

Sittard, december 2008.

Zef Hamers,  
Voorzitter Cliëntenraad Maaslandziekenhuis/ Orbis Medisch centrum

## **DE CLIËNTENRAAD**

### ***Missie en visie***

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

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

### ***De doelstelling***

Logisch volgend uit de missie en de visie is de doelstelling van de Cliëntenraad van het Orbis Medisch Centrum 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 het Orbis Medisch Centrum Ziekenhuis die van invloed (kunnen) zijn op de geleverde zorg. Daarnaast is de Cliëntenraad alert op ontwikkelingen die voor de patiënten/cliënten van belang kunnen zijn.

In het licht van de doelstelling is de Cliëntenraad ook voor 2009 voornemens, om de hierna genoemde onderwerpen in het bijzonder te volgen met het accent op het concrete patiënten/cliëntenbelang (uitvoering van beleid), vanuit de optiek “*de cliënt centraal*”. Om enigszins systeem in zijn werkwijze te brengen, als het gaat om de beoordeling van de vraag of het ziekenhuis bij de te verlenen zorg zich voldoende laat leiden vanuit de zorgvraag van de patiënt, heeft de Cliëntenraad besloten zich daarbij te laten leiden door de brochure van de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF): “Ons ziekenhuis? Patiëntgericht!”. De Cliëntenraad hanteert deze brochure als een kader waarin het patiëntenperspectief is geoperationaliseerd. Dit document voorziet, zo is gebleken, in kwaliteitscriteria die ook bij de Cliëntenraad leven zoals: patiëntgerichtheid, toegankelijkheid, veiligheid, doeltreffendheid en doelmatigheid. De Cliëntenraad streeft er naar in 2009 de genoemde criteria verder te concretiseren bij zijn beoordeling van onder meer de hieronder beschreven thema's. Helder zal zijn dat er een bepaalde mate van overlap bestaat tussen de beschreven thema's.

### ***Belangrijkste thema's***

#### **1. Betrekken nieuwbouw**

Het betrekken van het nieuwe Orbis Medisch Centrum zal van de ziekenhuisorganisatie, en dus ook van de Cliëntenraad, extra aandacht vragen; niet alleen voor de verhuizing als zodanig maar ook voor het feitelijk in gebruik nemen van het nieuwe ziekenhuis. Immers, het zijn niet alleen het ziekenhuisgebouw met de daarbij behorende – zeer complexe - ziekenhuisapparatuur en de meest moderne ICT-mogelijkheden die in gebruik worden genomen, ook aan het nieuw ontwikkelde zorgconcept met daaraan gekoppeld de nieuwe manier van werken (NMW) wordt concreet vorm gegeven.

Naar verwachting zal de Cliëntenraad zich in de eerste helft van 2009 voornamelijk bezig houden met de aspecten die daarmee samenhangen, bijvoorbeeld aanloopproblemen verbandhoudend met de NMW. Uiteraard zullen andere voor de cliënten van het ziekenhuis relevante aspecten door de Cliëntenraad niet uit het oog worden verloren. In deze context dienen dan ook onderstaande thema's te worden gezien.

## **2. Kwaliteit/Veiligheid**

In het Orbis Medisch Centrum worden veel activiteiten ontwikkeld en gegevens verzameld m.b.t. de kwaliteit van zorgverlening. De Cliëntenraad is van mening dat er nog onvoldoende sprake is van een transparant integraal kwaliteitszorgsysteem met een daaruit voortvloeiende kwaliteitsbewaking. Het actieplan Kwaliteitszorg 2007-2011, dat is opgesteld n.a.v. de in 2007 door het ziekenhuis verkregen NIAZ-accreditatie, bevat een 10-tal verbeterpunten.

Uiteraard vormen deze punten en de actieplannen die naar aanleiding van deze punten zijn opgesteld, ook in 2009 én in de komende jaren, onderwerp van beoordeling en bespreking door de Cliëntenraad.

Een belangrijk element van kwaliteit is de veiligheid van werkprocessen in het ziekenhuis.

De Cliëntenraad stelt vast dat de samenhang tussen kwaliteit en patiëntveiligheid wordt onderkend binnen het Orbis Medisch Centrum. Tevens heeft de Cliëntenraad vastgesteld dat als gevolg daarvan is besloten een beheersstructuur op te zetten waardoor de voortgang van de afzonderlijke trajecten en de integratie van kwaliteit en patiëntveiligheid bewaakt wordt. Evident is dat de Cliëntenraad deze ontwikkelingen nauwgezet zal volgen en de directie zonedig van advies zal voorzien.

## **3. De “Nieuwe Manier van Werken”/”patiëntgecentreerde zorg”**

De planontwikkeling van de nieuwbouw én de beschrijving van de werkprocessen zoals deze in het Orbis Medisch Centrum zullen gaan verlopen, zijn gebaseerd op de zogenaamde 10 geboden. Het belangrijkste gebod ofwel het belangrijkste uitgangspunt is *“de patiënt is de klant van de organisatie”*. In 2004 heeft het Maastrandziekenhuis ervoor gekozen het concept “patiëntgecentreerde zorg” te implementeren. Besluiten, ontwikkelingen en uitvoering betreffende de Nieuwe Manier van Werken (NMW) en patiëntgecentreerde zorg worden door de Cliëntenraad op gepaste wijze gevolgd, beoordeeld en zonedig van advies voorzien. De resultaten worden met meer dan normale belangstelling tegemoet gezien.

- De Cliëntenraad zal daarbij actief het proces volgen dat dient te leiden tot een vertaalslag van de in 2007 vastgestelde Zorgvisie, via diverse methoden en instrumenten, naar concrete zorgproducten. Methodisch Verpleegkundig handelen, het Hospitality Concept en Patiëntgecentreerde bejegening zullen hierbij belangrijke items zijn.
- Om te kunnen spreken van patiëntgecentreerde zorg zal bekend moeten zijn hoe patiënten de zorg ervaren en waar verbeterpunten liggen. Om dit te kunnen bereiken dient naar de opvatting van de Cliëntenraad meer gestructureerd vorm te worden gegeven aan patiëntenparticipatie. De “Toolbox 2007” van CBO, Kwaliteitsinstituut voor de Gezondheidszorg, biedt hiervoor mogelijk handvatten. Hierin worden verschillende vormen van patiëntenparticipatie (zoals spiegelgesprekken, shadowing etc) beschreven. De Cliëntenraad wil stimuleren dat er binnen het Orbis Medisch Centrum gestructureerd aandacht is voor patiëntenparticipatie, waaronder de patiëntenenquête. Uiteraard wil hij bij een eventuele keuze van de verschillende vormen actief betrokken worden.
- In het kader van patiëntgecentreerde bejegening is in samenspraak met de Hogeschool Zuyd een toolbox ontwikkeld. Deze toolbox bevat vouchers, waarmee leidinggevenden voor hun team scholing kunnen “kopen” betreffende verschillende aspecten van bejegening. Uiteraard volgt de Cliëntenraad dit project met belangstelling.

#### **4. Nieuwbouw Orbis Medisch Centrum**

De Cliëntenraad zal ook in 2009 actief de voortgang van de laatste fase van het bouwproces van het Orbis Medisch Centrum volgen. Met name daar waar het de realisatie van direct cliënt/patiëntgerelateerde voorzieningen betreft. Tot dusver is de Cliëntenraad in alle fasen betrokken geweest bij de inrichting van het nieuwe ziekenhuis.

Het zal duidelijk zijn dat de gevolgen van de in 2008 ontstane financieringsproblematiek, en de gevolgen daarvan voor de ziekenhuisorganisatie – en daarmee de zorg -, voor de Cliëntenraad een permanent punt van aandacht vormt; dit in het belang van cliënten en de continuïteit en kwaliteit van de zorgfunctie in de regio.

#### **5. Zorg en ICT**

De Cliëntenraad blijft ook in 2009, en in het bijzonder in het Orbis Medisch Centrum, de diverse ontwikkelingen met betrekking tot Zorg en ICT actief volgen, om met name het waarborgen van de (door cliënten gewenste) privacy te kunnen beoordelen. Hierbij wordt gedacht aan onder meer het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD), het Elektronisch Verpleegkundig Dossier (EVD), het Elektronisch Medicatie Systeem (EMS), de elektronische uitwisseling van (medische) informatie met huisartsen en eventuele ontwikkelingen ten aanzien van het Landelijk Elektronisch Patiënten Dossier.

Verder zal de Cliëntenraad bijzondere aandacht besteden aan de functionaliteit van de diverse in gebruik genomen ICT-voorzieningen in het Orbis Medisch Centrum, zoals de bedsiteterminals. De belangstelling van de Cliëntenraad gaat uiteraard niet alleen uit naar de afzonderlijke ICT-projecten, maar ook naar de samenhang daartussen, de relatie tot de ICT-infrastructuur in het Orbis Medisch Centrum, en de praktische toepassingen daarvan.

#### **6. Informatie aan en communicatie met cliënten door het Orbis Medisch Centrum**

De inspanningen van de Cliëntenraad ten aanzien van het verbeteren van informatieverstrekking en communicatie zullen ook in 2009 voortgezet worden. De focus ligt daarbij op:

- het *verstrekken* van informatie door het Orbis Medisch Centrum aan cliënten. Dit betreft zorginhoudelijke informatie, (bijvoorbeeld voor en na de zorg, respectievelijk opname en/of behandeling). Tevens betreft het organisatorische informatie of informatie over diverse ontwikkelingen die het Orbis Medisch Centrum doormaakt (verhuizing naar OMC, NMW, patiëntgecentreerde bejegening, etc),
- het zorgvuldig *verzamelen* van informatie door het Orbis Medisch Centrum, onder meer door vormen van patiëntenparticipatie zoals die in de toolbox van het CBO worden beschreven (zie eveneens het hiervoor genoemde thema 3).

De Cliëntenraad stimuleert dat de directie een samenhangend beleid formuleert betreffende zowel het verstrekken van informatie aan cliënten als het structureel verzamelen van informatie bij cliënten. Naast de digitale informatieverstrekking wordt in het bijzonder gekeken naar de schriftelijke informatieverstrekking aan cliënten.

#### **7. Contact met de achterban**

De cliëntenraad hecht grote waarde aan de contacten met haar achterban c.q. patiëntenorganisaties en wil deze contacten in 2009 versterken. Hiertoe zal een plan van aanpak worden opgesteld en uitgevoerd.

## *Algemeen*

De Cliëntenraad realiseert zich dat het werkplan 2009, zoals hiervoor omschreven, ambitieus is. Bij het werkplan is de Cliëntenraad uitgegaan van de ambities van de directie, management en medewerkers van het Orbis Medisch Centrum. Duidelijk is ook dat een aantal onderwerpen een meerjaren karakter zullen hebben. Dit laat onverlet dat deze in 2009 de aandacht van de Cliëntenraad dienen te hebben.

Gezien de ontwikkelingen in de Orbis (divisie-)structuur én de voorgenomen aanpassingen van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen wil de Cliëntenraad zich sterk maken voor een daarop aansluitende vorm van cliëntenparticipatie (door cliëntenraden) zowel op concern- als op divisieniveau.

Speerpunten van de Cliëntenraad voor 2009

Onderwerp	Doel	Activiteiten van de Cliëntenraad
Kwaliteit	Een transparant integraal kwaliteitszorgsysteem.	Stimuleren dat er een integraal kwaliteitszorgsysteem in het Orbis Medisch Centrum wordt gehanteerd met een daaruit voortvloeiende kwaliteitsbewaking.
Veiligheid	Patiëntveiligheid als integraal onderdeel van het kwaliteitszorgsysteem.	Het actief volgen van alle ontwikkelingen rondom de invoering van een Veiligheid Management Systeem.
De “Nieuwe Manier van Werken” / patiëntgecentreerde zorg”	Een herkenbare patiëntgecentreerde bejegening binnen het Orbis Medisch Centrum als onderdeel van de NMW.	De Cliëntenraad zal de besluiten, ontwikkelingen en resultaten betreffende de NMW en patiëntgecentreerde zorg op gepaste wijze volgen en beoordelen. Daarnaast zal zij stimuleren dat binnen het Orbis Medisch Centrum gewerkt gaat worden met meerdere vormen van patiëntenparticipatie.
Nieuwbouw	Een gebouw waarin de zorgvisie tot uitdrukking komt.	De Cliëntenraad houdt zich de eerste 6 maanden vooral bezig met de gevolgen voor de cliënten van het betrekken van Orbis Medisch Centrum.
Acute financiële situatie	Zorgverlening ondervindt geen nadelige gevolgen.	Voor de Cliëntenraad vormt de financieringsproblematiek, en de gevolgen daarvan voor de ziekenhuisorganisatie een permanent aandachtspunt.
Zorg en ICT	Een voor de cliënten vriendelijke en vooral veilige ICT-omgeving.  Gebruikersvriendelijke mogelijkheden voor cliënten.	De Cliëntenraad blijft de diverse ontwikkelingen m.b.t. Zorg en ICT actief volgen om met name het waarborgen van de privacy te kunnen beoordelen.  Aandacht voor de bedieningsinstructie en gebruikersmogelijkheden van de diverse ICT instrumenten voor de cliënten.
Informatie en communicatie met cliënten door Orbis Medisch Centrum	Een samenhangend beleid zowel wat betreft het verstrekken van informatie aan cliënten als het structureel verzamelen van informatie bij cliënten.	De Cliëntenraad stimuleert dat de directie een samenhangend beleid formuleert betreffende zowel het verstrekken van informatie aan cliënten als het structureel verzamelen van informatie bij cliënten. Naast de digitale informatieverstrekking wordt in het bijzonder gekeken naar de schriftelijke informatieverstrekking aan cliënten.

Naast bovenvermelde speerpunten volgt de Cliëntenraad veel zaken systematisch, zoals:

- Toegangstijden zorg (Treeknormen)
- Monitoring Balanced Score Card (gezien vanuit de zorgkant c.q patiënten-/cliëntenperspectief)
- Jaarverslag MIP-commissie Maaslandziekenhuis/Orbis Medisch Centrum
- Klachtenregistratie
- Algemeen jaarverslag
- Begroting en jaarrekening

## OVERLEGSTRUCTUUR VAN DE CLIËNTENRAAD

### *Periodiek overleg*

<i>Activiteit</i>	<i>Deelnemers</i>	<i>Frequentie</i>	<i>Doel</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cliëntenraad vergaderingen</li> </ul>	Alle leden en evt. genodigden	1x per maand	Naast de vaste agendapunten bespreken van ontwikkelingen/activiteiten. Evaluatie van doelstellingen.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Overleg tussen de directie van het Orbis Medisch Centrum en de Cliëntenraad</li> </ul>	Directeur Orbis Medisch Centrum en alle leden van de Cliëntenraad	4x per jaar	Wederzijds informeren en afstemmen.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Overleg tussen de voorzitter en de directeur van het Orbis Medisch Centrum</li> </ul>	Directeur en voorzitter Cliëntenraad	1x per maand	Afstemmen, voorbereiden en afronden van o.a. de vergaderingen en gevoerde correspondentie.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Overleg tussen de (vice) voorzitter en de ambt. secretaris</li> </ul>	Ambt. secretaris en (vice-) voorzitter	1x per maand	Afstemmen van de ondersteunende activiteiten op het gebied van voornamelijk beleidsmatige zaken.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Overleg tussen (vice) voorzitter en secretariaat</li> </ul>	Secretaresse en (vice-)voorzitter	Ad hoc	Vorbereiding en afwerking van de reguliere vergaderingen en het overleg tussen Cliëntenraad en de contactpersoon van het management.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Overleg Raad van Bestuur Orbis-concern en de Cliëntenraden van de divisies</li> </ul>	Voorzitter van de RvB, Voorzitter, vice-voorzitter en lid Cliëntenraad	Minimaal 3x per jaar	Bespreken van algemene beleidsontwikkelingen, de actualiteit, de begroting en de jaarrekening.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Raad van Toezicht en de Cliëntenraad</li> </ul>	Lid Raad van Toezicht en Cliëntenraad	1x per jaar	Afstemmen van afspraken op het gebied van algemeen beleid en evaluatie van vorige afspraken.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interne contacten in het kader van algemene ontwikkelingen binnen Orbis medisch en zorgconcern</li> </ul>	Afhankelijk van het onderwerp: (vice-) voorzitter, enkele leden en vertegenwoordiger(s) van Medische Staf, OR, VAR, vrijwilligersorganisaties, ICT (EPD), PSB, commissies, en project-groepen	Ad hoc, met een minimum van 1x per jaar	Bespreken en uitwisselen van met name gemeenschappelijke uitgangspunten.
	Bleidsmedewerkers	facultatief	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Externe contacten</li> </ul>	Afhankelijk van onderwerp	Ad hoc	Afstemmen, voorbereiden van adviezen en bespreken ontwikkelingen in de zorg.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Overleg met andere CR binnen Orbis</li> </ul>	Delegaties cliëntenraden Orbis	Minimaal 3 x per jaar	Afstemming van onderlinge activiteiten en voorbereiding overleg RvB.

### ***Ad hoc activiteiten***

Naast de structurele activiteiten doen zich gedurende het jaar uiteraard ook situaties voor die niet gepland zijn. Afhankelijk van het onderwerp wordt binnen de Cliëntenraad beoordeeld wie dit voor zijn/haar rekening gaat nemen.

### ***Deskundigheidsbevordering leden van de Cliëntenraad***

Ook in 2009 zullen leden van de Cliëntenraad Orbis Medisch Centrum deelnemen aan landelijke en regionale informatie- en scholingsbijeenkomsten, aangaande de ontwikkelingen in de gezondheidszorg. De Cliëntenraad is lid van het Landelijk Steunpunt cliëntenRaden (LSR) en het Netwerk Cliëntenraden Ziekenhuizen (NCZ). Beide organisaties informeren de Cliëntenraad periodiek over relevante ontwikkelingen.