

Werkplan 2010
Cliëntenraad Ziekenhuis
Orbis Medisch Centrum

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	2
✦ De Cliëntenraad	3
✦ Missie en visie	3
✦ Doelstelling	3
✦ Belangrijkste thema's.....	3
✦ Speerpunten Cliëntenraad 2010.....	7
✦ Overlegstructuur van de Cliëntenraad	8
✦ Ad hoc activiteiten	9
✦ Deskundigheidsbevordering leden van de Cliëntenraad.....	9

VOORWOORD

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

De Cliëntenraad van het ziekenhuis Orbis Medisch Centrum 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.

In 2010 besteedt de Cliëntenraad aandacht aan een heroriëntatie op taken en prioriteiten. Dit mede in verband met het invullen van een drietal vacatures die in 2010 ontstaan. Dit werkplan is daarin leidend.

Aangezien Orbis Revalidatie inmiddels deels uit maakt van het ziekenhuis Orbis Medisch Centrum wordt dit jaar de Cliëntenraad van Orbis Revalidatie geïntegreerd in de Cliëntenraad van het ziekenhuis Orbis Medisch Centrum. Dit met behoud van een eigen vorm van laagdrempelige patiëntenparticipatie, inherent aan deze vorm van zorg (langdurig verblijf).

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, februari 2010.

Zef Hamers,
Voorzitter Cliëntenraad ziekenhuis 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 cliënten van het Orbis Medisch Centrum te behartigen. Concreet betekent dit dat de Cliëntenraad de inspraak en de positie van (potentiële) 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) 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 cliënten van belang kunnen zijn.

In het licht van de doelstelling is de Cliëntenraad ook voor 2010 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 cliënt, 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. Volledigheidshalve zij vermeld dat de Cliëntenraad in 2010 daarnaast een door het Huis van de Zorg opgestelde soortgelijk kwaliteitsbeoordelinginstrument (KBI) toetst op bruikbaarheid.

Belangrijkste thema's

1. Continuïteit van zorg OMC

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.

In het kader van de continuïteit van zorg wordt vooralsnog maandelijks door de RvB aan de Inspectie voor de Volksgezondheid (IGZ) gerapporteerd. Deze rapportages worden door de Cliëntenraad van advies voorzien. Daarnaast wordt de Cliëntenraad geïnformeerd over de opvatting van de IGZ alsmede de opvatting daarover van de RvB.

De continuïteit van zorg in de Westelijke Mijnstreek is voor de Cliëntenraad een belangrijk aandachtspunt bij een eventuele samenwerking met Atrium Medisch Centrum. In de discussie hierover zijn ondermeer de hieronder genoemde aspecten relevant:

- Kennis delen waardoor kwaliteit wordt verhoogd (know-how bundelen)
- Toegankelijkheid en bereikbaarheid ziekenhuis
- Compleet aanbod van ziekenhuiszorg in OMC
- Bundeling van expertise voor complexe zorg
- Borging samenwerking met AZM rondom academische zorg

Kortom de voordelen van een eventuele samenwerking dienen duidelijk op te wegen tegen mogelijke nadelen voor de patiënt. Randvoorwaarde is daarbij dat hierover volledige transparantie bestaat.

2. Nieuwe Manier van Werken

Bij de uitwerking van de Kaderbrief Focus OMC 2010 wordt door de Directie OMC de doorontwikkeling van de NMW genoemd, het tijdig leveren van zorg op een doelmatige en doeltreffende wijze, afgestemd op de reële behoefte van de cliënt, door:

- Gastvrijheid concreet voelbaar maken voor elke patiënt
- Optimaliseren van het proces van zorgverlening door maximaal doorvoeren van gestandaardiseerd en geprotocolleerd werken;
- Optimaliseren van zorglogistiek en processturing;
- Maximaal gebruikmaken van mogelijkheden van het “OMC-concept”.

Naar de opvatting van de Cliëntenraad wordt door de directie hierbij het accent primair gelegd op doelmatigheid en doeltreffendheid van processen.

Bij het opzetten van de NMW heeft de Cliëntenraad er destijds voor gekozen zich specifiek te richten op de vier items:

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

De Cliëntenraad zal de doorontwikkeling van de NMW toetsen aan deze vier items, welke hieronder verder uitgewerkt worden.

2.1 De patiënt is klant van de organisatie

De beschrijving van de werkprocessen zoals deze in het Orbis Medisch Centrum 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 Orbis Medisch Centrum ervoor gekozen het concept “patiëntgecentreerde zorg” te implementeren. Besluiten, ontwikkelingen en uitvoering betreffende patiëntgecentreerde zorg worden door de Cliëntenraad op gepaste wijze gevolgd, beoordeeld en zonodig van advies voorzien.

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 het 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 en spiegelgesprekken. In het kader van noodzakelijke prioritering is door de directie OMC, in overleg met de Cliëntenraad, de toepassing van deze instrumenten naar achteren geschoven. Afsproken is dat dit thema in het 2^e halfjaar van 2010 opnieuw zal worden opgepakt.

2.2 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. In 2007 heeft accreditatie door het NIAZ plaatsgevonden. De activiteiten van het OMC zijn in 2010 gericht op heraccreditatie in april 2011. De Cliëntenraad vindt heraccreditatie door het NIAZ belangrijk aangezien dit bijdraagt aan een transparant integraal kwaliteitszorgsysteem en zal daarom dit proces blijven monitoren. Structurele inbedding van de Plan Do Check Act cyclus (PDCA) binnen het kwaliteitssysteem van OMC ziet de Cliëntenraad als een belangrijke voorwaarde voor het transparant zijn en welslagen van het kwaliteitsbeleid. Met name bij het monitoren van het totaalproces en in het bijzonder van de plan- en checkfase heeft de Cliëntenraad een belangrijke rol.

2.3 Goede informatievoorziening en transparantie naar de patiënt toe

De inspanningen van de Cliëntenraad ten aanzien van het verbeteren van informatieverstrekking en communicatie zullen ook in 2010 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).
- 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 2.1).

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. Een belangrijk item daarbij is de verdere optimalisering van het bestaande aanspreekpunt Patiënten Service, waar cliënten terecht kunnen voor informatie en bijvoorbeeld het uiten van ongenoegen.

2.4 procesgerichte ketenorganisatie

De Cliëntenraad zal er op toezien dat ketenzorg voldoende geborgd blijft bij ontvlechting van Orbis Medisch Centrum en Orbis Thuis.

3. Gebouw Orbis Medisch Centrum

De Cliëntenraad zal er op toezien dat er een goede structuur is om knelpunten rondom het gebouw te signaleren en de verbeteracties daarvoor te borgen. Daarbij wordt door de Cliëntenraad het accent gelegd op knelpunten die risico's vormen voor patiënten en bezoekers en (ernstig) ongemak veroorzaken.

4. Zorg en ICT

De Cliëntenraad blijft ook in 2010 de diverse ontwikkelingen met betrekking tot Zorg en ICT actief volgen; dit om met name het waarborgen van de (door cliënten gewenste) privacy te kunnen beoordelen. Hierbij wordt gedacht aan onder meer de verdere ontwikkelingen rondom het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD), het Elektronisch Verpleegkundig Dossier (EVD), het Elektronisch Medicatie Systeem (EMS), de elektronische uitwisseling van (medische) informatie met huisartsen en ten aanzien van het Landelijk Elektronisch Patiënten Dossier.

Verder blijft de Cliëntenraad aandacht besteden aan de diverse in gebruik zijnde ICT-voorzieningen in het Orbis Medisch Centrum, zoals de functionaliteit van de bedsiteterminals.

De belangstelling van de Cliëntenraad gaat 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.

Algemeen

De Cliëntenraad realiseert zich dat het werkplan 2010, 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 2010 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 ziekenhuis- als op OMC niveau (directie resp. bestuur).

Speerpunten van de Cliëntenraad voor 2010

Onderwerp	Doel	Activiteiten van de Cliëntenraad
Financiering	Continuïteit van zorg	Monitoren rapportages aan IGZ en adviseren
Adviseren rondom evt samenwerking Atrium Medisch Centrum	Continuïteit van zorg	Participeren in klankbordgroep en adviseren
Nieuwe Manier van Werken	De patiënt is klant van de organisatie	- Uitwerking beoordelen - Aanjagen ontwikkelen visie en implementatie patiëntenparticipatie
	Gegarandeerde kwaliteit	- Aanjagen heraccreditatie NIAZ april 2011 - Stimuleren dat er een integraal kwaliteitszorgsysteem in het Orbis Medisch Centrum wordt gehanteerd met een daaruit voortvloeiende kwaliteitsbewaking. - Het actief volgen van alle ontwikkelingen rondom de invoering van een Veiligheid Management Systeem
	Goede informatievoorziening en transparantie naar cliënten toe	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.
	Procesgerichte ketenorganisatie	Toezicht houden op borging bij ontvlechting
Gebouw OMC	Probleemloze huisvesting	Er op toezien dat er een goede structuur komt om knelpunten te signaleren en verbeteracties daarvoor te borgen. Daarbij wordt door de Cliëntenraad het accent gelegd op knelpunten die risico's vormen voor patiënten en bezoekers en (ernstig) ongemak veroorzaken.
Zorg en ICT	Een voor de cliënten vriendelijke en vooral veilige ICT-omgeving.	- Actief volgen van de diverse ontwikkelingen m.b.t. Zorg en ICT 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.
	Gebruikersvriendelijke mogelijkheden voor cliënten	

Naast bovenvermelde speerpunten volgt de Cliëntenraad veel zaken systematisch, deels aan de hand van rapporten IGZ, zoals:

- Toegangstijden zorg
- Productiecijfers primair proces
- Jaarverslag MIP-commissie Orbis Medisch Centrum
- Klachtenregistratie Patiënten Service en Klachtencommissie
- Jaarverslag Maatschappelijke Verantwoording
- 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"> ▪ Cliëntenraad vergaderingen 	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"> ▪ Overleg tussen de directie van het Orbis Medisch Centrum en de Cliëntenraad 	Directie Orbis Medisch Centrum en alle leden van de Cliëntenraad	4x per jaar	Wederzijds informeren en afstemmen.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Overleg tussen de (vice) voorzitter en de directie van het Orbis Medisch Centrum 	Directie, voorzitter Cliëntenraad en vice voorzitter Cliëntenraad	1x per maand	Afstemmen, voorbereiden en afronden van o.a. de vergaderingen en gevoerde correspondentie.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Overleg tussen de (vice) voorzitter en de ambt. secretaris 	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"> ▪ Overleg tussen (vice) voorzitter en secretariaat 	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"> ▪ Overleg Raad van Bestuur Orbis-concern en de Gezamenlijke Cliëntenraad 	RvB, Voorzitter, vice-voorzitter en lid Cliëntenraad	Minimaal 3x per jaar	Bespreken van algemene aangelegenheden op bestuurs- en toezichtniveau.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Raad van Toezicht en de Cliëntenraad 	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"> ▪ Interne contacten in het kader van algemene ontwikkelingen binnen Orbis medisch en zorgconcern 	Afhankelijk van het onderwerp: (vice-) voorzitter, enkele leden en vertegenwoordiger(s) van Medische Staf, OR, VAR, vrijwilligersorganisaties, ICT (EPD), PS, commissies, en project-groepen beleidsadviseurs	Ad hoc, met een minimum van 1x per jaar facultatief	Bespreken en uitwisselen van met name gemeenschappelijke uitgangspunten.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Externe contacten 	Afhankelijk van onderwerp	Ad hoc	Afstemmen, voorbereiden van adviezen en bespreken ontwikkelingen in de zorg.

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. Weloverwogen keuzes over het wel of niet behandelen van deze ad hoc activiteiten zullen door de Cliëntenraad worden gemaakt.

Deskundigheidsbevordering leden van de Cliëntenraad

Ook in 2010 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.