
Werkplan 2012
Clëntenraad Orbis Medisch Centrum

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	2
+ De Cliëntenraad	3
+ Missie en visie	3
+ Doelstelling	3
+ Belangrijkste thema's 2012.....	4
+ Speerpunten Cliëntenraad 2012.....	7
+ Overlegstructuur van de Cliëntenraad	9
+ Ad hoc activiteiten	10
+ Deskundigheidsbevordering leden van de Cliëntenraad.....	10

VOORWOORD

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

De Cliëntenraad van het ziekenhuis Orbis Medisch Centrum stelt jaarlijks een werkplan vast dat dient als referentiekader voor de te volgen manier van denken en werken. In het werkplan worden prioriteiten gesteld en wordt de veelheid van onderwerpen die in de loop van het jaar worden behandeld, gestructureerd. 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.

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-Geleen, januari 2012.



Karel Versteegen,
Voorzitter Cliëntenraad ziekenhuis Orbis Medisch Centrum

DE CLIËNTENRAAD

Missie en visie

De missie van de Cliëntenraad van het Orbis Medisch Centrum is: het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van het Orbis Medisch Centrum vanuit het cliëntenperspectief. 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 adviseren over zaken die het cliëntenbelang raken.

De visie van de Cliëntenraad van het Orbis Medisch Centrum is om 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

De doelstelling van de Cliëntenraad van het 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 dit onder de aandacht te brengen, 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 die van invloed (kunnen) zijn op de geleverde zorg binnen het ziekenhuis. Daarnaast is de Cliëntenraad alert op ontwikkelingen die voor de cliënten van belang kunnen zijn.

In het kader van deze doelstelling is de Cliëntenraad ook voor 2012 voornemens, om de hierna genoemde onderwerpen in het bijzonder te volgen. Hierbij zal het accent liggen op het concrete patiënten/cliëntenbelang bij de uitvoering van beleid. Uitgangspunt is dat de cliënt '*centraal*' dient te staan.

Belangrijkste thema's 2012

1. Samenwerking Atrium

Bureau Berenschot heeft na onderzoek vastgesteld dat intensieve samenwerking tussen Atrium Medisch Centrum en Orbis Medisch Centrum voordelen biedt. Gedacht wordt daarbij aan de beperkte groeimogelijkheden in de regio (vergrijzing en op termijn bevolkingskrimp in de regio), de druk van uit de overheid om de zorgkosten te verminderen en de toenemende concurrentie. Het beter op elkaar laten afstemmen van het totale zorgaanbod binnen de gezamenlijke regio's zal kansen bieden voor beide ziekenhuizen. Tevens zou een synergievoordeel behaald kunnen worden door beide organisaties.

De Raden van Bestuur van Orbis Medisch Centrum en Atrium Medisch Centrum hebben vervolgens een convenant ondertekend en zijn gestart met het opstellen van een samenwerkingsplan. In 2011 zijn zeven werkstromen gedefinieerd (operationele invoering, NMA zaken, financiën, governance, personeelszaken & cultuur, ICT en Communicatie) om te onderzoeken hoe de fusie vorm moet krijgen. In de loop van 2012 zal de Cliëntenraad een adviesaanvraag ontvangen over een eventuele fusie.

De continuïteit van kwalitatief goede 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:

- Het delen én bundelen van kennis waardoor kwaliteit wordt verhoogd
- De toegankelijkheid en bereikbaarheid van het ziekenhuis
- Een zo compleet mogelijk aanbod van ziekenhuiszorg in Orbis Medisch Centrum
- De bundeling van expertise voor complexe zorg
- De borging samenwerking met het AZM rondom academische zorg
- Casemanagement ("Casemanagement is iedere methode van samenbrengen, regelen of coördineren van diensten om aan de behoefte van cliënten tegemoet te komen en bestaat per definitie uit vaststellen van zorgbehoeften, afstemmen van de hulpverlening en follow up")

De Cliëntenraad hanteert het uitgangspunt dat de voordelen van een eventuele samenwerking duidelijk dienen op te wegen tegen de mogelijke nadelen voor de patiënt. Randvoorwaarde is dat over de mate van samenwerking volledige transparantie bestaat.

De Cliëntenraad zal in 2012 maandelijks worden geïnformeerd door de Raad van Bestuur over de voortgang van de eventuele fusie. De Cliëntenraad zal gevraagd en ongevraagd adviseren over de doorlopen stappen en ondermeer deelnemen aan de werkgroep cultuur.

2. Manier van Werken

De Cliëntenraad heeft er voor gekozen om binnen het kader van de Manier van Werken te focussen op de volgende vier items:

- Patiëntenparticipatie;
- gegarandeerde kwaliteit;
- goede informatievoorziening en transparantie naar de patiënt toe;
- procesgerichte ketenorganisatie.

De Cliëntenraad zal de verdere ontwikkeling van de Manier van Werken toetsen aan de hand van vier items, die hieronder verder uitgewerkt worden.

2.1 Patiëntenparticipatie

De Cliëntenraad wil stimuleren dat er binnen het Orbis Medisch Centrum gestructureerd aandacht is voor uiteenlopende vormen van patiëntenparticipatie, zoals o.a. patiëntenenquêtes en spiegelgesprekken. In 2011 heeft het eerste spiegelgesprek plaatsgevonden. In 2012 staan spiegelgesprekken gepland bij de urologie en de plastische chirurgie. De Cliëntenraad zal dit thema

blijven benoemen in de gesprekken met de directie en is benieuwd naar de resultaten van de spiegelgesprekken.

2.2 Kwaliteit/Veiligheid

In het Orbis Medisch Centrum worden activiteiten ontwikkeld en gegevens verzameld met betrekking tot de kwaliteit van zorgverlening. In 2007 heeft de eerste accreditatie door het NIAZ plaatsgevonden. In 2011 is het Orbis Medisch Centrum opnieuw geaccrediteerd.

Tijdens de heraccreditatie in 2011 is eveneens de voortgang ten aanzien van de implementatie van het Veiligheids Management Systeem getoetst.

Voor de Cliëntenraad zijn de landelijke richtlijnen en normenkaders (bijvoorbeeld de 10 veiligheidsthema's) richtinggevend voor haar adviserende rol wat betreft patiëntveiligheid.

Structurele inbedding van de Plan Do Check Act cyclus (PDCA) binnen het kwaliteitssysteem van Orbis Medisch Centrum ziet de Cliëntenraad als een belangrijke voorwaarde voor de transparantie en het 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 2012 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 Kwaliteitsinstituut van de Gezondheidszorg (CBO) worden beschreven (zie eveneens het hiervoor genoemde thema 2.1).

De Cliëntenraad stimuleert dat de directie een samenhangend beleid formuleert ten aanzien van zowel het verstrekken van informatie aan cliënten, als het structureel verzamelen van informatie bij cliënten.

2.4 Procesgerichte ketenorganisatie

De Cliëntenraad zal er op toezien dat ketenzorg voldoende geborgd blijft bij een eventuele samenwerking met Atrium Medisch Centrum. Hierbij kan ondermeer gedacht worden aan de doorstroom van patiënten na behandeling in het ziekenhuis naar Orbis Revalidatie.

3. Gebouw Orbis Medisch Centrum

De Cliëntenraad is van mening dat het nieuwe gebouw veel mogelijkheden biedt voor zowel patiënten als professionals. Orbis Medisch Centrum heeft qua gebouw en infrastructuur een forse voorsprong. Gestreefd dient te worden deze voorsprong vast te houden waarbij de mogelijkheden van het gebouw optimaal benut worden. Hierbij behoort volgens de Cliëntenraad ook het koppelen van productieverhoging aan bijvoorbeeld langere openingstijden van het spreekuurcentrum en het terugdringen van toegangstijden aan landelijke normen.

4. Zorg en ICT.

De Cliëntenraad blijft ook in 2012 de diverse ontwikkelingen met betrekking tot Zorg en ICT actief volgen; dit om met name het waarborgen van de privacy van cliënten te kunnen beoordelen.

Hierbij worden onder meer de verdere ontwikkelingen gevolgd van: het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD), het Elektronisch Verpleegkundig Dossier (EVD), het Elektronisch Medicatie Systeem (EMS) en de elektronische uitwisseling van (medische) informatie met huisartsen ten aanzien van het Landelijk Elektronisch Patiënten Dossier.

De belangstelling van de Cliëntenraad gaat uit naar de afzonderlijke ICT-projecten en de praktische toepassingen daarvan. Ook de samenhang tussen de diverse projecten in relatie tot de ICT-infrastructuur binnen het Orbis Medisch Centrum, wordt nauwlettend gevolgd.

5. Marktontwikkelingen

De Cliëntenraad zal de ontwikkelingen in de gezondheidszorg ook in 2012 pro-actief volgen. Hierbij kan onder meer gedacht worden aan wet- en regelgeving, aanpassingen in financiering, de marktwerking en de rol van zorgverzekeraars.

Op basis van deze achtergrondinformatie kan de Cliëntenraad beleidskeuzen goed beoordelen vanuit het patiëntenperspectief. Op deze wijze is het ook mogelijk een serieuze gesprekspartner te zijn voor de directie.

6. Kwetsbare ouderen

De regio Zuid Limburg krijgt te kampen met een sterke vergrijzing. Juist deze oudere patiënten vormen een kwetsbare groep binnen de Nederlandse Gezondheidszorg. De Cliëntenraad vindt het van belang dat het Orbis Medisch Centrum het ingezette beleid ten aanzien van (kwetsbare) ouderen verder doorontwikkeld. Hiervoor zal de Cliëntenraad de landelijke ontwikkelingen volgen en zich laten informeren over het ziekenhuisbeleid Orbis Medisch Centrum in relatie tot kwetsbare ouderen.

7. Servicegerichtheid van de organisatie

De Cliëntenraad ziet eveneens mogelijkheden voor Orbis Medisch Centrum om de servicegerichtheid van de organisatie vergroten en hierbij patiënten en bezoekers te binden aan de organisatie. Hierbij kan gedacht worden aan faciliteiten als een winkel, brievenbus, pinmogelijkheden, internetmogelijkheden voor de patiënten en het online inplannen van afspraken door patiënten. Ook kan gedacht worden aan het informeren van bezoekers van het spreekuurcentrum over de actuele wachttijden

Algemeen

De Cliëntenraad realiseert zich dat het werkplan 2012, 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 die streven naar 'excellente' zorg. Duidelijk is ook dat een aantal onderwerpen, zoals bijvoorbeeld de samenwerking met Atrium Medisch Centrum, de komende jaren aandacht zullen blijven vergen.

Tot slot zal de Cliëntenraad zich sterk blijven maken voor passende cliëntenparticipatie (door cliëntenraden) zowel op ziekenhuis- als op concern niveau (Directie ziekenhuis vs RvB concern).

Speerpunten van de Cliëntenraad voor 201

Onderwerp	Doel	Activiteiten van de Cliëntenraad
Adviseren rondom evt. samenwerking Atrium Medisch Centrum	Continuïteit van zorg	- Volgen van ontwikkelingen, adviseren, participeren in werkgroep cultuur, bijwonen informatie sessies RvB
Manier van Werken	Patiëntenparticipatie	- Aanjagen ontwikkelen visie en implementatie patiëntenparticipatie
	Gegarandeerde kwaliteit	- Stimuleren dat de PDCA cyclus structureel wordt ingebed binnen het kwaliteitssysteem van Orbis Medisch Centrum. - Het actief volgen van alle ontwikkelingen rondom de invoering van een Veiligheid Management Systeem conform de landelijke normen.
	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 ketenzorg bij een eventuele samenwerking met Atrium MC.
Gebouw Orbis Medisch Centrum	Optimaal benutten mogelijkheden OMC	Het nieuwe gebouw biedt veel mogelijkheden voor patiënten en professionals. De Cliëntenraad wil stimuleren dat deze mogelijkheden optimaal benut worden.
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.
Volgen Marktontwikkelingen	Adviseren	De Cliëntenraad wil de ontwikkelingen in de gezondheidszorg proactief volgen. Hierbij kan gedacht worden aan wet- en regelgeving, aanpassingen in financiering, marktwerking, rol zorgverzekeraar etc. Ondermeer met deze achtergrondinformatie wil de Cliëntenraad een serieuze gesprekspartner zijn voor de directie om beleidskeuzen vanuit patiëntenperspectief goed te kunnen beoordelen.
Kwetsbare ouderen	Stimuleren een integrale benadering van zorg aan kwetsbare ouderen in de regio	- volgen van landelijke ontwikkelingen mbt kwetsbare ouderen - volgen van de doorontwikkeling van het beleid kwetsbare ouderen binnen Orbis Medisch Centrum
Servicegerichtheid van de organisatie	Adviseren	Stimuleren dat Orbis Medisch Centrum wat betreft servicegerichtheid aan patiënten en bezoekers blijft voldoen aan huidige normen.

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

- Toegangstijden zorg en productiecijfers primair proces middels de rapportage Kritische Prestatie Indicatoren
- Jaarverslag MIP-commissie (Meldingen Incidenten Patiëntenzorg) Orbis Medisch Centrum
- Klachtenregistratie Patiënten Service (PS) en Klachtencommissie
- Jaarverslag Maatschappelijke Verantwoording
- Begroting en jaarrekening

OVERLEGSTRUCTUUR VAN DE CLIËNTENRAAD

<i>Activiteit</i>	<i>Deelnemers</i>	<i>Frequentie</i>	<i>Doel</i>
▪ Cliëntenraad vergaderingen	Alle leden en evt. genodigden	1x per maand	Naast de vaste agendapunten bespreken van ontwikkelingen/activiteiten. Evaluatie van doelstellingen.
▪ 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.
▪ 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.
▪ 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.
▪ 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.
▪ Overleg Raad van Bestuur Orbis-concern en de Gezamenlijke Cliëntenraad	RvB, voorzitter, vice-voorzitter en lid Cliëntenraad	1 x per maand	Bespreken van algemene aangelegenheden op bestuurs- en toezichtniveau. Specifiek de ontwikkelingen ten aanzien van de mogelijke fusie met Atrium Medisch Centrum.
▪ Raad van Toezicht en de Gezamenlijke Cliëntenraad	Raad van Toezicht, Raad van Bestuur en voorzitter, vice-voorzitter en lid Cliëntenraad	1x per jaar	Afstemmen van afspraken op het gebied van algemeen beleid en evaluatie van vorige afspraken.
▪ 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	Bespreken en uitwisselen van met name gemeenschappelijke uitgangspunten.
▪ Externe contacten	Afhankelijk van onderwerp	Ad hoc	Afstemmen, voorbereiden van adviezen en bespreken ontwikkelingen in de zorg.
▪ Overleg afvaardiging Cliëntenraad en management Revalidatie	Twee leden Cliëntenraad en afvaardiging management afdeling Revalidatie	4 keer per jaar	Wederzijds informeren en afstemmen.

Ad hoc activiteiten

Naast de structurele activiteiten zijn er gedurende het jaar uiteraard ook activiteiten 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 2012 zullen leden van de Cliëntenraad Orbis Medisch Centrum mogelijk deelnemen aan landelijke en regionale informatie- en scholingsbijeenkomsten, aangaande de ontwikkelingen in de gezondheidszorg. De Cliëntenraad is lid van het Landelijk Steunpunt cliëntenraden (LSR). Deze organisatie informeert de Cliëntenraad periodiek over relevante ontwikkelingen.

