

Werkplan 2017 Cliëntenraad Zuyderland Medisch Centrum



zuyderland

Voorwoord

Op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) dienen zorginstellingen de medezeggenschap van cliënten te regelen. In dat kader is er binnen Zuyderland Medisch Centrum een Cliëntenraad ingesteld.

De Cliëntenraad van het Zuyderland Medisch Centrum stelt jaarlijks een werkplan vast waarin de accenten worden gelegd en de te behandelen thema's worden benoemd.

In het werkplan wordt zoveel mogelijk aangesloten bij het beleidskader van de Cliëntenraad (bijlage bij dit werkplan) dat op zijn beurt weer aansluit bij de strategie, ambities en kernwaarden van het Zuyderland Medisch Centrum. De ziekenhuisorganisatie en de Cliëntenraad streven er immers beide naar om het belang van de patiënt/cliënt centraal te stellen.

Voor u ligt het werkplan 2017. Het plan wordt toegestuurd aan interne en externe partijen die voor het functioneren van de Cliëntenraad belangrijk zijn.

Overigens brengt de Cliëntenraad in de regel na afloop van elk kwartaal ten behoeve van die partijen - via een nieuwsbrief - tussentijds verslag uit van zijn werkzaamheden.



Karel Versteegen,
Voorzitter Cliëntenraad Zuyderland Medisch Centrum

Inhoud

De Cliëntenraad.....	4
Belangrijkste thema's in 2017	6
(Implementatie)planning fusieorganisatie.....	6
Structurele thema's.....	7
Interne overlegstructuur	8
Deskundigheidsbevordering.....	9

De Cliëntenraad

Uitgangspunten

Overeenkomstig het bepaalde in de Wet Medezeggenschap Zorginstellingen (WMCZ) werkt de Cliëntenraad binnen het kader van de doelstellingen van de instelling. Daartoe ziet de raad zijn wettelijke taak – zijnde: behartigen van de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van Zuiderland Medisch Centrum - in het verlengde van de missie, ambities en kernwaarden van het ziekenhuis:

- Missie: Als topklinisch ziekenhuis leveren wij excellente, nabije en innovatieve patiëntenzorg in een gastvrije omgeving met het oog op verbetering van kwaliteit van leven, in samenwerking met onze partners.
- Ambities t.a.v. de patiënt: Wij staan voor patiëntgerichte benadering en zorg. Dit betekent: Niet langer uniforme zorg bieden, maar diensten afgestemd op de behoefte van de individuele patiënt en zijn omgeving; op maat gesneden zorg in een relatie waarbinnen dialoog/partnerschap centraal staan; toonaangevende kwaliteit en veiligheid.
- Kernwaarden: gastvrij, veilig, doelmatig, professioneel.

De Cliëntenraad ziet deze principes van het ziekenhuis als uitgangspunt (referentie) bij de vervulling van zijn eigen taken.

Kerntaken

De Cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten. Daarnaast ziet hij toe op de realisatie van de zorg in Zuiderland Medisch Centrum, op een wijze die recht doet aan de missie, ambities en kernwaarden van het ziekenhuis.

In dit licht adviseert de Cliëntenraad de Raad van Bestuur - gevraagd en ongevraagd – inzake alle onderwerpen waarover hij ingevolge de WMCZ om advies dient te worden gevraagd en over andere zaken die naar zijn oordeel voor cliënten van belang zijn. Naast zijn adviestaak volgt de Cliëntenraad voor de cliënten relevante ontwikkelingen en onderhoudt hij daartoe zelfstandig (periodieke) contacten met in- en externe stakeholders.

Rolopvatting

In zijn adviezen richt de Raad zich primair op strategische en tactische aspecten en in beginsel niet op zaken van uitvoerend niveau.

De Cliëntenraad meent dat specifiek aandoeningsgerichte belangenbehartiging primair op de weg ligt van patiëntenverenigingen. De Raad zal daarom niet zelf hierover adviseren maar zal wel die verenigingen entree aanbieden in ons ziekenhuis. Op die manier biedt de Raad indirect hulp en laat hij de expertise waar die primair ligt.

Als bijlage treft u het Beleidskader van de Cliëntenraad aan waarin bovenvermelde aspecten uitvoeriger zijn vastgelegd.

Accenten en focuspunten voor 2017

Opbouw Cliëntenraad

De Cliëntenraad is na de fusie per 1 januari 2015 van Atrium MC en Orbis Medisch en Zorgconcern Centrum tot Zuyderland per 1 mei 2016 tot stand gekomen. Tot 1 mei 2016 werd de medezeggenschap van de cliënten nog behartigd door de voormalige cliëntenraden van de beide fusieziekenhuizen.

In 2017 zal de nieuwe Raad allereerst worden uitgebreid van acht naar elf leden waartoe eind 2016 een werving en selectieproces in gang is gezet. Uitbreiding is noodzakelijk wegens de grote workload van de Raad als gevolg van met name de fusie-implementatie. De Raad werkt overigens met aandachtsgebieden en heeft voor elk aandachtsgebied tenminste twee leden als portefeuillehouder.

Implementatie fusieorganisatie

De fusieorganisatie Zuyderland MC wordt stapsgewijs uitgebouwd en ingericht. Op grond van de governance besluiten en van het zogenoemde functie-inrichtingsplan (FIP) worden organisatieonderdelen (resultaat verantwoordelijke eenheden (RVE's)), stafafdelingen en – last but not least – patiëntgerichte centra geïmplementeerd.

De betreffende implementatieplannen worden doorgaans aan de Cliëntenraad ter advies voorgelegd. Deze advisering (zie hierna bij: belangrijkste thema's in 2017) zal het gros van het advieswerk van de Raad beslaan.

Focuspunten

De Cliëntenraad heeft voor 2017 er voor gekozen om bij zijn taakvervulling de focus te leggen op de volgende vier aandachtsgebieden:

- Kwaliteit en Veiligheid
- Patiëntgerichtheid
- Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (inclusief duurzaamheid)
- E-health

Belangrijkste thema's in 2017

(Implementatie)planning fusieorganisatie

De Cliëntenraad zal adviseren over - naar verwachting - de volgende plannen:

Patiëntgerichte centra:

- Maag-Darm-Lever (MDL) – Gastro-enteraal (GE)– Bariatrie (incl. obesitas)
- Wervelkolom Centrum

Organisatie eenheden:

- GGZ
- ICMT
- Finance
- Pathologie
- Medische Microbiologie en Infectiepreventie
- Overkoepelend laboratorium
- Reumatologie
- Apotheek
- Medische Beeldvorming

De Raad toetst bij zijn advisering over deze plannen op ten minste de volgende zes vragen:

1. Bevat elk plan een kwaliteitsparagraaf?
2. Vermeldt deze kwaliteitsparagraaf SMART-geformuleerde doelen m.b.t. patiëntveiligheid?
3. Zijn begrippen kwaliteit, veiligheid, excellent, e.d. zodanig concreet gedefinieerd dat daarop effectief/toetsbaar kan worden gemanaged?
4. Worden verbeterprocessen gefundeerd op heldere (nul)metingen?
5. Is het patiëntperspectief voldoende centraal - en waar nodig: vooróp - gesteld, met name in de strategische paragrafen en in de paragrafen over de contacten met de gremia?
6. Is de rol van de op de aandoening gerichte patiëntenvereniging(en) duidelijk geborgd?

Uitvoering meerjarenbeleid 2017-2020 Kwaliteit en Veiligheid / Patiëntparticipatie

Eind 2016 heeft de Cliëntenraad positief geadviseerd over een door de Raad van Bestuur van Zuyderland Medisch Centrum vastgestelde ambitieuze Toekomstvisie 2017-2020 Kwaliteit en Veiligheid. In dit plan ligt sterk de focus op een patiëntgerichte attitude van de organisatie welke zijn beslag moet krijgen in verbeterslagen waarvan er ook in 2017 een aantal opgepakt gaan worden. De Raad monitort deze acties via terugrapportages en zal bij concrete maatregelen adviseren.

Met name de patiëntparticipatie is voor de Cliëntenraad een belangrijk ijkpunt. Onder patiëntparticipatie verstaat de Raad: het benutten van de unieke ervaringsdeskundigheid van patiënten en hun naasten, met als doel de kwaliteit van de zorg te verhogen.

Integrale Capaciteitsplanning

Verdere stappen zullen worden gezet in de richting van een ziekenhuis brede integrale aansturing van de behandel- en verpleegcapaciteit om zodoende te komen tot optimalisatie van processen (behandelduur bekorten, overcapaciteit vermijden, inzet mensen /middelen reguleren). De Raad zal dit monitoren en zo nodig hierover adviseren.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen / Duurzaamheid

De Cliëntenraad ziet Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen / Duurzaamheid als één van de aandachtsgebieden waarop hij zijn focus richt. Dit vanuit zijn wettelijke taak om de gemeenschappelijke belangen van de patiënten te behartigen. De Raad monitort of het ziekenhuis voldoende concreet en met de nodige urgentie de zaken in het kader van met name de duurzaamheid oppakt. Aan de hand van (periodieke) terugkoppelingen vanuit de organisatie zal de Raad de Raad van Bestuur ter zake adviseren.

ICT/E-health

De Cliëntenraad blijft ook in 2017 diverse ontwikkelingen met betrekking tot Zorg en ICT actief volgen. Daarnaast stimuleert de Raad het gebruik van E-health als mogelijkheid om zorg op afstand te verlenen en de zelfredzaamheid van de patiënt te verbeteren.

Structurele thema's

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

- Toegangstijden / productiecijfers proces d.m.v. rapportages Kritische Prestatie Indicatoren
- Trendanalyses Meldingen Incidenten Patiëntenzorg
- Klachtenregistratie Patiënten Service (PS) en Klachtencommissie
- Jaarverslag Maatschappelijke Verantwoording
- Begroting en jaarrekening

Met betrekking tot de begroting en de jaarrekening van het ziekenhuis heeft de Raad een wettelijke adviestaak.

Interne overlegstructuur

<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.
▪ Overleg tussen CR en RvB	Lid RvB en voltallige Cliëntenraad	1x per maand	Wederzijds informeren en afstemmen.
▪ Overleg tussen de voorzitter en de ambtelijk secretaris	Ambt. secretaris en voorzitter	1x per maand plus ad hoc	Afstemmen van de ondersteunende activiteiten op het gebied van voornamelijk beleidsmatige zaken.
▪ Overleg tussen voorzitter en secretariaat	Secretaresse en voorzitter	Ad hoc	Vorbereiding en afwerking van de reguliere vergaderingen en het overleg tussen Cliëntenraad en de contactpersoon van het management.
▪ Overleg tussen Raad van Bestuur Zuyderland-concern en de Gezamenlijke Cliëntenraad (GCR) ¹	RvB, GCR (CR is met 4 leden vertegenwoordigd in de GCR)	3 x per jaar	Bespreken van algemene concern-aangelegenheden op bestuurs- en toezichtniveau, concernbegroting en -jaarrekening.
▪ Overleg tussen Raad van Toezicht en de Gezamenlijke Cliëntenraad (GCR)	Raad van Toezicht, RvB GCR	1 x per jaar	Afstemmen van afspraken op het gebied van algemeen beleid en evaluatie van vorige afspraken
▪ Interne contacten in het kader van algemene ontwikkelingen in ziekenhuis	Voorzitter, delegatie van leden: vertegenwoordiger(s) van Medisch Specialistisch Bedrijf, OR, VAR, ICT (EPD), PS, commissies en project-groepen, adviseurs	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.

¹ De Gezamenlijke Cliëntenraad (GCR) behartigt de algemene patiëntbelangen op Zuyderland concernniveau. De divisieraden, waaronder de Cliëntenraad Zuyderland Medisch Centrum, zijn via afvaardigingen in de GCR vertegenwoordigd.

Deskundigheidsbevordering

Ook in 2017 zullen leden van de Cliëntenraad deelnemen aan landelijke en regionale informatie- en scholingsbijeenkomsten, over ontwikkelingen en innovaties in de gezondheidszorg.

De Cliëntenraad is lid van het Landelijk Steunpunt op het gebied van (mede)zeggenschap (LSR). Deze organisatie informeert de Cliëntenraad periodiek over relevante ontwikkelingen.

Bijlage: Beleidskader Cliëntenraad Zuyderland Medisch Centrum

Beleidskader Cliëntenraad Zuyderland Medisch Centrum

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) bepaalt dat een zorginstelling over een cliëntenraad beschikt die binnen het kader van de doelstellingen van de instelling in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van de instelling behartigt. In dit verband is in Zuyderland Medisch Centrum een cliëntenraad ingesteld, de Cliëntenraad Zuyderland Medisch Centrum. In dit met de Raad van Bestuur van Zuyderland afgestemde document heeft deze raad het beleidskader vastgelegd van waaruit hij zijn werkzaamheden verricht.

Referentie: missie, ambities en kernwaarden van het ziekenhuis

Overeenkomstig het bepaalde in de WMCZ werkt de Cliëntenraad binnen het kader van de doelstellingen van de instelling. Daartoe ziet de Raad zijn wettelijke taak – zijnde: behartigen van de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van Zuyderland Medisch Centrum - in het verlengde van de missie, visie en ambities van Zuyderland Medisch Centrum ten aanzien van de patiënt. Deze zijn verwoord in de Strategienota Cure Atrium-Orbis 2014-2018 (van de gezamenlijke rechtsvoorgangers van Zuyderland MC) en vormen sindsdien het uitgangspunt voor de managementagenda van de Raad van Bestuur van Zuyderland Medisch Centrum.

Missie ziekenhuis: ‘Als topklinisch ziekenhuis leveren wij excellente, nabije en innovatieve patiëntenzorg in een gastvrije omgeving met het oog op verbetering van kwaliteit van leven, in samenwerking met onze partners.’

Ambities ziekenhuis t.a.v. de patiënt: ‘Wij staan voor patiëntgerichte benadering en zorg’. Trefwoorden bij deze ambitie: ‘Niet langer uniforme zorg bieden, maar diensten afgestemd op de behoefte van de individuele patiënt en zijn omgeving.’ ‘Op maat gesneden zorg in een relatie waarbinnen dialoog en partnerschap centraal staan’. ‘Patiëntgerichte zorg wordt weerspiegeld in top 10 klassering van tevredenheidsscores in toonaangevende benchmarks over Nederlandse ziekenhuizen.’

Ambitie ziekenhuis t.a.v. kwaliteit en veiligheid: ‘Wij zijn op dit gebied toonaangevend.’

Kernwaarden ziekenhuis: gastvrij, veilig, doelmatig, professioneel.

De Cliëntenraad ziet deze principes van het ziekenhuis als uitgangspunt (referentie) voor de vervulling van zijn rol.

Rolopvatting: strategisch en tactisch adviseren; geen incidentbehandeling

De rol van de Cliëntenraad wordt bepaald door twee kerntaken: allereerst uiteraard de wettelijke taak om de gemeenschappelijke belangen van de cliënten te behartigen, maar daarnaast ook de taak om toe te zien op realisatie van de zorg in Zuyderland Medisch Centrum, op een wijze die recht doet aan de missie, ambities en kernwaarden van het ziekenhuis.

In dit licht adviseert de Raad de Raad van Bestuur gevraagd en ongevraagd over alle onderwerpen waarover hij ingevolge de WMCZ om advies dient te worden gevraagd en over andere zaken die naar zijn oordeel voor cliënten van belang zijn. In zijn adviezen richt de Raad zich primair op strategische en tactische aspecten en in beginsel niet op zaken van uitvoerend niveau.

Dit laatste zal uiteraard wel dienen te gebeuren indien in een adviesaanvraag van de Raad van Bestuur uitdrukkelijk daarom wordt verzocht. Deze opstelling impliceert dat de Raad individuele - al dan niet incidentele – signalen uit de uitvoeringspraktijk niet als zodanig en rechtstreeks afhandelt, maar dat hij die als veronderstelde symptomatische input kan gebruiken om de Raad van Bestuur hierover te bevragen. Vervolgens zal dan blijken of er voor de Raad een adviestaak ligt op het niveau tactisch of strategisch.

Naast zijn adviestaak ziet de Cliëntenraad ook een rol weggelegd in het in- en extern volgen van voor de cliënten (mogelijk) relevante ontwikkelingen en trends. Hiertoe onderhoudt de Raad contacten met stakeholders van het ziekenhuis en heeft hij rechtstreekse informatieve contacten met medewerkers van het ziekenhuis in hun professionele rollen.

Geen rechtstreekse aandoeningsgerichte belangenbehartiging

De Cliëntenraad meent dat aandoeningsgerichte belangenbehartiging primair op de weg ligt van patiëntenverenigingen. In het kader van die specifieke belangenbehartiging zal de Raad deze verenigingen terwille kunnen zijn in het verbeteren van de entree voor de verenigingen in ons ziekenhuis. Op die manier biedt de Raad indirect hulp en laat hij de expertise waar die primair ligt.

Focus op vier aandachtsgebieden

De Cliëntenraad heeft voor de komende periode (2017 en nader te bepalen periode daarna) er voor gekozen om bij zijn taakvervullingen primair de focus te leggen op de volgende vier aandachtsgebieden:

- > Kwaliteit en Veiligheid
- > Patiëntgerichtheid
- > Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (inclusief duurzaamheid)
- > E-health

Benodigde competenties

Om zijn taakuitoefening op adequate wijze te kunnen vervullen zal de Cliëntenraad willen voorzien in een samenstelling waarbij de volgende competenties zijn 'afgedekt':

Algemene competenties:

- > Samenwerkingsgerichtheid/teamplayer
- > Kritisch oordeelsvermogen
- > Affiniteit met de gezondheidszorg (cure)
- > Goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid.

Bijzondere competenties:

- > Zorg en zorg(organisatie)beleid (Kwaliteit en Veiligheid, Ketenzorg, GGz, Revalidatie)
- > Communicatie
- > ICT
- > Facilitair/Huisvesting
- > Bedrijfsorganisatie/Financieel
- > Het analyseren van managementrapporten en cijfermateriaal, bij voorkeur in de zorg.

Relatie met Gezamenlijke Cliëntenraad

In het Convenant Gemeenschappelijke Cliëntenraad (GCR) zijn de taken tussen de GCR en de divisieraden helder afgebakend: de GCR adviseert in het kader van onderwerpen die raken aan het gemeenschappelijk concernbelang, d.w.z. die betrekking hebben op alle divisies - in gezamenlijkheid.

De Cliëntenraad Zuyderland Medisch Centrum zal daarnaast de GCR willen beschouwen als een platform voor informatie uitwisseling voor de gevallen waarin het niet gaat om concernbrede zaken maar wel over divisie aangelegenheden die bij één van de divisieraden is belegd maar waarin ook divisie overschrijdende aspecten een rol spelen.