

Jaarverslag

2015-2016

Cliëntenraad Zuyderland Medisch Centrum



Locatie Sittard-Geleen



Locatie Heerlen

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Algemeen	4
1.1 Missie en visie	4
1.2 Doelstelling en kerntaken	4
1.3 Bevoegdheden	4
1.4 Samenstelling van Raden	5
2. Activiteiten	6
2.1 Reguliere vergaderingen	6
2.2 Betrokkenheid bij zaken als... ..	6
2.2.1 Kwaliteit en Veiligheid	6
2.2.2 Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ)	6
2.2.3 Contract met de Samenleving	6
2.2.4 Keurmerk Senior Vriendelijk Ziekenhuis	7
2.2.5 Mevrouw Van Goethem-Hochstenbachprijs	7
2.2.6 Bindende voordracht lid Raad van Toezicht	7
2.2.7 Huis voor de Zorg Limburg	7
3. Besluiten en adviezen	7
4. Gezamenlijke Cliëntenraad	9

Inleiding

Voor u ligt het Jaarverslag van de Cliëntenraad Zuyderland Medisch Centrum (ZMC) over de jaren 2015 en 2016. Dit Jaarverslag is het eerste van de Cliëntenraad sinds de fusie van Orbis Medisch- en Zorgconcern en Atrium Medisch Centrum per 1 januari 2015. Na een periode van intensief overleg tussen de Raad van Bestuur van Zuyderland en de onderscheiden Cliëntenraden Zuyderland MC locatie Heerlen - voorheen Atrium MC - en locatie Sittard-Geleen - voorheen Orbis MC -, zijn deze samengegaan. De Raad van Bestuur heeft, met instemming van de beide raden, een Instellingsbesluit vastgesteld waardoor de genoemde afzonderlijke Cliëntenraden zijn opgeheven en er één Cliëntenraad ZMC is ingesteld.

De basis voor de werkzaamheden van de Cliëntenraad ZMC is beschreven in het door hem inmiddels ontwikkeld Beleidskader, dat te vinden is op de website van Zuyderland: <https://www.zuyderland.nl/wp-content/uploads/2016/12/Cliëntenraad-Zuyderland-Medisch-Centrum-Beleidskader-2017.pdf>. Hieruit is het Werkplan 2017 voortgekomen: <https://www.zuyderland.nl/wp-content/uploads/2016/12/Cliëntenraad-Zuyderland-Medisch-Centrum-Werkplan-2017.pdf>. In het Werkplan is zo optimaal mogelijk aansluiting gezocht bij de doelstellingen van de ziekenhuisorganisatie. Centraal staat de rol van de Cliëntenraad om vanuit patiëntenperspectief mee te denken en te adviseren over de toegankelijkheid, kwaliteit en continuering van de ziekenhuiszorg. Daaraan kan toegevoegd worden dat - gezien de grootte van de organisatie - de Cliëntenraad voornamelijk op tactisch en strategisch niveau adviseert en niet op uitvoerend niveau.

In het hoofdstuk Besluiten en Adviezen van dit verslag wordt geen onderscheid gemaakt tussen de adviezen waarbij de twee Cliëntenraden nog afzonderlijk acteerden (tot 1 mei 2016) en de periode daarna waarin er één Cliëntenraad ZMC was. Dit omdat het vóór genoemde datum voor het overgrote deel ging over dezelfde adviesvragen van de Raad van Bestuur aan de beide Raden. Overigens zijn de beide Raden de rechtsvoorgangers van de Cliëntenraad ZMC en draagt deze laatste derhalve ook de verantwoordelijkheid voor door hen in het verleden genomen besluiten.

In 2015 en tot 1 mei 2016, de datum waarop de Cliëntenraad ZMC is ingesteld, heeft de Raad van Bestuur over concernaanlegenheden periodiek overleg gevoerd met de Gezamenlijke Cliëntenraad van het Zuyderland. Deze bestond tot 1 mei 2016 uit een vertegenwoordiging van de Cliëntenraad Zuyderland MC locatie Sittard-Geleen, Zuyderland GGZ, Zuyderland Zorgcentra en Zuyderland Thuiszorg. Separaat daaraan werd over dezelfde onderwerpen overleg gevoerd met de Cliëntenraad Zuyderland MC locatie Heerlen.

De Cliëntenraad Zuyderland MC kijkt terug op een enerverende periode waarin intensief is gewerkt aan het samengaan van twee Cliëntenraden. En dit naast het reguliere raadswerk, wat voor een groot deel bestond uit fusie gerelateerde aangelegenheden. Ik ben ervan overtuigd dat het, ondanks de roerige tijden gedurende de voorbereiding van de Cliëntenraad ZMC, de gemeenschappelijke belangen van patiënten van Zuyderland in de afgelopen twee jaar op effectieve wijze zijn gediend.

Karel Versteegen,
Voorzitter Cliëntenraad Zuyderland Medisch Centrum

1. Algemeen

1.1 Missie en visie

De Cliëntenraad Zuyderland MC ziet de missie van het ziekenhuis als uitgangspunt voor de vervulling van zijn rol. De missie van Zuyderland MC, zoals verwoord in de Strategienota Cure Atrium-Orbis 2014-2018 luidt: “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.”

Tevens verwoordt Zuyderland MC in de Strategienota haar ambities ten aanzien van de patiënt, te weten: “Wij staan voor patiëntgerichte benadering en zorg. Niet langer uniforme zorg bieden, maar diensten afgestemd op de behoefte van de individuele patiënt en zijn omgeving.” De Cliëntenraad Zuyderland MC staat achter deze ambities en ziet deze eveneens als uitgangspunt voor de vervulling van zijn rol.

1.2 Doelstelling en kerntaken

De doelstelling van de Cliëntenraad is dat iedere patiënt de zorg krijgt die hij/zij nodig heeft. De Raad realiseert deze doelstelling door systematisch na te gaan op welke wijze de kwaliteit en de kwantiteit van zorg gegarandeerd en/of verbeterd kan worden. De Raad brengt zijn opvattingen daarover zo nodig onder de aandacht van de daarvoor verantwoordelijke functionarissen. Ook is de Raad alert op ontwikkelingen die, mogelijk, voor patiënten van belang zijn. Leden van de Cliëntenraad onderhouden contacten met in- en externe stakeholders, zodat zij actief in kunnen spelen op actuele gebeurtenissen. Zo vindt er periodiek overleg plaats met het Medisch Specialistisch Bedrijf, de Verpleegkundige Adviesraad, de Ondernemingsraden en diverse functionarissen zoals die van Revalidatie, Kwaliteit & Veiligheid en Patiëntenservice.

Om de doelstelling te bereiken wordt de rol van de Cliëntenraad bepaald door twee kerntaken:

1. De wettelijke taak om de gemeenschappelijke belangen van de cliënten te behartigen;
2. 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.

1.3 Bevoegdheden

De adviesbevoegdheden van cliëntenraden zijn vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) (<http://wetten.overheid.nl/BWBR0007920/2016-01-01>). In deze wet staat ook bij welke besluiten van de zorginstelling de cliëntenraden gewoon of ‘verzwaard’ adviesrecht hebben.

Gewoon adviesrecht houdt in dat de zorgaanbieder het advies naast zich neer mag leggen; er moet dan wel een schriftelijke motivering volgen. Als de zorgaanbieder een advies waaraan verzwaard adviesrecht is toegekend niet volgt, kan de zaak worden voorgelegd aan De Commissie van Vertrouwenslieden. Deze commissie doet een bindende uitspraak.

De Cliëntenraad kan overigens zowel gevraagd als ongevraagd adviezen geven.

De Raad van Bestuur heeft in april 2016, nadat daarover positief is geadviseerd door de beide raden, het Instellingsbesluit vastgesteld voor de Cliëntenraad ZMC. Hierin zijn onder meer de samenstelling, taken, bevoegdheden en verplichtingen van de Raad beschreven.

De Cliëntenraad heeft binnen de kaders van het Instellingsbesluit een Huishoudelijk Reglement opgesteld waarin de taken, functies en werkwijze verder beschreven zijn.

De Cliëntenraad werkt aan de hand van een jaarlijks opgesteld Werkplan dat zo optimaal mogelijk aansluit op de jaarplannen van de ziekenhuisorganisatie.

1.4 Samenstelling van Raden

Samenstelling Cliëntenraad Atrium Medisch Centrum per 1 januari 2015:

De heer H. van Rijswijk, voorzitter
 De heer E. te Poel, vicevoorzitter
 De heer F. van Haandel, secretaris
 Mevrouw J. Boek
 Mevrouw I. Stevens-Jansen
 Mevrouw P. Jansen
 De heer R. van den Hoven

Samenstelling Cliëntenraad Orbis Medisch Centrum per 1 januari 2015:

De heer K. Versteegen, voorzitter
 De heer H. Lenssen, vicevoorzitter
 Mevrouw H. Ausems-Habes
 Mevrouw L. Geerts-Nacken
 Mevrouw J. Otker
 Mevrouw Y. Vroomen-Monsewije
 De heer M. Habets heeft eind 2014 te kennen gegeven, wegens ernstige gezondheidsproblemen, niet meer beschikbaar te zijn voor herbenoeming in de Raad. Hij overleed op 11 april 2015. Ook op deze plaats willen de leden van de voormalige Cliëntenraad Orbis Medisch Centrum hem herinneren als een wijze man die zijn taak met passie vervulde.

Hieronder volgt een overzicht van de leden die door de Raad van Bestuur met ingang van 1 mei 2016 zijn benoemd in de Cliëntenraad Zuyderland MC:

De heer K. Versteegen, voorzitter - tevens voorzitter van de GCR
 De heer H. Lenssen, vicevoorzitter - tevens lid van de GCR
 De heer E. te Poel, vicevoorzitter - tevens lid van de GCR
 Mevrouw J. Otker – tevens lid van de GCR
 De heer F. van Haandel
 Mevrouw P. Jansen
 Mevrouw I. Stevens-Jansen
 Mevrouw Y. Vroomen-Monsewije

Ieder lid van de Cliëntenraad heeft meerdere aandachtsgebieden. Deze aandachtsgebieden zijn toebedeeld op grond van ervaring/deskundigheid, affiniteit en/of competenties.

De ambtelijke ondersteuning in deze periode is geleverd door:

De heer F.J.T.G. Stroom, ambtelijk secretaris

De heer J. Wetzels, ambtelijk secretaris - tot 1 mei 2016 op locatie Heerlen
Mevrouw S. Piepers, secretaresse
Mevrouw G. Rohi, secretaresse

2. Activiteiten

Gedurende 2015 en 2016 hebben verschillende activiteiten plaatsgevonden waar de Cliëntenraad aan heeft deelgenomen. Zo waren er reguliere vergaderingen, maar was er ook betrokkenheid bij lopende zaken in het ziekenhuis.

2.1 Reguliere vergaderingen

De Cliëntenraad ZMC en zijn rechtsvoorgangers hielden maandelijks hun reguliere overlegvergadering. Het eerste deel van deze vergaderingen werd overleg gevoerd met een lid van de Raad van Bestuur. Tijdens dit informatieve overleg werden in de regel actuele onderwerpen besproken die door de leden van de Cliëntenraad en/of door de Raad van Bestuur van belang werden geacht.

2.2 Betrokkenheid bij zaken als...

2.2.1 Kwaliteit en Veiligheid

In 2016 is gestart met het ontwikkelen van een nieuwe toekomstvisie op Kwaliteit en Veiligheid binnen Zuyderland MC. Daarmee is beoogd een meerjarig thematisch gericht kompas voor alle collega's binnen de ziekenhuisorganisatie te ontwikkelen dat richting geeft aan kwaliteit en veiligheid inclusief benodigde aandacht voor cultuuraspecten (houding/gedrag) en leiderschap. Belangrijk uitgangspunt daarbij is dat niet aanbod- maar vraaggericht wordt gedacht, dus van buiten naar binnen. De Cliëntenraad is betrokken bij de discussie daarover, via deelname aan de speciaal daartoe ingerichte werkgroep.

In de verslagperiode maakte een delegatie van de Raad deel uit van Werkgroep Cultuur. Binnen deze werkgroep zijn verschillende activiteiten ontwikkeld.

2.2.2 Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ)

De Cliëntenraad is, via deelname aan een speciaal daartoe ingestelde werkgroep, betrokken bij de wijze waarop Zuyderland MC vorm heeft gegeven aan klachtbehandeling op grond van de WKKGZ (<http://wetten.overheid.nl/BWBR0037173/2016-08-01>) die per 1 januari 2017 gerealiseerd diende te zijn. Het doel daarbij was laagdrempelige klachtenafhandeling én kwaliteitsverbetering van de door het ziekenhuis te leveren zorg. Dit op de eerste plaats natuurlijk door het voorkomen van klachten, en in geval van klachten: een proactieve opvang, het oppakken van vragen en – als men er niet uit komt - tenslotte onderzoek en behandeling door de klachtencommissie die de Raad van Bestuur adviseert over de afhandeling van klacht.

2.2.3 Contract met de Samenleving

Zuyderland heeft een Contract met de Samenleving, waarin met vertegenwoordigers van de diverse organisaties, waaronder het Huis voor de Zorg, Ouderen- en patiëntenorganisaties,

afspraken worden gemaakt over een aantal zorggaranties. Ook is in overleg met deze partners de zogenaamde Toolkit Patiëntenparticipatie ontwikkeld.

De Cliëntenraad is in het Contract met de Samenleving vertegenwoordigd. Dit Contract is als gevolg van de fusie van de ziekenhuisorganisatie uitgebreid van Parkstad met ook de Westelijke Mijnstreek.

2.2.4 Keurmerk Senior Vriendelijk Ziekenhuis

Zuyderland Medisch Centrum is in het bezit van het keurmerk Senior Vriendelijk Ziekenhuis. De daarvoor verantwoordelijke manager en professionals binnen de ziekenhuisorganisatie hebben de Cliëntenraad op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen met betrekking tot het keurmerk. De Cliëntenraad is van mening dat gastvrijheid in dit kader krachtiger uitgedragen moet worden. Ook is gepleit voor een nulmeting ten aanzien van de te behalen doelen; de concrete resultaten zijn anders onvoldoende toetsbaar en de sturing is dan te vrijblijvend.

Om in het bezit van het keurmerk te blijven, zal Zuyderland moeten blijven voldoen aan ook in de toekomst gewijzigde criteria.

2.2.5 Mevrouw Van Goethem-Hochstenbachprijs

Deze innovatieprijs wordt jaarlijks uitgereikt aan een of meerdere medewerkers die initiatieven hebben ontwikkeld rond het verbeteren van de zorg aan en de communicatie met vooral kwetsbare oudere patiënten. De prijs bedraagt €5000,-. De voorzitter van de Cliëntenraad maakt deel uit van de jury.

De prijs is vernoemd naar een patiënte die in voormalig Orbis MC is overleden.

2.2.6 Bindende voordracht lid Raad van Toezicht

In 2015 heeft de Gezamenlijke Cliëntenraad in samenwerking met de Cliëntenraad Zuyderland MC locatie Heerlen een bindende voordracht gedaan voor een lid van de Raden van Toezicht van de Stichting Zuyderland Medisch Centrum en van de Stichting Zuyderland Zorg. Dit als resultaat van een zelfstandig uitgevoerde werving- en selectieprocedure, waaronder openbare werving.

2.2.7 Huis voor de Zorg Limburg

De Cliëntenraad is betrokken bij diverse initiatieven van het Huis voor de Zorg. Zo nam hij onder meer deel aan bijeenkomsten met de voorzitters van de Cliëntenraden van de andere ziekenhuizen in Limburg, met vertegenwoordigers van Ouderen- en Patiëntenverenigingen, en over anderhalve-lijns-zorg en de farmacie.

Tenslotte heeft de Cliëntenraad zijn invloed uitgeoefend door deelname aan diverse in- en externe symposia, debatten en seminars.

3. Besluiten en adviezen

In dit hoofdstuk zal er geen onderscheid worden gemaakt tussen de adviezen waarbij de twee Cliëntenraden afzonderlijk acteerden, dus tot 1 mei 2016. Dit omdat het tot die datum voor het overgrote deel ging over dezelfde adviesvragen van de Raad van Bestuur. Wel zijn tot die datum door de beide Cliëntenraden separate adviezen uitgebracht aan de Raad van Bestuur.

In dit verband dient voor de volledigheid het volgende te worden vermeld.

Bij het tot stand komen van de fusie, die onder meer heeft geleid tot Zuyderland MC, is gekozen voor een zogenaamd Functie-Inrichtings-Plan (FIP) voor de ziekenhuisorganisatie met patiëntgerichte centra op twee hoofdlocaties: Heerlen en Sittard-Geleen. Daarbij is uitgegaan van de zorgvraag respectievelijk het ziektebeeld van de patiënt; dit in plaats van zorgaanbod. Het ligt in de bedoeling dat op de twee bestaande ziekenhuislocaties, in een tijdspad van vijf jaren, verschillende patiëntgerichte centra worden gerealiseerd. Voor de concretisering daarvan dienen implementatieplannen te worden ontwikkeld. Verder zijn er ook implementatieplannen gemaakt voor de diverse Resultaat Verantwoordelijke Eenheden (RVE's) en ondersteunende stafeenheden waaruit de ziekenhuisorganisatie in de breedte is opgebouwd. In de verslagperiode is door de Cliëntenraad advies uitgebracht over verschillende door de Raad van Bestuur aangeboden implementatieplannen. Deze zijn:

- Implementatieplan Zwangeren en Geboortecentrum, Algemene Gynaecologie en Kindergeneeskunde
- Deelimplementatieplan Vaatchirurgie, Rectumchirurgie, Mammachirurgie en Mamma systemische behandelingen
- Implementatieplan Mammacentrum
- Implementatieplan Behandelcentrum
- Implementatieplan Verpleegcentrum
- Implementatieplan Klinische geriatrie
- Implementatieplan Communicatie & Marketing
- Implementatieplan Facilitair Bedrijf
- Implementatieplan RVE Kwaliteit, Veiligheid & Bedrijfsvoering
- Implementatieplan Klinisch Chemisch en Hematologisch Laboratorium
- Implementatieplan Inkoop
- Implementatieplan Leerhuis
- Implementatieplan Personeel & Organisatie
- Implementatieplan Mammachirurgie
- Implementatieplan Bestuur en Bestuurszaken

Daarnaast zijn door de Raad in deze periode adviezen uitgebracht over:

- Omvang en samenstelling Raad van Bestuur Zuyderland
- Doorontwikkeling Functie-Inrichtings-Plan (FIP)
- Benoeming directeur Transmurale Zorg
- Raamovereenkomst Zuyderland MC met MUMC+
- Mobiliteitsregeling (waaronder parkeren voor patiënten)
- Jaarrekeningen 2014 en 2015
- Juridische fusie GGZ
- Aanpak 2017 Keurmerk Senior Vriendelijk Ziekenhuis
- Budgetten 2016 en 2017 (begrotingen)
- Klachtenregeling Zuyderland MC
- Reglement Klachtencommissie
- Benoeming nieuwe leden Klachtencommissie
- Plan van aanpak Velocity (verbeteracties)
- Integraal Crisisplan Zuyderland
- Procedure Calamiteitenonderzoek
- Aanpak agressie en geweld
- Zorgplein Brunssum
- Uitbreiding Eerste Lijns Plus Centrum Heerlen

- Dragen van dienstkleeding en persoonlijke hygiëne medewerkers
- Voedingsmanagementsysteem
- Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen
- Instellingsbesluit Cliëntenraad Cure Zuyderland Medisch Centrum
- Huishoudelijk Reglement Cliëntenraad ZMC (besluit Raad)
- Overlegconvenant Gezamenlijke Cliëntenraad Raad van Bestuur
- Aanwijzing leden Gezamenlijke Cliëntenraad (besluit Raad)

4. Gezamenlijke Cliëntenraad

De Cliëntenraad Zuyderland Medisch Centrum maakt onderdeel uit van de Gezamenlijke Cliëntenraad (GCR). De GCR bestaat uit afgevaardigden van divisieraden: Cliëntenraad Zuyderland Thuiszorg, Cliëntenraad Zuyderland GGZ, Cliëntenraad Zuyderland Zorgcentra, Cliëntenraad Zuyderland Huishoudelijke Hulp en Zuyderland Medisch Centrum. In het Convenant Gemeenschappelijke Cliëntenraad 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 MC beschouwt daarnaast de GCR als een platform voor informatie-uitwisseling voor de gevallen waarin het niet gaat om concern brede zaken, maar wel over divisie aangelegenheden die bij een van de divisieraden is belegd en waarin ook divisie overschrijdende aspecten een rol spelen, bijvoorbeeld de keten Cure-Care.

De GCR heeft, naast de adviesbevoegdheid t.a.v. de benoeming van leden van de Raad van Bestuur ook het recht om een bindende voordracht te doen t.a.v. tenminste één persoon voor de Raad van Toezicht van Zuyderland (art.7 WMCZ). Verder is de GCR het zogenaamde Recht op enquête toegekend.

In de verslagperiode fungeerde de voorzitter van de Cliëntenraad ZMC als voorzitter van de GCR.