

**Clëntenraad  
Amphia Ziekenhuis  
Jaarplan 2010-2011**

## Inleiding

Dit jaarplan van de Cliëntenraad sluit aan bij de indeling die andere jaarplannen in het Amphia Ziekenhuis volgen. Uitgangspunt daarbij is het INK-model. Het INK-model gaat uit van de volgende gebieden:

1. Leiderschap
2. Beleid en strategie
3. Leden
4. Middelen
5. Processen
6. Waardering door leden
7. Waardering door klanten en leveranciers
8. Waardering door de maatschappij
9. Beoogde resultaten

De Cliëntenraad streeft ernaar om het jaarplan van de Cliëntenraad in het eerste kwartaal van het lopend jaar te kunnen presenteren. Dit om beter aan te sluiten bij de beleidscyclus van het Amphia Ziekenhuis. Dit vergt planning van de interne evaluatie en de vaststelling van de onderdelen van het jaarplan uiterlijk in januari van het lopende jaar. In 2010 heeft de evaluatie op 29 maart plaatsgevonden, daardoor is het jaarplan 2010-2011 in het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2010 afgerond.

### **Ad 1: Leiderschap**

De Cliëntenraad sluit zich graag aan bij het thema gekozen in het Strategisch Beleidsplan voor 2010-2015: "Samen Beter Verder". Een tevreden patiënt is de kern van de zaak. Ook de Cliëntenraad streeft naar een resultaatgerichte werkwijze met heldere doelstellingen en afspraken, heldere communicatie, duidelijk vastgelegde verantwoordelijkheden en spelregels, elkaar aanspreken op de wijze van (samen)werken, de prestaties en de resultaten. Ook de nieuwe organisatiestructuur met de aansturing van de organisatie door het Directiecomité draagt naar de mening van de Cliëntenraad hieraan bij.

### **Ad 2: Beleid en strategie**

De Cliëntenraad kiest voor een pro-actieve houding. De raad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het Directiecomité. Vooralsnog kiest de Cliëntenraad voor de partnerrol ten aanzien van het Directiecomité, met de nadruk op gemeenschappelijke belangen. Waar nodig zal de Cliëntenraad nadruk leggen op belangenbehartiging en kritisch zijn. In juni 2009 heeft de Cliëntenraad zijn rol, positie & visie opnieuw vastgesteld.

De Cliëntenraad volgt de ontwikkelingen rond de wetgeving. De raad sluit aan bij de WMCZ van 4 april 1996 en de samenwerkingsovereenkomst met de stichting Amphia Ziekenhuis van 18 april 2007. In 2010 zal deze samenwerkingsovereenkomst herzien worden en in 2011 zal de nieuwe **Wet Cliëntenrechten Zorg (WCZ)** in werking treden.

### **De Cliëntenraad en de WMCZ**

De WMCZ regelt de status van de Cliëntenraad en geeft aan wat zijn rechten en plichten zijn. In de wet is de taak van een Cliëntenraad kort omschreven: "De Cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten".

Om die belangen te behartigen, heeft de Cliëntenraad een aantal grondrechten: het recht op informatie, het recht op overleg, het recht om te adviseren en het recht van enquête. De Cliëntenraad kan ook invloed uitoefenen op de samenstelling van het bestuur.

De rechten zijn hieronder kort beschreven.

- Het recht op informatie  
De Cliëntenraad heeft informatie nodig om mee te kunnen praten over het beleid van de instelling. De zorgaanbieder moet de Cliëntenraad alle informatie geven die deze voor zijn taak nodig heeft.
- Het recht op overleg  
De Cliëntenraad overlegt regelmatig met de directie over het beleid van de instelling. Hoe ze dat doen regelen de zorgaanbieder en de Cliëntenraad in een samenwerkingsovereenkomst. Die overeenkomst vult de WMCZ aan.
- Het recht om te adviseren  
De WMCZ geeft de Cliëntenraad het recht voorstellen te doen over alle onderwerpen die voor cliënten van belang zijn. De raad mag altijd een advies uitbrengen, gevraagd en ongevraagd. Dit is het adviesrecht.  
Over bepaalde in de wet vastgelegde onderwerpen moet de zorgaanbieder de Cliëntenraad altijd raadplegen. Daarvoor gelden speciale bevoegdheden. Dat is het (verzwaard) adviesrecht. De wet geeft aan wanneer deze rechten gelden en hoe ze moeten worden toegepast.
- Het recht op voordracht  
De Cliëntenraad heeft invloed op de samenstelling van het bestuur -in de praktijk de Raad van Toezicht- van het ziekenhuis. De Cliëntenraad krijgt in ieder geval het recht om een lid voor te dragen voor de Raad van Toezicht. De voordracht is bindend, wat wil zeggen dat de voorgedragen kandidaat niet geweigerd mag worden. De kandidaat moet wel voldoen aan de algemene eisen die worden gesteld aan bestuursleden, zoals die zijn opgenomen in de statuten van het ziekenhuis. Een voorgedragen lid van de Raad van Toezicht is een goed aanspreekpunt voor de Cliëntenraad en kan ertoe bijdragen dat er ook binnen het bestuur meer aandacht is voor de belangen van cliënten. In 2008 heeft de Cliëntenraad ook daadwerkelijk een lid voor de Raad van Toezicht voorgedragen die vervolgens ook benoemd is.
- Het recht van enquête  
Indien de cliëntenraad vindt dat er sprake is van wanbeleid, kan de Cliëntenraad de Ondernemingskamer van het gerechtshof in Amsterdam vragen om dit nader te onderzoeken. Dit recht is opgenomen in artikel 6.2 van het Uitvoeringsbesluit WTZi. De Ondernemingskamer beslist zelf of ze een onderzoek instelt.

De Cliëntenraad oefent invloed uit op het beleid via het recht op:

- Informatie
- Overleg
- Advies
- Verzwaard advies
- Enquête.

### **Ad 3: Leden van de Cliëntenraad**

De leden van de Cliëntenraad zijn vrijwilligers. Zij ontvangen een vrijwilligersbijdrage.

Een aandachtspunt is de inzet en belasting voor leden van de Cliëntenraad.

Ter ondersteuning van de Cliëntenraad stelt het ziekenhuis een ambtelijk secretaris ter beschikking. De belasting van de ambtelijk secretaris is tevens een aandachtspunt in de afweging van de prioriteiten.

### **Ad 4: Middelen**

De benodigde middelen betreffen:

- onkostenvergoeding aan leden van de Cliëntenraad conform ziekenhuisbrede regeling;
- kosten van vergaderingen (intern in Amphia Ziekenhuis);
- en eventuele andere te organiseren bijeenkomsten;
- eventuele scholing en deskundigheidsbevordering;
- ambtelijk secretaris;
- drukwerk zoals briefpapier, folders, e.d.;

- overige bureaunkosten zoals kopiëren, porto, telefoon, aanschaf relevante publicaties, e.d.;
- wat betreft de informatievoorziening: de Cliëntenraad moet tijdig beschikken over alle relevante informatie vanuit het ziekenhuis;
- lidmaatschap LSR.

De kosten van de Cliëntenraad worden opgebracht uit de financiële middelen van het ziekenhuis. De Cliëntenraad is zich daarvan terdege bewust en wil er niet meer beroep op doen dan noodzakelijk. In 2010-2011 zal, zoals nu kan worden voorzien, de Cliëntenraad opereren binnen het toegekende budget.

#### **Ad 5: Processen**

De Cliëntenraad werkt voornamelijk via vergaderingen, overleg met cq. adviezen aan het Directiecomité en contacten met delen van de organisatie. Daarnaast vindt vijf keer per jaar een overlegvergadering plaats met het gehele Directiecomité. Eenmaal per jaar is er een gezamenlijke bijeenkomst van het Directiecomité, de Cliëntenraad en een afvaardiging van de Raad van Toezicht. Contact met anderen in de organisatie dan het Directiecomité, vinden uitsluitend plaats ter (wederzijdse) informatievoorziening.

Met het Directiecomité zijn afspraken gemaakt over de manier waarop de Cliëntenraad wordt geïnformeerd over relevante ontwikkelingen. Bijvoorbeeld in het kader van de Planning- en Controlcyclus en de financiële stand van zaken.

Het werkplan 2010-2011 van de Cliëntenraad is bijgevoegd (in hoofdlijnen en op actiepunten). De Cliëntenraad kiest voor zijn vergaderingen voor een thematische aanpak. De thema's zullen worden bepaald aan de hand van de gekozen speerpunten.

De Cliëntenraad heeft in 2006 een aantal speerpunten vastgesteld. Regelmatig wordt ook in 2010-2011 bekeken welke voortgang er is ten aanzien van deze speerpunten en of andere aandachtspunten aan de orde zijn. Nieuw actueel speerpunt sinds 2009 is de vernieuwbouw.

Voor 2010-2011 zijn de centrale thema's:

- Patiëntenlogistiek
- Vergrijzing
- Bejegening
- Achterban
- Vernieuwbouw

Binnen deze thema's kiest de Cliëntenraad nadere prioriteiten waar hij extra aandacht aan wil besteden. In 2010-2011 zal de nadruk liggen op achterban en vernieuwbouw.

De Cliëntenraad streeft ernaar adviesaanvragen binnen 6 weken af te handelen, met uitzondering van de recesperiodes (zomer en kerstreces).

#### **Ad 6: Waardering door leden**

Zoals aangegeven bij "Leden" is de inzet van de leden van de Cliëntenraad een aandachtspunt. Vanaf de oprichting in 2001 zijn de vergaderfrequentie en gevraagde inzet van de leden groter dan vooraf was voorzien. Dit vindt mede een oorzaak in de vele ontwikkelingen binnen het ziekenhuis en de beginfase van de Cliëntenraad zelf. In de komende tijd zal nadrukkelijk worden gestreefd naar een passende inzet en waar nodig verdere prioriteitstelling. Daartoe zijn tijdens de evaluatie in 2010 per individueel lid competenties benoemd. In principe zijn leden van de Cliëntenraad generalist met ieder specifieke aandachtsgebieden.

#### **Ad 7: Waardering door burgers en patiënten**

De Cliëntenraad heeft in 2005 al een verkenning uitgevoerd op welke wijze de 'achterban' kan worden betrokken bij het werk van de Cliëntenraad. Ook is gekeken naar hoe kan worden bevorderd dat cliënten worden geïnformeerd over het bestaan en de doelstellingen van de Cliëntenraad. Daarnaast moeten cliënten de mogelijkheid hebben relevante ervaringen en suggesties door te geven aan de Cliëntenraad. De problematiek, van het effectief vorm geven aan het contact met de achterban, speelt namelijk veel breder dan alleen voor de Cliëntenraad van het Amphia Ziekenhuis. In 2005 is hiertoe voor de eerste keer beleid ontwikkeld.

De Cliëntenraad besteedt hierin nadrukkelijk aandacht aan communicatie en PR, bijvoorbeeld via informatie in de hiertoe geëigende kanalen zoals; patiëntenfolders, de website van het Amphia Ziekenhuis, Amphia-intranet en artikelen. In 2007 heeft de Cliëntenraad een eigen pagina op de website van het Amphia Ziekenhuis gekregen. Het bereiken van de achterban blijft voor de Cliëntenraad een actueel onderwerp. In maart 2010 is de eerste stelling van de Cliëntenraad op de website gelanceerd. Het gebruik van de website zal in 2010-2011 verder worden uitgenut.

#### **Ad 8: Beoogde resultaten**

Het kerndoel van de Cliëntenraad is om vanuit zijn adviesrol een bijdrage te leveren aan de bevordering van de kwaliteit van de zorg, door de ontwikkelingen van het Amphia Ziekenhuis te beïnvloeden vanuit de gemeenschappelijke belangen van patiënten. Daarbij richt de Cliëntenraad zich met name op die aspecten van de zorg die een directe relevantie hebben voor de wijze waarop patiënten de zorg ervaren en voor de bevordering van hun welbevinden.

De Cliëntenraad zal nadrukkelijk afweten op welke onderwerpen het uitbrengen van een advies of overleg met het Directiecomité al dan niet bijdraagt aan het realiseren van de doelstellingen van de Cliëntenraad. De Cliëntenraad volgt, zoveel mogelijk, de effecten van adviezen die hij uitbrengt.

Tevens zijn vanuit de evaluatie van 2010 de volgende doelen door de Cliëntenraad benoemd voor het jaarplan 2010-2011:

- Constructieve relatie Directiecomité;
- “De patiënt centraal”: extra benoemen. Binnen de nieuwe organisatiestructuur hier als Cliëntenraad harder op toetsen;
- Cliëntenraad buiten de reeds betreden paden stimuleren tot het geven van ongevraagde adviezen. “Authentiek” blijven als Cliëntenraad en vanaf een afstand mee blijven denken (bijv. vernieuwbouw en vergrijzing);
- Het volgen van het EPD en een stimulerende rol van de Cliëntenraad hierbij;
- Werkbezoeken Cliëntenraad inplannen, maar ook individueel bezoeken van poli’s;
- Intern Cliëntenraad: continuïteit;
- Focus speerpunt Vergrijzing;
- Focus speerpunt Achterban;
- MTO; helpt aan de basiszorg voor een tevreden patiënt + beoordeling medisch specialisten.

## **Cliëntenraad Amphia Ziekenhuis: Hoofdpijnen Werkplan 2010-2011**

Actiepunten:

### **1. Gevraagd en ongevraagd advies geven, vanuit patiëntenperspectief over:**

- strategisch beleid, kaderbrief, planning en control-cyclus.
- ad hoc-adviesaanvragen door Directiecomité.
- het ontwikkelen van initiatieven ten aanzien van de benoemde speerpunten:
  - Patiëntenlogistiek
  - Vergrijzing
  - Bejegening
  - Achterban
  - Vernieuwbouw
- het volgen en zonodig uit eigen initiatief adviseren op kwaliteit en continuïteit van zorg, vanuit de onderwerpen: beleid inzake klachten en klachtenbehandeling, Meldingen Incidenten Patiëntenzorg, Veilig Incidenten Melden, ketenzorg, kwaliteitszorg en –borging, patiëntenvoorlichting, etc.

In zijn algemeenheid is de Cliëntenraad voornemens ten aanzien van het planmatig en doelgericht werken selectief advies uit te brengen op adviesaanvragen die niet direct relatie hebben met de doelstellingen, speerpunten of aandachtspunten van de Cliëntenraad. Met andere woorden adviseren is een recht, geen plicht. Gevraagde adviezen worden door het dagelijks bestuur behandeld en afgehandeld, waarbij de mogelijkheid wordt behouden de plenaire Cliëntenraad te raadplegen. Ieder advies wordt ter kennis gebracht aan de gehele Cliëntenraad.

Binnen de werkgroepen vindt afbakening plaats op thema. Na voorbereiding in de werkgroepen worden deze thema's raadsbreed besproken en behandeld.

### **2. PR en communicatie:**

- Er zal een aangepaste notitie " Cliëntenraad en zijn achterban" worden opgesteld in 2010, met het doel de achterban nog beter te kunnen bereiken en de Cliëntenraad meer bekendheid te geven bij de achterban. De folder van de Cliëntenraad zal in 2010 worden aangepast en weer verspreid worden bij de wachtkamers van de poliklinieken.
- De website van de Cliëntenraad actiever inzetten. Hiermee is in 2010 begonnen door het plaatsen van een stelling waarop Cliënten hun reactie kunnen geven.

### **3. Externe betrekkingen:**

- wederzijdse informatievoorziening en indien wenselijk overleg met Zorgbelang Brabant.
- betrekkingen onderhouden met LSR te Utrecht.
- overige netwerken als andere Cliëntenraden.

### **4. Achterban:**

- in aansluiting op de beleidsnotitie " Cliëntenraad en zijn achterban" trachten de relatie met de achterban te verduidelijken en/of te versterken.
- door selectieve deelname aan project- of klankbordgroepen de positie van de cliënt meer verankeren bij het tot stand komen van het beleid.

### **5. Scholing/teambuilding**

- regelmatig inwerken op relevante dossiers.
- waar nodig met ondersteuning uit ziekenhuis en evt. extern.
- vooralsnog geen aparte externe scholing.
- af en toe een aparte bijeenkomst voor nadere visie-ontwikkeling.

## **6. Positie en rol Cliëntenraad, ook t.o.v. andere adviesorganen**

- werken aan vanzelfsprekendheid om waar relevant de Cliëntenraad te betrekken.
- met enige regelmaat overleg met andere adviesorganen.
- in overleg met RvT en Directiecomité zich verder bezinnen op de vormgeving van het (jaarlijks) gezamenlijk overleg.
- vanuit cliëntenperspectief een volwaardige partner zijn.

## Uitwerking werkplan in actiepunten met tijdsfasering.\*

### Cliëntenraad

Onderwerp	Vorbereiding door:	doel	Vorbereiding in:	Besluitvorming in:
Klachtenjaerverslag	Werkgr. zorg	Advies	April 2010	Mei 2010
Kaderbrief 2011	Werkgr. organisatie	Advies	Mei 2010	Juni 2010
Jaarverslag CR	DB		1 <sup>ste</sup> kwartaal	1 <sup>ste</sup> kwartaal
Jaarplan CR	DB		1 <sup>ste</sup> kwartaal	1 <sup>ste</sup> kwartaal
Achterban	Wergr. organisatie/ projectgroep Achterban	Uitvoering geven aan vastgesteld beleid	doorlopend	
Bejegening	Werkgr. zorg		doorlopend evalueren	
Vergrijzing	Werkgr. zorg/ projectgroep Vergrijzing	Notitie verankeren in organisatie	doorlopend	
Patiëntenlogistiek	Werkgr. organisatie		doorlopend	
Vernieuwbouw	Werkgr. organisatie	Advies	doorlopend	
Begroting 2011 Begroting 2012	Werkgr. organisatie		Oktober 2010 Oktober 2011	November 2010 November 2011

### Dagelijks Bestuur

Onderwerp		Doel:	Vorbereiding in:	Besluitvorming in:
Jaarverslag 2010			1 <sup>ste</sup> kwartaal 2011	1 <sup>ste</sup> kwartaal 2011
Jaarverslag 2011			1 <sup>ste</sup> kwartaal 2012	1 <sup>ste</sup> kwartaal 2012
Overlegbije- komst RvT en DC		Bespreken met DC hoe voorstel kan worden vormgegeven.	2 <sup>e</sup> kwartaal	2 <sup>de</sup> kwartaal
Jaarplan 2010- 2011			1 <sup>ste</sup> kwartaal 2010	1 <sup>ste</sup> kwartaal 2010
Evaluatie 2010		Vorbereiden en uitvoeren bijeekomst.	4 <sup>de</sup> kwartaal 2010	1 <sup>ste</sup> kwartaal 2011
Evaluatie 2011		Vorbereiden en uitvoeren bijeekomst.	4 <sup>de</sup> kwartaal 2011	1 <sup>ste</sup> kwartaal 2012

## Werkgroep Organisatie

Onderwerp	Opmerking:	Doel:	Vorbereiding in:	Besluitvorming in:
Kaderbrief 2011		Vorbereiden advies.	Mei 2010	Juni 2010
Begroting 2011		Vorbereiden advies vanuit cliëntperspectief	Oktober 2010	November 2010
Begroting 2012		Vorbereiden advies vanuit cliëntperspectief	Oktober 2011	November 2011
Patiëntenlogistiek		Participatie vanuit patiëntenperspectief met als doel: kwaliteit van zorg	doorlopend	doorlopend
Overzicht lopende projecten Amphia Ziekenhuis		Vaststellen of op basis van het Amphia-projecten-overzicht aansluiting gewenst is en gerealiseerd kan worden	doorlopend	n.v.t.
Management-rapportage		Toetsen Amphia Score aan speerpunten	doorlopend	

## Werkgroep Zorg

Onderwerp		doel	Vorbereiding in:	Besluitvorming in:
Kwaliteitsjaar-verslag		Vorbereiden advies	Mei 2010	Juni 2010
Bejegening		Doorlopend		
Vergrijzing		Notitie verankeren in organisatie	doorlopend	

- \* Lijst is indicatie. Onderwerpen en tijdsfasering dienen als leidraad en kunnen lopende het proces aan de actualiteit worden aangepast.