



# Inhoudsopgave

- **Missie Cliëntenraad**
- **Speerpunten Cliëntenraad**
- **Speerpunten Cliëntenraad en strategische thema's Amphia**
- **Terugblik 2023 – 2024**
- **Doelen Cliëntenraad 2025**
  - **Algemeen**
  - **Strategische thema's**
  - **Zorggroepen**
  - **Overig**

## Cliëntenraad

De raad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur en het Medisch Specialistisch Bedrijf (MSB-A). De Cliëntenraad volgt de ontwikkelingen rond de wetgeving en sluit aan bij de Wmcz en het medezeggenschapsreglement met de Raad van Bestuur en Stichting Amphia en de Coöperatie Medisch Specialistisch Bedrijf - Amphia U.A. 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”.

## Impact

De Cliëntenraad vertegenwoordigt zo'n 600.000 patiënten in het adherentiegebied van Amphia, Daarvan komen er jaarlijks ruim 170.000 naar het ziekenhuis voor consultatie en zorg, met in totaal zo'n 6 miljoen contactmomenten. De raad wil impact hebben op de processen die een patiënt ervaart in en vanuit het ziekenhuis en kiest daarbij voor een proactieve houding: op weg naar het continu verbeteren van de patiëntenzorg in gezamenlijkheid met Raad van Bestuur, MSB-A, Verpleegkundige Regieraad, Ondernemingsraad en alle (keten)partners.



# Speerpunten Cliëntenraad



# Speerpunten Cliëntenraad en strategische thema's Amphia

## Strategische thema's Amphia

Speerpunten cliëntenraad	De professional	Patiëntenzorg	Samenwerking	Wetenschap en technologie	Duurzame bedrijfsvoering
Leefstijl als medicijn		•			
Samen beslissen	•	•			
Patiënt centraal in onderwijs en wetenschappelijk onderzoek				•	
De zorgprofessional goed in zijn vel	•				
De regievoerende patiënt		•	•		
Effectieve en duurzame inzet van middelen en diensten					•
Optimaal gebruik van beschikbare data en technologieën				•	•
De juiste zorg op de juiste plaats met de juiste (zorg)professionals		•	•		

## Sterke punten

- De Cliëntenraad is een actief samenwerkend medezeggenschapsorgaan in Amphia waarbij steeds betere contacten met de interne Amphia organisatie gehouden worden.
- De Cliëntenraad is een multidisciplinair team waarbij in een goede sfeer samengewerkt wordt door gedreven leden die elkaar goed aanvullen en –voelen.
- Professionaliseringslag van de raad door middel van het opleveren van het meerjarenplan, vaststellen van een taakverdeling op basis van focuspunten.
- De Cliëntenraad geeft professionele invulling aan medezeggenschap in Amphia waarbij een positief kritische blik op het organisatiebeleid vanuit cliëntperspectief aangenomen wordt.

## Aandachtspunten

- Zichtbaarheid Cliëntenraad in- en extern.
- Intensivering contacten Cliëntenraad met de cliënten van Amphia.
- Duidelijkere invulling geven aan verschillende vormen van medezeggenschap.
- In samenspraak met het Medisch Specialistisch Bedrijf van Amphia invulling geven aan de taak van de Cliëntenraad binnen het medisch domein.
- Interne organisatie meer bewust maken van het belang van betrokkenheid van cliënten en het ophalen van cliëntervaringen in projecten.

# Doelen Cliëntenraad 2025

## Algemeen

### Algemene doelen:

- Op basis van structureel ingeplande overleggen bijgepraat worden door de managers zorg- en bedrijfsvoering, medisch managers, teammanagers, programmamanagers en/of projectleiders zodat de Cliëntenraad weet wat er speelt en in de gelegenheid gesteld wordt om de belangen van de cliënten van Amphia te behartigen reeds vóór het moment van formele advisering of instemming.
- Beslissen welke projecten actief worden gevolgd door leden van de Cliëntenraad om de belangen van de cliënten van Amphia te behartigen en deze zo nodig bespreken met de Raad van Bestuur en/of betrokken projectleiding.
- Zo nodig met managers zorg- en bedrijfsvoering uitkomsten van klachtenrapportages, VIM-rapportages, patiënttevredenheidsmetingen en overzicht wachttijden en toegangstijden bespreken.
- De Cliëntenraad zichtbaarder maken zowel in Amphia als daarbuiten.
- Intensiveren contacten met de cliënten van Amphia.
- Interne organisatie meer bewust maken van het belang van betrokkenheid van cliënten en het ophalen van cliëntervaringen in projecten.
- Interne organisatie stimuleren om cliënten te betrekken in projecten.
- Interne organisatie bevragen op cliëntparticipatie in projecten.
- In samenspraak met het Medisch Specialistisch Bedrijf van Amphia verdere invulling geven aan de taak van de Cliëntenraad binnen het medisch domein.
- Mederaadsleden actief (blijven) opzoeken en betrekken op basis van de focusverdeling.
- Volgen van relevante externe ontwikkelingen.

# Doelen Cliëntenraad

## Strategische thema's

### Thema: De professional

#### Focus:

- Veilig werkklimaat
- Juiste inzet Personeel
- Vitaliteit Inzetbaarheid en Talentontwikkeling
- Ondernemingsraad
- Verpleegkundige Regieraad

#### Specifieke doelen:

- Stimuleren dat zorgprofessionals betrokken zijn bij HR-ontwikkelingen in de verwachting dat dit ten goede komt aan de kwaliteit van zorg voor de cliënt.
- Aandacht hebben voor ontwikkel- en doorgroeimogelijkheden voor de zorgprofessionals.
- Bij laten praten over de uitkomsten van het medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO).



# Doelen Cliëntenraad

## Strategische thema's

### Thema: Patiëntenzorg

#### Focus:

- Passende Zorg
- Preventieve zorg (leefstijloket, voeding, prehabilitatie)
- Uitkomstgerichte zorg (samen beslissen, palliatieve zorg, kwetsbare ouderen)

#### Specifieke doelen:

- Bewust zijn dat de gehele patient journey bepalend is voor het beeld van de cliënt.
- Bewust zijn dat preventieve zorg een belangrijk thema is in de organisatie.
- Monitoren procedure van aanlevering rapportages.
- Overwegen van deelname in het project Samen beslissen.
- Duidelijkheid krijgen met wie overstijgend contact met betrekking tot palliatieve zorg te onderhouden.
- Participatie in onderzoek SPING blok. Ontvangen van de nieuwsbrief en op de hoogte blijven van de ontwikkelingen.
- Duidelijkheid krijgen over Palliatieve Zorg bij kwetsbare ouderen zowel intramuraal als transmuraal.
- Ervaringen rond de GTU ophalen, met daarin specifieke aandacht voor het samenspel van de meerdere functieniveaus.

# Doelen Cliëntenraad

## Strategische thema's

### Thema: Samenwerking

#### Focus:

- Ketenzorg (1,5 lijnszorg, Transmurale zorg)
- Familieparticipatie
- Amphia thuis

#### Specifieke doelen:

- Oriënteren op het onderwerp ketenzorg en zicht krijgen op partners in- en extern. Contact leggen en onderhouden.
- Vormgeven aan regionaal overleg met Cliëntenraden en invulling geven aan regionale cliëntparticipatie binnen het project TMZ.
- Overwegen om gebruik te maken van subsidie ZonMW participatie hub, mits deze weer wordt toegekend.
- Monitoren project TMZ (IZA) door deelname aan dialoogsessies, overleg met interne en externe projectleider en/of Raad van Bestuur.
- In kaart brengen van het project familieparticipatie. Nagaan welke afdelingen hiermee bezig zijn en welke acties volgen op de uitkomsten van de evaluaties.
- Contact leggen met het mantelzorgplein.

# Doelen Cliëntenraad

## Strategische thema's

### Thema: Wetenschap en technologie

#### Focus:

- Doelmatige zorg (Samen op weg met de klant)
- Digitale zorg (Digitale patiënt)
- Patiëntenparticipatie in onderzoek
- Wetenschapscommissie
- Innovatie
- Technologie
- Privacy en gegevensbescherming

#### Specifieke doelen:

- Erop toezien dat cliënten beter inzicht krijgen in hun status en gegevens, en ook gemakkelijk vragen kunnen stellen.
- Patiëntenparticipatie in onderwijs en wetenschappelijk onderzoek onder de aandacht brengen bij patiënten en hun rol en mogelijkheden helder maken.
- Erop toezien dat juridische (en financiële) zaken voor de patiënten goed zijn geregeld.
- Minstens één keer per jaar overleg voeren met gedelegeerd lid commissie vanuit de Cliëntenraad.
- Op de hoogte blijven van nieuwe ontwikkelingen waaronder AI.

# Doelen Cliëntenraad

## Strategische thema's

### Thema: Duurzame bedrijfsvoering

#### Focus:

- Milieu en klimaat
- Oosterhout
- Financiën

#### Specifieke doelen:

- Monitoren of de organisatieverandering van positieve invloed is op de cliënt.
- De ontwikkelingen in Oosterhout volgen met speciale aandacht voor de gevolgen voor de cliënt.
- Indien mogelijk aansluiten bij de werkgroep duurzaamheid.

# Doelen Cliëntenraad Zorggroepen

Naast structureel ingeplande overleggen met de managers zorg- en bedrijfsvoering, medisch managers, teammanagers, programmamanagers en/of projectleiders, specifieke aandacht voor:

## **Oncologie en Inwendige specialismen**

- Participatie in de regieraad oncologie.
- Volgen van de ontwikkelingen van het project 'value first' (Erasmus MC in samenwerking met Amphia).

## **Acute zorg**

- Ontwikkelingen rondom het spoedplein volgen. Indien nodig aandachtspunten bespreken met de manager zorg- en bedrijfsvoering.

## **OK en CSA**

- Ontwikkeling en ervaringen rondom 'opnemen zonder bed' volgen. Indien nodig aandachtspunten bespreken met de manager zorg- en bedrijfsvoering.
- Vanuit de MIP rapportage aandacht hebben voor het knelpunt verwisselingen van materialen.
- Formatieontwikkelingen binnen de zorggroep volgen.

# Doelen Cliëntenraad

## Overig - 1

### Communicatie en marketing

- Inventariseren waar kansen liggen om over Cliëntenraad te communiceren
- Meer naar buiten treden als Cliëntenraad door actieve inzet van zowel interne als externe communicatie
- Contact opbouwen en onderhouden met nieuwe Business partner communicatie
- Waar gewenst of nodig meedenken met (verbetering van) bestaande communicatie naar de cliënt.

### Cliëntencontact

- Onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om als Cliëntenraad meer in contact te komen met de cliënten en hier invulling aan geven.
- Zorgen voor meer bekendheid van de Cliëntenraad onder de cliënten, bijv. door 1 of 2 concrete projecten te benoemen die centraal gesteld worden in de communicatie.
- Invulling geven aan verschillende vormen van rechtstreekse contacten Cliëntenraad-client

### Inclusie en diversiteit

- Goed volgen van zaken direct rakend aan de cliënt, bijvoorbeeld manier aanspreken cliënt
- Toegankelijkheid ziekenhuis/garage opvolgen

### Amphia Panel

- Diversifiëring Amphia Panel
- Vergroting aantal leden van het panel

### Externe sleutelpersonen

- Open staan voor contacten met vertegenwoordigers van moeilijk bereikbare doelgroepen uit de achterban

# Doelen Cliëntenraad

## Overig - 2

### Kwaliteit & Veiligheid

- Invulling periodiek (minimaal twee keer per jaar) overleg tussen manager en Cliëntenraad.
- Jaarlijks overleg ledenvergadering met manager kwaliteit en veiligheid.

### Klachten

- Afspraken maken met betrekking tot de klachtenrapportage.
- Periodiek bespreken van klachtenrapportage met klachtenbemiddelaars en zo nodig uitkomsten bespreekbaar maken binnen periodiek overleg lid Cliëntenraad en toegewezen manager zorg- en bedrijfsvoering.
- Jaarlijks overleg met voorzitter klachtencommissie.

### Kinder Advies Raad

- Minstens één vergadering per jaar bijwonen van de KAR
- Bekendheid van aanspreekpunt voor leden KAR bij de Cliëntenraad

### Koepelorganisaties (LSR/NCZ)

- Landelijke ontwikkelingen volgen en regelmatig toelichten in CR
- Minstens twee landelijke bijeenkomsten bijwonen