

# MC Groep

**Clëntenraad**

**Jaarplan 2018**

## 1. Inleiding

In dit Jaarplan 2018 van de Cliëntenraad MC Groep worden thema's en aandachtsgebieden benoemd waarop de Cliëntenraad zich in 2018 wil richten.

Ook in 2018 wil de Cliëntenraad een actieve rol spelen en een goede relatie onderhouden met uiteraard de patiënten en met de leden van de RvB, het management van vakgroepen en overige afdelingen. Zij participeert op basis van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen, Wmcz.

De doelstelling van de Cliëntenraad is vanuit het oogpunt van de patiënt het gemeenschappelijke belang van de cliënten/patiënten, hun familieleden/vertegenwoordiger(s) en van bezoekers van het ziekenhuis en de poliklinieken te behartigen. Uitgangspunt is dat de Cliëntenraad de positie van de patiënt/cliënt versterkt.

Het is ons streven zowel de kwaliteit en veiligheid van de patiëntenzorg als de continuïteit van de patiëntenzorg te helpen behouden en deze waar nodig te helpen verbeteren. Patiëntveiligheid en patiënttevredenheid zijn ook het komend jaar belangrijke thema's.

## 2. Werkwijze en samenstelling

De Cliëntenraad komt voor overleg elf keer per jaar bijeen. Tijdens het overleg komen lopende en nieuwe onderwerpen aan de orde en worden zaken teruggekoppeld en vindt de besluitvorming plaats. Regelmatig wordt overleg gevoerd met een lid van de Raad van Bestuur (RvB) van het ziekenhuis en met de Raad van Commissarissen (RvC) en overige gremia binnen het ziekenhuis. De Cliëntenraad laat zich informeren en vraagt aandacht voor het belang van de patiënt.

De Cliëntenraad bestaat uit negen leden. Van deze leden vormen de voorzitter, de vicevoorzitter en secretaris het dagelijks bestuur. Leden van de Cliëntenraad zijn afkomstig uit het verzorgingsgebied van de MC Groep, hebben verschillende achtergronden en een grote betrokkenheid met de zorg.

### 3. Aandachtsgebieden

#### 1. Strategie en organisatie

Binnen dit aandachtsgebied wordt meegedacht en gepraat over het beleid van de MC Groep. De Cliëntenraad (CR) onderhoudt contact met de Raad van Bestuur, Medische Staf, Raad van Commissarissen, Ondernemingsraad en andere gremia. De CR neemt deel aan de strategiedagen van de MC Groep, waar de toekomstplannen en doelstellingen 2018 en het strategieplan van de MC Groep worden besproken. De CR volgt de uitvoering van het strategieplan. Voor de CR is het belangrijk dat patiëntbelangen te allen tijde boven economische- en/of organisatorische belangen gaan.

Op basis van de strategie heeft de MC Groep voor 2018 een aantal speerpunten en thema's geformuleerd. Twee thema's: *Verhogen patiënttevredenheid* en invulling geven aan *de zeven klantzekerheden van MC Groep*, wil de CR het komend jaar volgen.

Andere thema's die de CR in 2018 wil volgen zijn verdere uitbouw van de speerpunten Bariatrie, Geriatrie, Neurochirurgie en Slaap- waakcentrum.

#### 2. Kwaliteit en veiligheid, patiëntenzorg

Patiëntenzorg is een belangrijk aandachtsgebied. Vanuit het patiëntperspectief zijn bejegening, behandeling, verpleging, begeleiding en nazorg belangrijke aandachtspunten. De nadruk ligt op het aanbieden van mensgerichte zorg en op kwaliteit en veiligheid van de zorg.

De CR richt zich op thema's die voorgaande jaren aan de orde waren en die het komende jaar weer aan de orde komen. Het gaat hier om patiënt raadplegingen, zorgkaart.nl, klachtenregeling en klachtenafhandeling, ouderengeneeskunde (geriatrie), wachttijden, participeren in focusgroepen, accreditatie ontwikkelingen, deelnemen aan veiligheidsrondes en sireneacties.

#### 3. Facilitaire zaken en aangelegenheden

Het is belangrijk dat alle locaties van de MC Groep goed bereikbaar en toegankelijk zijn. Men moet zich er als het ware "thuis kunnen voelen".

Thema's die voor veiligheid en kwaliteit van de zorg belangrijk zijn en waar komend jaar aandacht voor zal zijn: bereikbaarheid contactcentrum, bewegwijzering, schoonmaakdienst, voedingsdienst en maaltijdvoorziening, integraal crisisplan, huisvesting en veiligheid van gebouwen en installaties.

#### 4. Financiën en managementaangelegenheden

De CR heeft adviesrecht over de jaarrekening, kaderbrief en ondernemingsplan. Door vroegtijdige betrokkenheid bij het begrotingsproces kan de CR in het belang van de patiënt meedenken. De CR is op de hoogte van het te voeren financieel beleid. De CR gaat komend jaar aan de hand van maandelijkse rapportages de financiële situatie volgen en deze toetsen aan de financiële doelstelling. Indien daar aanleiding voor is worden de gevolgen van het gevoerde financiële beleid op de kwaliteit en de continuïteit van de zorgverlening besproken.

#### 5. ICT en digitale innovatie

Voor de CR is digitale innovatie een belangrijk thema. Vanuit het patiëntperspectief bezien, zijn om de kwaliteit van de zorgverlening verder te verhogen, (door)ontwikkeling van patiëntportals en huisartsenportals, informatieveiligheid, de integratie van verschillende samenwerkingsverbanden, zorg op afstand en zelfmeten (hospital@home) het komend jaar belangrijke aandachtspunten. Het gaat over digitale toepassingen in de zorg en gebruik van informatie- en communicatietechnologie ter ondersteuning en verbetering van de gezondheid en de gezondheidszorg. Ontwikkelingen, die de CR het komend jaar met belangstelling zal volgen en zo mogelijk in mee wil denken.

#### 6. PR en communicatie

PR en communicatie vindt op verschillende manieren plaats. Het komend jaar zijn communicatie vanuit het ziekenhuis naar patiënten en naar derden en bekendheid geven aan de activiteiten van de CR via social media, website, intranet en berichten in de media, deelnemen aan de open dag van de zorg voor de CR belangrijke thema's.

Een ander belangrijk thema voor het komende jaar zal zijn het uitbouwen en onderhouden van contacten met patiëntverenigingen en de cliëntenraden van MC Slotervaart, Antonius Ziekenhuis Emmeloord en andere ziekenhuizen uit de directe omgeving zoals Flevoziekenhuis Almere en St. Jansdal Ziekenhuis Harderwijk.

## 4. Adviesaanvragen

De CR verwacht dat het komend jaar (2018) adviesaanvragen zullen komen uit de onderwerpen zoals genoemd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz) en uit voorgenomen beleid van de MC Groep en uit de nog in ontwikkeling zijnde nieuwe strategie 2018 - 2020.

Ook zal in 2018 weer sprake zijn van het uitbrengen van advies inzake de jaarrekening van het afgelopen jaar en ondernemingsplan van het komende jaar.

Bij het behandelen van adviesaanvragen ligt de focus van de CR op direct/indirect handhaven en borgen van de kwaliteit en de veiligheid en van de continuïteit van de patiëntenzorg. Hier zal de CR ook de komende tijd aandacht voor blijven vragen.

Hiernaast kan de CR van de mogelijkheid gebruik maken de Raad van Bestuur ongevraagd advies te geven ten aanzien van patiënt gerelateerde onderwerpen.

## 5. Werkgroepen en thema's 2018

De CR wil het komend jaar thema's waaraan in 2017 gewerkt is voortzetten. Verder zal de CR het komend jaar aandacht besteden aan nieuwe thema's die voortkomen uit het te voeren beleid van de MC Groep en deze toetsen aan het strategieplan.

Thema's jaarplan 2018.

Thema's worden door werkgroepen afgehandeld. Een werkgroep van de CR bestaat uit enkele leden met ervaringsdeskundigheid op specifieke gebieden. Een werkgroep opereert altijd namens en vanuit de CR en koppelt hiernaar terug.

<b>Aandachtsgebied</b> Strategie en organisatie
<b>Aandachtsgebied</b> Kwaliteit en veiligheid, patiëntenzorg
<b>Thema</b>
Positief kritisch volgen van kwaliteit en patiënt veiligheid, afhandeling klachten, klachtenmanagement.
Bijdragen aan verbetering van de organisatie van de transmurale zorg. Functioneren transitiepunt.
Mensgerichte patiëntzorg, kwaliteit en patiëntveiligheid Patiënt raadpleging.
Meewerken aan en meelopen met kwaliteits- en veiligheidsrondes
Functioneren afsprakenbureau en contactcentrum.
<i>Verhogen patiënttevredenheid en invulling geven aan de zeven klantzekerheden van MC Groep,</i>
Volgen van patiëntervaringen, Zorgkaart.nl
Herhalen onderzoek wachttijden bij KCL

<b>Aandachtsgebied</b> Facilitaire zaken en aangelegenheden
<b>Thema</b>
Toetsen van kwaliteit en veiligheid van de facilitaire dienstverlening aan: <i>“de zeven</i>
Bewegwijzeringen MC Zuiderzee en MC IJsselmeer
<b>Aandachtsgebied</b> Financiën en managementaangelegenheden
<b>Thema</b>
Volgen van het financiële beleid, m.b.t. gevolgen voor de kwaliteit en continuïteit van de patiëntenzorg.
<b>Aandachtsgebied</b> ICT en digitale innovatie
<b>Thema</b>
VIPP-programma en daaraan gerelateerde E-Health initiatieven.
Digitale technologie in de zorg: veilig gebruik van ICT ter ondersteuning en verbetering van de gezondheid en gezondheidszorg.
<b>Aandachtsgebied</b> PR en communicatie
<b>Thema</b>
Contact met andere cliëntenraden, patiëntverenigingen, huisartsen
Presentatie CR tijdens open dag van de zorg

## BIJLAGEN

### 1. Ledenlijst cliëntenraad MC Groep per 2018:

Dhr. C.H.J. (Cees) de Bruin, voorzitter  
Dhr. A. (Anko) Niemeijer, vicevoorzitter  
Mw. L.L.C.M. (Renske) Schijf-Paulusma, secretaris  
Dhr. R. (Roelof) Atema  
Dhr. J.W. (Jan Wiebe) Land  
Dhr. E.A. (Evert) Koekkoek  
Dhr. D. (Dick) Pasman  
Dhr. A. (Aart Jan) Smits  
Mw. L.P.C.M. (Marie-José) Jacobs

### 2. Adviesrechten

De Cliëntenraad heeft het recht advies uit te brengen over elk voorgenomen besluit dat de instelling of organisatie betreft. De Cliëntenraad heeft adviesrecht <sup>1</sup>over:

- a. een wijziging van de doelstelling of de grondslag;
- b. het overdragen van de zeggenschap of het aangaan van een concentratie als omschreven in de Mededingingswet of het aangaan of verbreken van een duurzame samenwerking met een andere instelling;
- c. de gehele of een gedeeltelijke opheffing van de instelling, verhuizing of ingrijpende verbouwing;
- d. een belangrijke wijziging in de organisatie;
- e. een belangrijke inkrimping, uitbreiding of andere wijziging van de werkzaamheden;
- f. het benoemen van personen die rechtstreeks de hoogste zeggenschap zullen uitoefenen bij de leiding van arbeid in de instelling;
- g. de begroting en de jaarrekening;
- h. het algemeen beleid inzake de toelating van cliënten en de beëindiging van deze zorgverlening aan cliënten;
- i. voedingsaangelegenheden van algemene aard en het algemeen beleid op het gebied van de veiligheid, de gezondheid of de hygiëne en de geestelijke verzorging van, maatschappelijke bijstand aan en recreatiemogelijkheden en ontspanningsactiviteiten voor cliënten;
- j. de systematische bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van de aan cliënten te verlenen zorg;
- k. de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten van cliënten en het aanwijzen van personen die belast worden met de behandeling van klachten van cliënten;
- l. wijziging van de regeling, bedoeld in artikel 2, tweede lid, en de vaststelling of wijziging van andere voor cliënten geldende regelingen;
- m. het belasten van personen met de leiding van een onderdeel van de instelling, waarin gedurende het etmaal zorg wordt verleend aan cliënten die in de regel langdurig in die instelling verblijven.

---

<sup>1</sup> Uit: Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen Geldend van 01-01-2016