

Cliëntenraad van het Alexander Monro Ziekenhuis

Volgens de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) is ieder ziekenhuis wettelijk verplicht een Cliëntenraad (CR) in te richten. De Cliëntenraad van het Alexander Monro Ziekenhuis (AMZ) bestaat momenteel uit 5 leden, met daarnaast een ambtelijk secretaris als contactpersoon tussen de CR en de Raad van Bestuur (RvB).

Missie

Het Alexander Monro Ziekenhuis (AMZ) wil zich landelijk onderscheiden met de beste medische zorg, oprechte aandacht, luisteren, vertrouwen en betrokkenheid bij de cliënten. Als Cliëntenraad zijn we blij met de resultaten tot nu toe en willen we graag bevorderen dat het AMZ deze uitgangspunten blijvend op een transparante manier toepast in het beleid en bij alle plannen en activiteiten.

Taakopvatting

Als Cliëntenraad behartigen wij de algemene belangen van alle (toekomstige) patiënten, hun familie, begeleiders en bezoekers. Over ontwikkelingen in de organisatie die de patiënt aangaan, denken we mee en brengen we gevraagd en ongevraagd advies uit aan de Raad van Bestuur (RvB).

Bij de beoordeling van adviesaanvragen die de RvB aan ons voorlegt, gaan we na of de effecten die dat beleid of dat besluit op de cliënten beogen te hebben of kunnen hebben, voldoende zijn beschreven en of die effecten positief voor hen zullen zijn.

We zijn ook proactief, dat wil zeggen dat we de RvB ongevraagd advies kunnen geven. Op basis van informatie van het ziekenhuis, de literatuur, ontwikkelingen en innovaties, de ervaringen van cliënten en contacten met patiëntenverenigingen en cliëntenraden in andere ziekenhuizen vormen we onze mening.

We informeren de RvB tijdig over signalen over knelpunten in de geleverde zorg, over het gewenste ziekenhuisbeleid en de kwaliteit van zorg in het AMZ.

Wij gaan steeds uit van het belang van de cliënten en stellen ons autonoom op ten opzichte van de RvB en de andere medewerkers van het ziekenhuis.

Om ons werk efficiënt te kunnen doen en werkelijk invloed uit te kunnen oefenen, onderhouden we zowel binnen als buiten het AMZ relevante contacten en hebben we geregeld overleg met de stakeholders over lopende en komende ontwikkelingen.

Verleden en toekomst

De Cliëntenraad is in 2017 opgericht. Sinds de oprichting hebben we ons georiënteerd op de gang van zaken en ontwikkelingen binnen het AMZ, en de plaats en positie van het AMZ in Nederland. Dit betreft onder meer de ambities van het AMZ rond de patiëntenzorg, groei, samenwerkingsrelaties met andere ziekenhuizen en keuzes ten aanzien van de verdere profilering van het AMZ.

Om goed op de hoogte te zijn van wat er speelt in het AMZ en beleidsvoornemens van de RvB op resultaten te kunnen toetsen, brengen we in 2019 meer structuur aan in regelmatig overleg met de verschillende gremia van het AMZ.

Omdat de patiëntenzorg in het AMZ van korte duur is, is het moeilijker in contact te komen met de cliënten dan in zorginstellingen waar patiënten over het algemeen langer verblijven of frequenter komen. Om meer voeling met de achterban te krijgen, hebben we ons eind 2017 in een brief voorgesteld aan (voormalig) patiënten met het verzoek ons te informeren over hun ervaringen. Begin 2018 waren we als Cliëntenraad aanwezig tijdens de nieuwjaarsbijeenkomst van het AMZ en hebben we van gedachten gewisseld met de aanwezige patiënten. Op basis van de resultaten hiervan hebben we besloten aan de volgende punten aandacht te besteden.

Aandachtsgebieden

We zijn ambitieus, maar de realiteit gebiedt ons prioriteiten te stellen. Daarom hebben we in ons beleidsplan drie aandachtsgebieden geformuleerd waaraan in de periode 2019-2021 extra aandacht zal worden besteed. Dit beleidsplan heeft geen statisch karakter. Het zal jaarlijks worden geactualiseerd en waar nodig bijgesteld.

Beleidsplan 2019-2021

In deze periode zullen naast de reguliere taken die uit de wet voortvloeien de volgende gebieden extra aandacht krijgen:

1. Kwaliteit en veiligheid van (na)zorg
2. Kwaliteit en veiligheid van service
3. Informatie aan en communicatie met de achterban

De aandachtsgebieden zijn bepaald aan de hand van de onderwerpen die wij van groot belang vinden. Daarbij zullen we steeds rekening houden met de fase van de ontwikkeling van het ziekenhuis, de door het ziekenhuis benoemde speerpunten en de wettelijke rol die de Cliëntenraad heeft.

Per aandachtsgebied hebben we doelen geformuleerd en de daarvoor nodige activiteiten gepland.

Ad 1 Kwaliteit en veiligheid van(na)zorg

Het AMZ vindt de continue aandacht van alle medewerkers voor patiënten en de kwaliteits- en veiligheidsaspecten van de geleverde medische en verpleegkundige zorg van essentieel belang. Dit betreft zowel het ontwikkelen en functioneren van de kwaliteitssystemen als de behandeling van feedback, klachten en incidenten.

Wij volgen de inzet van het AMZ en de ontwikkelingen op deze gebieden en voorzien de RvB daarbij proactief van adviezen die in het belang zijn van de cliënten.

Doelen en beoogde resultaten:

Onze adviezen moeten leiden tot

- Blijvende cliëntgerichtheid en blijvende aandacht voor veiligheidsnormen.
- Blijvende aandacht voor kwaliteitsstatistieken (zoals postoperatieve infecties, bijwerkingen en complicaties). Blijvende aandacht voor feedback van cliënten

(tevredenheidonderzoeken, exitgesprekken, klachtenafhandeling) en bereidheid om met behulp hiervan verbeteringen door te voeren.

- Waarborgen van de veiligheid en uitwisseling van (elektronische) cliëntgegevens en communicatie daarover naar cliënten.
- Waarborgen van het cliëntenbelang bij het aangaan van samenwerkingsverbanden met andere (na)zorgverleners.

Acties die hiervoor doorlopend nodig zijn:

- de kwartaalrapportages 'Kwaliteit' ontvangen/beoordelen en daarover waar nodig kritische vragen stellen;
- volgen van de effectiviteit van het kwaliteitsmanagement;
- acties van het management die de cliëntgerichtheid ten goede komen bevorderen;
- de ontwikkeling van het aangaan van samenwerkingsverbanden met andere zorgverleners positief kritisch volgen, onder meer op het gebied van bereikbaarheid, keuzevrijheid voor de cliënt en de kwaliteit van informatieoverdracht.

Speerpuntacties 2021:

- *Hét speerpunt van het Alexander Monro Ziekenhuis is de bijzondere kwaliteit van de individuele zorg en nazorg van de cliënten. Wij willen ons vooral richten op de kwaliteit van nazorg, waarbij rekening gehouden wordt met de individuele behoeften van de cliënt wat betreft het na-traject, door het maken van een na-traject op maat.*
- *Als onderdeel van dit traject de sociale steungroep van de cliënt bij de na-zorg betrekken en cliënten attenderen op mogelijk psycho-sociale ondersteuning zoals het Helen Dowling Instituut, en ontmoetingsplekken voor mensen met kanker en hun familieleden.*

Ad 2 Kwaliteit en veiligheid van dienstverlening

Met 'Kwaliteit van de dienstverlening' bedoelen we de service voor patiënten, familie en bezoekers. De ambitie van het AMZ is dat het niveau van die service op alle aspecten continu voldoet aan hoge (veiligheids)eisen.

Wij volgen de inzet van het AMZ en de ontwikkelingen op deze gebieden op de voet tijdens de dagelijkse gang van zaken en letten op de te verwachten effecten van voorgenomen besluiten voor de cliënten.

Doelen en beoogde resultaten:

Onze adviezen moeten leiden tot

- De ontwikkeling en toepassing van nieuwe concepten t.a.v. gastvrijheid.
- Dat bij het ontwerp voor de aard en de inrichting van de verbouwingen de ideeën en wensen van de cliënten worden meegenomen.
- Goede communicatie over service-aspecten.

Acties die hiervoor doorlopend nodig zijn:

- kwartaalmonitoring van kwaliteitsrapportages op service-aspecten als voeding, schoonmaak, bejegening, informatieverschaffing e.d.;
- waar verbouwingsplannen aan de orde zijn vanaf de ontwerpfase, fasegewijs volgen wat de consequenties voor de cliënten zijn en daarover adviezen uitbrengen.

Speerpuntacties 2021:

- Onze betrokkenheid bij de verbouwing en inrichting van de ontvangstruimte is een belangrijk speerpunt. In onze adviezen geven wij aandacht aan de wensen van de cliënten zoals meer privacy bij de balie en de inrichting. Een punt van aandacht is ook de akoestische voorzieningen van de ontvangstruimte.

Ad 3 Informatie en communicatie

Cliënten moeten de mogelijkheid krijgen om zelf keuzes te kunnen maken over hun zorg en behandelmogelijkheden. Om deze keuzes goed te kunnen maken, is het belangrijk dat het AMZ blijvend goede informatie beschikbaar stelt en duidelijk communiceert.

De informatievoorziening van het AMZ aan de cliënt moet juist, eenduidig, toegankelijk en begrijpelijk zijn. Dit geldt zowel voor de digitale, de schriftelijke als de mondelinge informatieverstrekking.

Wij zien het als een belangrijke taak om hier alert op te zijn. Daarnaast is het van belang dat we zelf onze activiteiten zichtbaar maken. Niet alleen voor cliënten, maar voor alle geledingen binnen het AMZ. We zullen daarvoor gebruik maken van de website, ook om contact te houden met de cliënten en via die weg actief te zoeken naar wat er speelt voor de achterban.

Doelen en beoogde resultaten:

Onze adviezen moeten leiden tot

- Dat het AMZ cliënten goed blijft informeren en duidelijk met cliënten blijft communiceren over zorgprocessen. (Dit betekent dat cliënten weten welke mogelijkheden zij hebben om informatie over hun zorg en behandeling te vergaren en op een makkelijke manier toegang hebben tot kwalitatief juiste informatie).
- Dat wij zelf begrijpelijke en transparante informatie bieden aan de achterban over de inzet van de Cliëntenraad.
- Dat we ervoor zorgen dat de achterban met de Cliëntenraad in contact kan treden.

Acties die hiervoor doorlopend nodig zijn:

- de Cliëntenraad zorgt voor zichtbaarheid op de website en zorgt ervoor dat relevante documenten duidelijk zijn en goed vindbaar beschikbaar komen op de website;
- De Cliëntenraad monitort de ontwikkeling van de AMZ-website.

Speerpuntacties 2021:

- In het proces van de intentieverklaring over samenwerking met het UMCU is het toezien op en het waarborgen van de goede zorg, die nu door het Alexander Monro geleverd wordt, een belangrijk speerpunt van de cliëntenraad.
- Ook het behoud van DNA van het AMZ bij de fusie is een punt van aandacht waar wij als CR extra op zullen letten.
- We zetten ons in voor duidelijke communicatie en transparante informatie naar de cliënten over de samenwerking met het UMCU en de mogelijke implicaties voor de cliënten.