

OCON CLIËNTENADVIESRAAD

INLEIDING

Voor u ligt het jaarverslag van de cliëntenadviesraad van Orthopedisch Centrum Oost Nederland (OCON). Met dit verslag legt de cliëntenadviesraad verantwoording af over haar activiteiten in de jaren 2019 en 2020.

Sinds februari 1996 is er de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Daarmee dient iedere zelfstandige zorginstelling te beschikken over een cliëntenraad die de belangen van de patiënten/cliënten behartigt. Omdat OCON sinds 1 januari 2019 een *zelfstandige* Orthopedische en Sportmedische kliniek is, heeft zij wettelijk een *eigen* cliëntenraad. Daartoe is in 2019 de cliëntenadviesraad (CAR) van OCON opgericht. Tot die tijd maakte OCON gebruik van de cliëntenraad van het ZGT, binnen wiens muren OCON gevestigd is.

De cliëntenadviesraad is bedoeld als gesprekspartner van het bestuur van de zorginstelling als het gaat om zaken die cliënten aangaan, zoals tevredenheid over de instelling, kwaliteit van de zorg, of wachttijden. De cliëntenraad is een onafhankelijk orgaan en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het bestuur. De wettelijke kaders van de cliëntenadviesraad zijn geregeld in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ).

Als cliëntenadviesraad (CAR) van OCON denken we mee met de beleidsvoornemens van het bestuur. Dit gaat in een goede wisselwerking waarbij de benadering en behandeling van de client centraal staat. Een van de eerste acties van de CAR na oprichting was het opstellen van een [visiedocument](#). Dit document beschrijft op basis van welke visie en uitgangspunten de CAR invulling wil geven aan haar opdracht. Het geeft richting en stelt kaders. Het stimuleert en inspireert de CAR bij de uitvoering van haar taken. Samenvattend is onze missie:

- Het cliëntperspectief inbrengen in alles wat OCON doet of voornemens is te doen.
- Vanuit betrokkenheid meedenken; sparringpartner zijn voor directie en bestuur.
- Waarde toevoegen die er toe doet met als kernwaarden: cliëntgericht, transparant, proactief en effectief

In dit verslag geven wij een samenvatting van onze activiteiten sinds de oprichting van de CAR medio 2019. Daarbij kan direct opgemerkt worden dat 2020 vanwege Corona een uitzonderlijk jaar was. OCON is in deze uitzonderlijke tijd, waarin veel gevraagd werd van medewerkers, planning, communicatie en organisatie, de kwaliteit van de dienstverlening zoals gebruikelijk centraal blijven stellen. Wij kunnen constateren dat OCON daar zeer goed in geslaagd is. Dat is ook terug te zien in de tevredenheid van patiënten, die onverminderd hoog bleef ondanks dat door de pandemie wachttijden langer waren dan gebruikelijk en OCON creatief moest omspringen met de inzet van medewerkers binnen het eigen werkproces, dan wel bij regionale hulp ten behoeve van Covid. De hoge patiënttevredenheid uit zich in prachtige scores en complimenten voor de organisatie als geheel, maar ook voor de medewerkers via de 'vertel het ons-formulieren' na behandeling. We zien het ook terug in de hoge scores voor OCON op www.zorgkaart.nl, waar op basis van scores van patiënten OCON in 2020 een plek in de top 10 verwierf. De CAR geeft haar complimenten aan alle medewerkers die hier in 2019 en 2020 met hart en ziel aan gewerkt hebben.

SAMENSTELLING CLIËNTENADVIESRAAD

Begin 2019 is er op verzoek van het bestuur van OCON een aanzet gegeven tot de oprichting van een cliëntenadviesraad. Medio 2019 was de CAR compleet. Hij bestaat uit drie leden met een diverse achtergrond van zorg en bedrijfsvoering. Bij oprichting traden toe tot de CAR:

- José Palstra (vz)
- Bart Rozendaal
- Ger Beernink

Dit is per 31 december 2020 de samenstelling van de CAR. Op www.OCON.nl is meer informatie over de CAR te vinden.

OVERLEGVORMEN

Vanuit het grondbeginsel dat de CAR het algemeen belang behartigt van alle cliënten van OCON wordt de CAR als betrokken bij de beleidsontwikkelingen van OCON en heeft afhankelijk van het onderwerp daarop advies- of instemmingsrecht. Om dit handen en voeten te geven informeert de Raad van Bestuur de CAR over wat er speelt, en kan de CAR informatie opvragen die het algemeen belang van patiënten betreft, zoals cliënttevredenheidcijfers, klachtenrapportages, klachten- en planningsprocedures.

Eén keer per maand vergaderen de leden van de CAR, ondersteund door een ambtelijk secretaris vanuit OCON, over vraagstukken of beleidszaken die actueel zijn voor OCON of over onderwerpen die de CAR zelf aandraagt vanuit haar jaarplan.

Tenminste een keer per kwartaal hebben de Raad van Bestuur en de CAR overleg over de algemene gang van zaken in de instelling, over actuele aangelegenheden, beleidsvraagstukken, of over verstrekte adviezen. Eén keer per jaar overlegt de CAR met de leden van de Raad van Toezicht. Jaarlijks is er ook overleg met het medisch stafbestuur.

Aangezien OCON is gehuisvest binnen de muren van ZGT en cliënten van OCON gedeeltelijk ook gebruikmaken van de diensten van ZGT (bv. parkeerplaats, receptie/balie, patiëntendossier) onderhoudt de CAR ook collegiaal contact met de cliëntenraad van ZGT.

SCHOLING

OCON stelt jaarlijks een budget beschikbaar aan de CAR, waarmee de CAR zich zo nodig verder kan bekwamen in haar medezeggenschapstaak. De CAR sloot zich in 2019 aan bij de koepelorganisatie voor cliëntenraden, het LSR. In 2020 volgden de drie leden van de CAR daar de basiscursus medezeggenschap over de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van cliëntenraden in het kader van de Wet medezeggenschap (Wmcz 2018) en hoe deze toe te passen in de praktijk. De ambtelijk secretaris van de CAR volgde de opleiding Ambtelijk secretaris cliëntenraad basis.

CONTACT MET DE ACHTERBAN

De taak van de CAR is om het algemeen belang te behartigen van de cliënten van OCON. Contact met de achterban is daarom belangrijk voor de CAR. Op dit moment bestaat dit contact er vooral uit dat de CAR de geanonimiseerde klachten- en tevredenheidsrapportages ontvangt die zijn ingevuld door cliënten van OCON. Daarnaast zijn er de open dagen: Jaarlijks doet OCON mee aan de 'landelijke open dag van de zorg'. Dit is een goede gelegenheid voor de CAR om persoonlijk contact te hebben met de achterban. In 2020 werd de CAR door OCON hiervoor uitgenodigd, maar vanwege Corona moest de open dag worden gecancelled. De CAR wil het contact met haar achterban graag versterken. Hiertoe hebben we in 2020 samen met OCON initiatieven genomen. U leest daar hieronder over (cliënttevredenheidsmetingen en patiëntenpanel).

JAARPLAN EN EVALUATIE

Jaarlijks stelt de CAR een jaarplan op met de thema's waar zij dat jaar aandacht aan wil geven. In het jaarplan worden ook de patiënt-gerelateerde beleidsonderwerpen opgenomen uit het jaarplan van OCON waarover de CAR dat jaar advies mag geven.

Aan het einde van het jaar evalueert de CAR de realisatie van haar jaarplan en reflecteren wij op ons eigen functioneren, onder meer aan de hand van het visiedocument dat de missie en kernwaarden van de CAR beschrijft. De resultaten van deze evaluatie en reflectie nemen wij ook mee in ons overleg met de Raad van Bestuur. Tevens stellen wij ons daarbij de vraag of wij nog steeds achter het visiedocument staan. Het [visiedocument](#) en jaarverslag zijn terug te vinden op de website van OCON.

ADVIESVRAGEN EN BEHANDELDE ONDERWERPEN 2019 en 2020

Opstart van de CAR 2019

Medio 2019 zijn de leden van de nieuwe CAR door OCON benoemd voor een periode van drie jaar. De tweede helft van 2019 stond vooral in het teken van de opstart van de CAR: oriëntatie- en kennismakingsgesprekken en het regelen van organisatorische zaken om aan de slag te kunnen: een reglement met OCON waarin omschreven wordt hoe de medezeggenschap van cliënten/patiënten zoals bedoeld in Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen vormgegeven wordt, een huishoudelijk reglement met de interne 'huishoudelijke' afspraken van de CAR, een visiedocument met onze missie en kernwaarden, informatie over de CAR op de OCON-website, een eerste jaarplan 2020.

Met de CAR gedeelde beleidsplannen 2019

In verband met de verzelfstandiging per 1 januari 2019 zijn bij OCON in 2019 in hoog tempo diverse beleidsplannen tot stand gekomen. Ze waren al vastgesteld voordat de CAR was aangesteld, maar zijn ter informatie alsnog met de CAR gedeeld. Het betreft onder meer het medisch strategisch beleidsplan, het kwaliteitsverbeterplan, en het patiëntveiligheidsplan. Ze ademen naar inzicht van de CAR in alle opzichten kwaliteit, ambitie en patiënt/client-gerichtheid uit.

NIAZ-accreditatie 2019

2019 was voor OCON het eerste jaar als *zelfstandig* orthopedisch ziekenhuis. Het was ook het jaar waarin de NIAZ accreditatie plaatsvond, die met vlag en wimpel door OCON werd gehaald. Ook de CAR heeft ten behoeve van de accreditatie een gesprek gehad met de auditoren en heeft de toets goed doorstaan, met in achtneming van de opstartfase waar wij in zaten.

De CAR ontving van het MT van OCON in 2019 de volgende twee adviesaanvragen, waar de CAR positief op heeft gereageerd:

Optimalisatie planning in relatie tot vrijwillig wachtenden 2019

Het fenomeen van vrijwillig wachtende patiënten vormt steeds vaker een belemmering voor een efficiënte planning van medewerkers en middelen. Het betreft hier bijvoorbeeld patiënten die liever niet gedurende de zomermaanden of rondom feestdagen geopereerd willen worden. Daardoor ontstaat er een onbalans in de beschikbare versus benodigde zorgcapaciteit. OCON heeft haar suggesties om dit probleem te verkleinen voorgelegd aan de CAR. De CAR heeft geen andere of betere ideeën kunnen bedenken om het planproces efficiënter te maken en heeft ingestemd met de suggesties van OCON:

- De 'voorraad' patiënten dat goedgekeurd is via de Pre-Operatieve Screening voor operatie vergroten,
- De planningshorizon vergroten van één naar twee maanden,
- De beschikbare capaciteit in de minder aantrekkelijke perioden verkleinen ten gunste van extra capaciteit in de gewilde perioden,
- Patiënten drie mogelijke data voor een operatie voorleggen, in de hoop dat zij één van deze data kiezen.

Patiëntparticipatie 2019

Door OCON wordt veel aandacht besteed aan het thema patiëntparticipatie¹. Het MT stuurde een overzicht aan de CAR van de manieren waarop OCON invulling geeft aan het thema patiëntparticipatie. Verzoek van het MT aan de CAR: "Ook in de toekomst wil OCON graag kwalitatief voorop (blijven) lopen en blijven inspelen op de continu veranderende vraag van de patiënt. Waar ziet de CAR verbeterruimte op het gebied van patiëntparticipatie? De CAR heeft het volgende advies gegeven naar aanleiding van dit verzoek:

De CAR vindt dat OCON een prachtige ambitie heeft op het gebied van patiëntparticipatie. Zaken als one patient one doctor, hostmanship, assistent in de spreekkamer, MDO's samen patiënt,

¹ Patiëntparticipatie betekent de deelname van patiënten, hun naasten en/of patiëntenorganisaties aan wetenschappelijk onderzoek, het maken van beleid of onderzoeksagenda, het verbeteren van de kwaliteit van zorg, of het ontwikkelen van beleid of producten. Samen met andere partijen zoals dokters, wetenschappers en beleidsmakers. Zodat de ervaringen en wensen van de patiënten mee worden genomen en daarmee de kwaliteit en effectiviteit wordt verhoogd (bron: website patiëntfederatie Nederland).

voorlichtingsbijeenkomsten, PROMS, PREMS, Vertel het ons, focusgroepen en wetenschappelijke interviews: de CAR is daar enthousiast over en ziet nadrukkelijk het belang van de cliënt én van OCON.

Wat de CAR mist t.a.v. patiëntparticipatie is een representatieve, continue en kwantificeerbare meting van cliënttevredenheid naar aanleiding van bezoek of behandeling. Ook is de CAR een voorstander van het instellen van een patiëntenpanel om de mening van 'ervaringsdeskundigen' te peilen om mee te kunnen nemen in te ontwikkelen of aan te passen beleid en dienstverlening.

Coronapandemie

2020 was ook voor OCON t.g.v. de Coronapandemie een moeilijk jaar. Mede door al het extra werk dat dit met zich mee bracht is een aantal beleidsstukken waarover de CAR om advies gevraagd zou worden doorgeschoven naar 2021.

Tevredenheidsmeting en cliëntenpanel 2019-2020

In het 4de kwartaal 2019 besloot de CAR tot het onderzoeken van de mogelijkheid en wenselijkheid van verbeterde cliënttevredenheidsmetingen en een patiëntenpanel. We oriënteerden ons wat de (zorg)markt zoal te bieden heeft, wat MST en ZGT op dit gebied deden, en spraken met enkele medewerkers van OCON. Dit heeft geresulteerd in een voorstel van de CAR aan het MT.

Het MT besloot mee te gaan in een nadere verkenning van dit onderwerp. Ondanks de coronapandemie werden in de loop van 2020 drie leveranciers via onder andere video conferencing uitgenodigd voor presentaties. Voorstellen en aanbiedingen zijn vergeleken en in het 4^{de} kwartaal 2020 heeft leverancier Motivaction opdracht gekregen om ons plan te realiseren. De tevredenheidsmetingen en cliëntenpanel zullen in de eerste helft van 2021 gerealiseerd worden. Hiermee komt de CAR tegelijk ook tegemoet aan de wettelijke verplichting voor cliëntenraden (Wmcz 2018) om contact met de achterban te regelen.

Review cliëntinformatie 2020

Een van de onderwerpen van het CAR jaarplan 2020 betreft het beoordelen van OCON's cliëntinformatie. Hiermee is de CAR in de eerste helft van 2020 aan de slag gegaan. Wij hebben de volgende twee onderdelen onder de loep genomen:

1. Review vanuit cliëntperspectief van alle geprinte en digitale clientinformatie, brieven etc., van een eerste afspraak op de poli, t/m verstrekte vervolginformatie na een operatie.
2. Review vanuit cliëntperspectief van de website van OCON, inclusief alle informatie die per specialisme wordt aangereikt.

De CAR is over het algemeen zeer tevreden over de verstrekte cliëntinformatie (van 1ste afspraak poli, t/m na de operatie): helder en compleet. Wel vonden wij de hoeveelheid verstrekte informatie per brief soms erg groot, met het risico erin te verdwalen. Ons advies aan het MT is er een communicatiedeskundige naar te laten kijken en zo mogelijk te vereenvoudigen. Ook heeft de CAR aandacht gevraagd voor informatie aan cliënten die de Nederlandse taal niet machtig zijn. Dat geldt ook voor de website.

De CAR is van mening dat OCON over een bijzonder mooie, volwassen en uitgebreide website beschikt, met goede inhoud, goede vindbaarheid van informatie en een duidelijke lay-out. De knip met de website van ZGT is nog niet helemaal gemaakt na 1 januari 2019. De relatie van OCON binnen ZGT is soms wat onduidelijk, voor de 'vertel-het-ons-formulieren' moeten cliënten naar de website van ZGT en dat geldt ook voor het toegang verkrijgen tot het eigen patiëntendossier.

OCON heeft toegezegd met onze suggesties aan de slag te gaan.

Klachtenprocedure 2020

Conform haar jaarplan heeft de CAR in 2020 vanuit klantperspectief OCON's klachtenregeling bestudeerd. Daarbij hadden wij aandacht voor:

- Hoe eenvoudig is informatie over klachten te vinden, hoe toegankelijk is de procedure?
- Is de informatie begrijpelijk?
- Hoe klantgericht is de procedure, voelt de client zich geholpen?
- Als client en zorgverlener er samen niet uit komen, wat dan?
- Wordt er van klachten geleerd?

We bestudeerden de informatie die cliënten ter beschikking staat op de website en kregen toelichting op het klachtenproces van de klachtenfunctionaris van OCON. Ook bespraken wij het proces met de RvB.

De CAR heeft een positieve indruk gekregen van het klachtenproces, zowel hoe het staat beschreven, maar vooral ook hoe het in de praktijk wordt uitgevoerd. Het aantal klachten dat OCON jaarlijks krijgt is overigens laag. Als er klachten zijn worden ze doorgaans naar ieders tevredenheid opgelost. OCON probeert van klachten te leren: ze worden met de gehele organisatie gedeeld, en er wordt besproken hoe herhaling vermeden kan worden.

Digitaal patiëntendossier

OCON maakt gebruik van het informatiesysteem van ZGT, genaamd HIX. ZGT heeft samen met MST een project opgestart voor het vernieuwen van HIX. Het project omvat onder meer het vernieuwen van het klantportaal, dat patiënten de mogelijkheid geeft om via de website in te loggen in hun persoonlijke patiëntdossier, met alle correspondentie, onderzoeksuitslagen, afspraken, etc. Een dergelijk portaal is er al, maar gaat vernieuwd worden, waarin onder meer gestreefd wordt naar het sneller ontsluiten van informatie.

De cliëntenraden van ZGT en MST zijn intensief betrokken bij dit project. Zij hebben de CAR uitgenodigd hier eventueel ook aan deel te nemen. De CAR heeft het huidige klantportaal bekeken en het vernieuwingsproject met de cliëntenraad van ZGT doorgesproken. Afgesproken is dat de CAR niet actief participeert in het project, maar periodiek zich laat informeren over de voortgang.

Presentaties en werkbezoeken 2019 en 2020

Behalve wat hierboven al genoemd is, heeft OCON in de loop van 2019 en 2020 diverse rondleidingen en presentaties gefaciliteerd voor de CAR, zodat wij kennis konden maken met delen van de organisatie en met specifieke processen: OCON Hengelo, inclusief operatiekamers, recovery, restaurant/voeding, toelichting OCON Sport, bezoek aan de procescoaches toelichting en toelichting op het planningsproces, toelichting op ERAS (Enhanced Recovery After Surgery).