

## OCON CLIËNTENRAAD JAARVERSLAG 2022

### 1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van de cliëntenadviesraad (CAR) van Orthopedisch Centrum Oost Nederland (OCON). Met dit verslag wil de cliëntenraad u informeren over haar functie, en haar taken als adviesorgaan waarbij er gevraagd als ongevraagd advies wordt gegeven over onderwerpen die voor patiënten van belang zijn. Het jaarverslag is een weergave van de onderwerpen die in het jaar 2022 behandeld zijn, maar ook het komend jaar 2023 verder aandacht zullen krijgen.

Voor een cliëntenadviesraad, navolgend genoemd als CAR, is de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) van kracht. Zorginstellingen zijn verplicht een cliëntenraad in te stellen en zodanig te faciliteren dat zij conform de Wet haar taken en verplichtingen, zonder inmenging van de zorginstelling, kan uitoefenen. Een cliëntenraad kan middels een advies- of instemming invloed uitoefenen op het beleid van de instelling, of waar het zaken betreft met een directe relatie met c.q. in belang voor cliënten.

De digitalisering in de zorg maakt grote stappen, ook bij OCON. In 2022 was dit waarneembaar binnen de poliklinische zorg, en de thuismonitoring en consultering. Het biedt veel mogelijkheden en daar waar deze in de praktijk nog verder toegepast gaan worden, zullen we dit als cliëntenraad nauwkeurig monitoren. Een ontwikkeling waar ook in 2021 aandacht voor is geweest, is het cliëntenpanel en de responsopties hoe een consult, of (na-)behandeling is ervaren. Maar ook de ervaringen algemeen in relatie tot de zorgverlening, van ontvangst tot vertrek of einde behandeling en nazorg. We zullen dit blijven volgen. Verderop in dit jaar verslag wordt dit onderwerp nader toegelicht. Binnen OCON denken we vanuit patiëntperspectief, daarom zal in het verslag de benaming Patiënt gebruikt worden in plaats van Client.

In 2022 waren de naweeën van het Corona-virus nog aanwezig, maar wederom is het OCON en haar medewerkers gelukt om zorg te verlenen zoals het dit voorstaat, kwalitatief goede zorg met de juist aandacht voor de patiënt. Deze tevredenheid komt tot uiting in de zeer positieve reacties als de “vertel het ons” formulieren, als ook de scores op [www.zorgkaart.nl](http://www.zorgkaart.nl). Ook het ondersteunen van zorginstellingen met operatie- en behandeluren kon doorgaan. Als CAR bedanken we alle medewerkers die dit jaar, evenals in 2021, opnieuw met hart en ziel hun professionele inzet getoond hebben. De medewerkers die door Covid of anderzijds nog klachten ondervinden wensen we veel sterkte en beterschap.

### 2. Missie

De CAR is een gesprekspartner van het bestuur en management van OCON als het gaat om zaken die de patiënt betreft zoals tevredenheid over de instelling, kwaliteit van de zorg, of wachttijden. De CAR is een onafhankelijk orgaan en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het bestuur. De missie van de CAR is parallel aan de missie die OCON zich gesteld heeft:

- Vanuit patiëntperspectief meedenken in alles wat OCON doet of voornemens is te doen.
- Vanuit betrokkenheid meedenken; sparringpartner zijn voor bestuur, directie, management en medewerkers.
- Waarde toevoegen die er toe doet. Dit betekent patiëntgericht zijn, transparant, proactief en effectief

### 3. Meerjaren beleidsplan

In 2021 is een opzet gemaakt voor het OCON Meerjaren Beleidsplan 2021-2025. In 2022 is hier verder vorm aan gegeven c.q. heeft er een bijstelling ervan plaatsgevonden. Als CAR hebben we gevraagd en ongevraagd onze reactie en advies kunnen geven. Voor OCON en CAR stond en staat het patiëntperspectief hierbij voorop. Ons inziens is het Meerjaren Beleidsplan 2021-2025 een goede verwoording van de Missie die OCON voorstaat.

### 4. Samenstelling cliëntenraad

De leden van de CAR hebben een achtergrond in de zorg en bedrijfsleven. Momenteel bestaat de CAR uit drie leden. Deze zijn;

- Madeleine ter Laak
- Bart Rozendaal
- Ger Beernink (vz)

Op [www.OCON.nl](http://www.OCON.nl) is meer informatie over de CAR te vinden. Voor vragen of inlichtingen kunt u contact met ons opnemen via het secretariaat [info@ocon.nl](mailto:info@ocon.nl)

### 5. Overleg

De CAR is als belangenbehartiger van de patiënt direct aangesloten op, en denkt mee met beleidsontwikkelingen binnen OCON. Dit geldt voor het actuele beleid, maar ook bij beleidsvoornemen voor de korte, middel en lange termijn. Met de Raad van Bestuur (RvB) en het management is er structureel overleg hierover. Ook wordt er structureel teruggekeken of het beoogde ook gerealiseerd is. Eventueel kunnen er aanpassingen worden doorgevoerd. Beleidsvoornemens worden getoetst met gebruikmaking van het advies- of instemmingsrecht. De CAR heeft de ruimte zich te laten adviseren door ter zake kundige externe personen c.q. organisaties.

Onderliggend in het overleg met de RvB zijn de geaccordeerde jaarplannen van OCON en de CAR.

Het betreft hier onderwerpen als; patiënttevredenheid, klachten en klachtafhandeling, planning en capaciteit, en facilitaire aspecten die een verblijf, poliklinisch als ook tijdens behandeling, voor patiënt en medewerker kunnen veraangename.

In de overleggen met de RvB en het management wordt gebruik gemaakt van alle voorhanden informatie c.q. data, zodat er gericht gekeken kan worden of het kwalitatief gewenste hoge zorgniveau, medisch als voor zorg-/verblijfsomgeving, gehaald en/of gecontinueerd wordt.

Binnen de (digitale) werkomgeving van OCON zijn er al mogelijkheden waarmee je als patiënt jouw ervaringen kunt delen over behandeling of verzorging. Een voorbeeld is de korte enquête na een behandeling of een poliklinisch bezoek. Hier willen we nog meer gebruik van maken, zodat we een nog beter beeld hebben van hoe de patiënt het ervaren heeft, en waar misschien meer aandacht voor zou kunnen zijn. Ook het patiënten panel is een onderdeel hiervan. We zullen hier in 2023 bij u op terugkomen.

Naast de bovengenoemde beleidszaken is er ook natuurlijk de zorg voor de medewerker. Vanuit patiënten belang is ook dit aspect continu onderwerp geweest in het contact met de RvB. Vanuit beider perspectief, RvB als ook cliëntenraad, is er gekeken en beoordeeld wat is nog haalbaar in het zorgaanbod, en in behandeling en verzorging. Corona was in 2022 nog volop aanwezig en was natuurlijk van invloed op deze aspecten. Voor 2023 zullen we als CAR deze aspecten blijven meenemen in ons overleg met de RvB.

Naast het frequent contact met de RvB is er één keer per jaar een overleg met de Raad van toezicht (RvT). Hierin bespreken en delen we over en weer onze ervaringen met het gevoerde beleid van OCON, en wat de gedachten en ideeën zijn betrekking tot beleidsvoornemens.

Als CAR onderhouden we, als burens van de CAR van het ZGT, met hen collegiaal contact. Onder andere de onderwerpen Klachtenbehandeling, Medisch-Ethisch beleid, als een Kennisplatform voor cliënten advies raden (CAR'en) zijn onderwerpen geweest die met hen besproken zijn. Afsproken is om dit contact ook de komende jaren op thema plaats te laten vinden.

Om een juiste gesprekspartner van de Raad van Bestuur (RvB) te kunnen zijn is het van belang dat de CAR zo optimaal geïnformeerd is over in- als externe ontwikkelingen. Dit betreft wetswijzigingen, als ook overheid gerelateerde beleidsstukken. Er is sprake van een open cultuur in relatie tot het delen van informatie.

## **6. Patiëntrelatie**

De taak van de CAR is om het algemeen belang te behartigen van de patiënten van OCON. Daarom is contact met de te vertegenwoordigende belangengroep belangrijk voor de CAR. Tot voor kort bestond dit contact er vooral uit dat de CAR de geanonimiseerde klachten- en tevredenheidsrapportages ontving die zijn ingevuld door patiënten van OCON over het verblijf binnen OCON met een (dag-)opname, of een bezoek aan de polikliniek.

Dit is inmiddels uitgebreid met een patiëntenpanel. Een onderdeel van de bovengenoemde tevredenheidsmetingen is de vraag of men bereid is deel te nemen in een patiënten panel. De deelnemers aan dit panel zullen gevraagd worden hun mening te geven op een stelling of vraag. Ook dit is anoniem. De uitkomst wordt afgezet tegen het geplande (meerjaren-) beleid, en kan ervoor zorgen dat dit bijgesteld gaat worden. Uitgangspunt is een verdere optimalisering van de kwaliteit. Als CAR vinden we dit instrument erg waardevol. Hoe meer panel deelnemers, des te genuanceerder kan er bijgesteld worden. Ook het komend jaar zal er gekeken worden hoe de deelname en respons verbeterd kan worden.

## **7. Actiejaarplan**

Jaarlijks stelt de CAR een jaarplan op met thema's waar zij aandacht aan wil geven. Het eerder genoemde patiënten panel en enquêtering is er een van.

In het jaarplan worden tevens patiënt-gerelateerde onderwerpen overgenomen uit het jaarplan van OCON, voor zover de CAR daar advies- of instemmingsrecht op heeft. Aan het einde van het jaar evalueert de cliëntenraad de realisatie van haar jaarplan met een terugblik op het eigen functioneren. Hieronder een overzicht van de onderwerpen.

### **7.1. Tevredenheidsmeting en Patiëntenpanel**

Zoals eerder beschreven is het belangrijk te weten hoe de patiënt bij OCON de verleende zorg ervaart. Met de implementatie van een breed patiënttevredenheidsmeting, waarin dus patiënttevredenheid, klachten en klachtafhandeling, en de facilitaire aspecten bij een poliklinisch bezoek als ook tijdens behandeling aan bod komen, is er in 2022 ook gebruik gemaakt van een digitaal portaal. Dit betrof een portaal waarin u als patiënt uw ervaringen kwijt kunt, en enquêtes waarbij uw meningen is gevraagd over een bepaald onderwerp. Bij beide bevestigingen dus anoniem. De intentie is om de uitkomsten frequent te publiceren op de website van OCON. Om nog gericht te kunnen bekijken de geleverde zorg goed afgestemd is op de vraag of verwachting, is het noodzakelijk dat de respons zo groot mogelijk is. Hier zullen we in 2023 regelmatig aandacht voor vragen via de OCON site of anderszinds.

### **7.2 Klachten**

Periodiek ontvangt de CAR een overzicht van alle gemelde klachten, en wat de status van behandeling of afhandeling. Hierbij tevens een toelichting van de klachtenfunctionaris. OCON is een kwalitatief hoogstaande innovatieve organisatie, een zorgvuldige klachtenbehandeling maakt hier deel van uit.

### **7.3 Digitaal Patiëntportaal**

Het Patiëntportaal (voorheen Digitale Patiënten Dossier) is een digitale omgeving waarin u 24/7 op een veilige manier in kunt loggen en uw persoonlijke gegevens kunt inzien. Als cliëntenraad onderstrepen het belang ervan. Het maakt u eigenaar van uw medische en persoonlijke gegevens. Onderzocht wordt in hoeverre alle gegevens hierin opgenomen zijn of nog kunnen worden. De cliëntenraad zal dit nauwgezet blijven volgen. Mogelijk zullen we dit in 2023 als vraag aan het patiëntenpanel voorleggen.

### **7.4 Kwaliteitsverbeterplan**

De CAR heeft het kwaliteitsverbeterplan 2021 aangeboden gekregen. Dit plan benoemt de onderwerpen waarop OCON zich wil focussen om de kwaliteit van de geleverde zorg te borgen, maar ook om die kwaliteit verder te ontwikkelen. Dit op basis van de kernwaarden "altijd in beweging naar verbetering".

De CAR is heel tevreden over het ambitieniveau van OCON met betrekking tot kwaliteit en constateert dat het niet blijft bij woorden. Er zijn inmiddels diverse activiteiten en projecten opgestart en soms al afgerond, om de kwaliteitsambitie waar te maken, zoals: extra opleidingen voor medewerkers, inzet van interne audits, het in eigen beheer nemen van de preoperatieve screening (POS), het project Patiënt Optimalisatie, het goed

luisteren naar en intensief betrekken van patiënten bij hun eigen zorgtraject (patiënt participatie), en uitwerken van het medische ethisch beleid.

De CAR ervaart dat het onderwerp 'kwaliteit' breed wordt gedragen binnen OCON en dagelijks ieders aandacht heeft.

### **7.5 Collegiaal contact en informatie uitwisseling**

Als CAR vinden we naast het contact met de patiënt van OCON het tevens belangrijk te weten hoe medewerkers van OCON de organisatie en de zorgverlening ervaren. Gedurende de Corona periode heeft het geplande contact met de medewerkers, tijdens koffietafel momenten of door het "meelopen" op een afdeling, helaas niet plaats kunnen vinden. Dit staat voor 2023 in de planning, en we zullen hier ook een terugkoppeling van gaan geven via de OCON site.

Naast het bovenstaande laat de CAR zich ook regelmatig bijpraten door medewerkers die bepaalde projecten in beheer hebben. Dit zijn zeer zinvolle momenten waarin constructief en innovatief van gedachten gewisseld kan worden. Navolgend kunt u lezen over enkele lopende projecten die ook in 2023 verder gemonitord zullen worden.

### **7.1 Medisch Ethisch beleidsplan**

Om het Medisch-Ethisch beleid op een juiste wijze in te bedden binnen OCON, is in 2021 de aanzet gegeven tot een werkgroep Medisch-Ethisch beleid. Om te onderzoeken wat de kaders van de werkgroep zouden kunnen zijn, heeft de CAR de werkgroep een aantal denkbeeldige casuïstieken voorgelegd. De werkgroep gebruikt onder andere deze en andere informatie om tot een evenwichtig medisch ethisch beleidsplan te komen waar medewerkers zich in de praktijk mee geholpen voelen. De CAR zal ook in 2023 deze ontwikkeling met belangstelling volgen, en ziet voor implementatie een adviesaanvraag tegemoet.

### **7.2 Optimal Care (voorheen Patiënt Optimalisatie)**

Optimal Care staat voor het voor een operatieve ingreep zo optimaal voorbereiden van en door een patiënt, zodat deze na de ingreep zo weinig mogelijk (pijn-)klachten heeft, sneller en beter kan revalideren, en dus een (ver-)kort "ziekteverzuim" heeft. Dus voor de ingreep -zo nodig- onder begeleiding bewegen, met mogelijk wenselijk gewichtsafname, en minder of niet meer roken. Hier is in de 2021 en 2022 een aanzet toe gegeven. Een initiatief dat de CAR ondersteunt, en uitdraagt in haar communicatie naar, en informatie-uitwisseling met de belangengroep.

### **7.3 Planning en wachttijden**

Het onderwerp Planning en Wachttijden is continu onder de aandacht geweest van de CAR. Belangrijk om te weten of er voldaan kan worden aan de vraag van de patiënt "wanneer kan ik geopereerd worden", maar ook of het vanuit OCON oogpunt gerealiseerd kan worden binnen de gestelde "acceptabele" wachttijd. Daarbij speelde ook de vraag mee van andere ziekenhuizen of OCON kon faciliteren in operatieruimte voor orthopeden van deze ziekenhuizen. Dit kwam voor ten tijde van de Corona pieken, maar ook in een normale omstandigheden. OCON en haar medewerkers hebben hun bijdrage zo veel als mogelijk geleverd, maar moesten vanuit de realiteit soms ook verzoeken afwijzen. Met alle (extra) inspanningen is het gelukt om een zeer goede balans te houden tussen Planning en Wachttijden. Ook hiervoor willen we als CAR, OCON en haar medewerkers complimenteren.

### **7.4 Samenwerking Zorgpartners**

Onder Planning en Wachttijden (7.3) is al vermeld welke relatie er is met andere ziekenhuizen -binnen als ook buiten de regio Twente- in relatie tot ondersteuning bij operatieruimte. Als CAR ondersteunen we deze samenwerking. Versterking en samenwerking betekent ook een verbetering in expertise en professionaliteit. Voor OCON geldt dat dit een versterking is binnen het professionele werkveld van de orthopedie. Het biedt kansen om als -landelijk- kenniscentrum aangemerkt te worden. Maar ook de patiënt -poliklinisch of in afwachting van een operatie- heeft hier voordeel bij. Het betekent het bundelen van kennis pré -per- en postoperatief, waarbij fysiotherapie, anesthesist, sportarts, diëtist, orthopeed en huisarts nauw samenwerken. Er is dan vanuit OCON perspectief sprake van de beste orthopedische zorg die men kan krijgen. Als CAR ondersteunen we deze ontwikkelingen van harte, en zullen dit ook in 2023 met belangstelling blijven volgen.

**Samenvatting**

2022 was een enerverend jaar met de nasleep van het Corona virus, verzoeken van andere ziekenhuizen om operatieruimte, aangegane samenwerkingsverbanden, en de inspanningen van alle medewerkers.

Inspanningen door medewerkers waarbij sommigen Corona kregen, en ook nog steeds last en klachten van hebben. OCON als goed werkgever denkt hier goed in mee. Het tekent de organisatie dat er aandacht is voor alle onderdelen, bedrijfsmatig als ook de menselijke factor.

Als CAR hebben we bewondering en waardering hoe OCON dit vormgeeft met een mooi ambitieniveau voor de komende jaren. Voorop staat: “de patiënt komt altijd op de eerste plaats”.