

VISIEDOCUMENT CLIËNTENADVIESRAAD OCON 2019 -2021

Dit is het visiedocument van de Cliëntenadviesraad (CAR) van Orthopedisch Centrum Oost Nederland (OCON). Hierin leest u hoe en op basis van welke visie en uitgangspunten de CAR invulling geeft aan haar opdracht. Het is bedoeld om richting te geven en kaders te stellen. Het stimuleert en inspireert de CAR bij de uitvoering van haar taken. Dit visiedocument geldt in eerste instantie voor de periode 2019-2021.

Waarom een Cliënten(Advies)Raad

Sinds februari 1996 is er de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Iedere zelfstandige zorginstelling dient te beschikken over een cliëntenraad die de belangen van de patiënten/cliënten behartigt. OCON is sinds 1 januari 2019 een zelfstandige Orthopedische en Sportmedische kliniek binnen de muren van het ZGT. De Cliënten(Advies)Raad van OCON noemen we kortweg 'CAR'.

De CAR behartigt het algemene belang van cliënten door mee te denken over het beleid van OCON en de uitvoering daarvan, steeds kijkend vanuit het perspectief van de cliënt. De CAR bestaat uit drie vrijwillige leden uit het verzorgingsgebied van de OCON.

Wat wil de CAR 'zijn' voor OCON's cliënten en voor OCON zelf?

OCON is een ambitieuze organisatie die streeft naar hoge kwaliteit en klanttevredenheid. Maakt OCON die ambitie waar? Binnen de doelstellingen van OCON ligt de focus van de CAR primair bij de patiëntenzorg. De CAR doet dit vanuit een onafhankelijke positie, met een positief kritische blik en in partnership met bestuur en directie, ervan uitgaande dat het cliëntbelang ons gezamenlijke belang 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.

Met welke onderwerpen houdt de CAR zich bezig

Binnen het werkveld van de CAR zijn veel aandachtsgebieden te onderscheiden die voor cliënten van belang zijn. De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) somt de onderwerpen op waarvoor advies- en/of instemmingsrecht geldt van de cliëntenraad. De CAR betreft zich in principe bij alle onderwerpen die de cliënt aangaan, in het bijzonder (maar niet gelimiteerd tot) kwaliteit van de geleverde zorg en veiligheid, informatie en communicatie, zaken als gastvrijheid en bejegening.

Vanuit welke kernwaarden opereert de CAR

De CAR wil waarde toevoegen die er toe doet. Zij doet dit vanuit kernwaarden die zij ook van haar gesprekspartners verwacht: cliëntgericht, transparant, proactief en effectief.

Hoe organiseert de CAR zich

De CAR vergadert maandelijks aan de hand van een gezamenlijk opgestelde agenda. Daarbij worden proactief klant-gerelateerde thema's geagendeerd op basis van het door de CAR opgestelde jaarplan. Ook worden zaken besproken die zich aandienen. Dat kunnen beleidsstukken zijn die door directie of bestuur worden aangeboden voor advies en/of instemming, maar ook evaluatierapporten, statistieken of actuele ontwikkelingen en nieuwsitems.

OCON streeft naar continue verbetering en hanteert daarbij de PDCA-cyclus (plan-do-check-act). Binnen deze cyclus denkt de CAR mee over cliënt-gerelateerde beleidsvoornemens (plan), en kijkt mee hoe cliënt-gerelateerd beleid succesvol geïmplementeerd wordt (check). Eens per kwartaal is er overleg met de Raad van Bestuur waarbij de CAR gevraagd en ongevraagd advies kan geven.

De CAR is een collegiale raad: de leden nemen gezamenlijk verantwoording voor de uitgebrachte adviezen. Eventueel worden onderling taken verdeeld, met wisselend een trekker per onderwerp.

Hoe komt de CAR aan de benodigde kennis en informatie?

Om effectief te zijn dient de CAR goed geïnformeerd te zijn. Er zijn daartoe veel mogelijkheden:

- De directie betreft de CAR bij beleidsvoornemens en licht deze toe.
- De directie vraagt de CAR om mee te denken over cliënt-gerelateerde vraagstukken.
- De CAR ontvangt rapportages en analyses die zicht geven op de uitvoering van cliënt-gerelateerd beleid, bv. incidenten- of klachtenrapportages, verslagen van audits en inspecties.
- Medewerkers van OCON of externe partijen worden genodigd om de CAR over bepaalde onderwerpen te informeren:
 - o bijvoorbeeld hoe ziet het veiligheidsbeleid van OCON eruit en hoe werk het in de praktijk, hoe is toegang tot het elektronisch patiënten dossier geregeld en hoe is de privacy geborgd, hoe gaat OCON om met klachten, en met planning en wachtlijsten?
- De CAR maakt een 'patiënt-reis' door OCON (Hengelo, Almelo) met bijvoorbeeld aandacht voor:
 - o Hoe is de communicatie tussen patiënt en medewerkers. Hoe is de gastvrijheid. Hoe wordt de cliënt bejegend. Wordt de cliënt goed en proactief geïnformeerd? Ook over de mogelijkheid om incidenten en klachten te melden?
 - o Hoe wordt een client voorbereid op een operatieve ingreep, hoe is de ontslagprocedure geregeld, hoe worden cliënten daarin begeleid, is er aandacht voor opvang in de thuissituatie, op welk moment is daar aandacht voor?
- Kennisdeling met andere cliëntenraden, bijvoorbeeld met de CR van ZGT.
- Scholing over onderwerpen die voor de cliëntenraad van belang zijn, bijvoorbeeld over patiëntparticipatie of over medezeggenschap.
- En last but not least, informatie rechtstreeks van de achterban: De CAR wil voeling hebben met patiënten/cliënten van OCON; inzicht in wat hen beweegt en wat zij ervaren:
 - o De CAR wil cliënten/patiënten benaderen om hun mening te horen bv. over nieuwe initiatieven, over de toegankelijkheid van de website, wachttijden, voeding tijdens verblijf, afstemming OCON met andere zorgprofessionals zoals huisarts, fysiotherapeut, verpleeg- en verzorgingshuis.
 - o Daartoe inrichten van een (digitaal) cliëntenpanel of cliënt-klankbordgroep. Eventueel aanhaken bij initiatieven van OCON zelf (cliënt klankbord/ERAS, 'Vertel 't ons' formulier).

Ontwikkelingen patiëntenzorg van de toekomst

De CAR streeft ernaar aangesloten te zijn op trends en ontwikkelingen in de zorg die voor OCON en de cliënten van OCON belangrijk zijn. De CAR wil kunnen meedenken en gesprekspartner kunnen zijn in relatie tot deze ontwikkelingen¹:

- 'Patient centered care, one patient-one doctor, shared decision making en hostmanship' zijn uitgangspunten in de dagelijkse praktijk van OCON. De vraag van de patiënt blijft echter veranderen, veelal in de richting van een zo persoonlijk mogelijke invulling van de zorg: 'personalized care', waarbij tijd en aandacht wordt besteed aan de individuele patiënt en in gezamenlijkheid tot een afgewogen keuze voor behandeling wordt gekomen. De patiënt wordt nóg meer beschouwd als partner, die de regie neemt over zijn eigen gezondheid en over het medisch proces. De zorggebruiker staat centraal, de zorg wordt op maat georganiseerd.
- Ontwikkelingen op het gebied van Patiënt Optimalisatie: maatregelen die erop gericht zijn cliënten zo kort mogelijk immobiel of bedlegerig te laten zijn. Dit begint bij optimalisatie van de patiënt voorafgaand aan een operatieve ingreep tot en met de juiste begeleiding tijdens het nazorgtraject.
- Ontwikkelingen op het gebied van E-health, digitalisering en nieuwe technologie die het mogelijk maken om patiënten 'op afstand' voor te bereiden op een operatie, en in hun thuis/werksituatie te begeleiden ná een operatie. Welke mogelijkheden zijn er en wat betekent dit voor de cliënt?

¹ Genoemde ontwikkelingen zijn deels ontleend aan OCON's Medische Strategisch Beleidsplan 2019-2021

De zorgmarkt is in beweging en OCON is volop in beweging. De genoemde ontwikkelingen zullen mede de agenda van de CAR bepalen.

Aandachtsgebieden en speerpunten voor de CAR in de komende jaren

De CAR is medio 2019 opgericht. Belangrijke aandachtspunten en speerpunten voor de CAR in haar opstartfase zijn:

- Op de juiste wijze geïntegreerd raken binnen organisatie van OCON. Gesprekspartner worden voor het managementteam.
- Organiseren van contact met achterban.
- Meedenken over de implementatie van het in 2019 vastgestelde nieuwe beleid (patiënt veiligheidsplan, kwaliteitsverbeterplan, klachtenprocedure, VIM, Patient Optimalisatie/ERAS e.a.)
- Meedenken over nieuw te ontwikkelen beleid (patiëntparticipatie, wachttijden/planning)
- Opvolging van de bevindingen van de NIAZ-audit
- Kennis opdoen van trends en ontwikkelingen in de zorg voor zover van toepassing op OCON.

De CAR wil met haar speerpunten ook aansluiten bij de termijncyclus en meerjarenbeleidsvisie van de Raad van Bestuur van OCON.