

**Clëntenraad  
Jaarplan 2021  
'Zichtbaar Betrokken'**

Amphiλ



# Inhoudsopgave:

## Jaarplan Cliëntenraad 2021: 'Zichtbaar betrokken'

- Inleiding Pag. 3
- Rol Cliëntenraad Pag. 5
- Korte terugblik Pag. 8
- Ontwikkelingen stakeholders Pag. 11
- Relevante maatschappelijke en politieke veranderingen Pag. 13
- Principes Jaarplan Pag. 14
- Over de Cliëntenraad:
  - Werkwijze Cliëntenraad Pag. 19
  - Leden Cliëntenraad Pag. 20
  - Organisatiestructuur Cliëntenraad Pag. 21
  
- Bijlage:
  - Lijst met afkortingen Pag. 29



## Inleiding:

De Cliëntenraad legt u graag het Jaarplan over 2021 voor met als titel: **'Zichtbaar betrokken'**. Op weg naar het continu verbeteren van de patiëntenzorg in gezamenlijkheid met Raad van Bestuur, Medisch Specialistisch Bedrijf (MSB-A), Verpleegkundige Regieraad, Ondernemingsraad en alle (keten)partners. Bij al het beleid dat aan de orde komt, staat voor de Cliëntenraad één vraag centraal: "Wat wordt de patiënt/cliënt hier beter van".

De Cliëntenraad sluit zich aan bij het gekozen thema van het Strategisch Beleidsplan van het ziekenhuis voor 2017-2022: 'Samen Gezonder'. Een tevreden patiënt is de kern van de zaak. Ook de Cliëntenraad streeft naar een resultaatgerichte werkwijze met heldere doelstellingen en afspraken, eenduidige communicatie, duidelijk vastgelegde verantwoordelijkheden en spelregels, elkaar aanspreken op de wijze van (samen)werken, de prestaties en de resultaten van het team. In 2020 werd de wereld geconfronteerd met Covid-19. Op vele vlakken een ingrijpende tijd, maar zeker voor de patiëntenzorg in ziekenhuizen.

De Cliëntenraad kiest voor een proactieve houding. De raad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur en Medisch Specialistisch Bedrijf (MSB-A). De Cliëntenraad volgt de ontwikkelingen rond de wetgeving. De raad sluit aan bij de Wmcz en de samenwerkingsovereenkomst met de stichting Amphia Ziekenhuis. De Wmcz regelt de status van de Cliëntenraad en geeft aan wat zijn rechten en plichten zijn. In de wet is de taak van een Cliëntenraad kort omschreven: "De Cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten".





## Jaarplan Cliëntenraad: 'Zichtbaar betrokken'



# Rol Cliëntenraad:

Om die gemeenschappelijke belangen van cliënten te behartigen, heeft de Cliëntenraad een aantal basisrechten: het recht op informatie, het recht op overleg, het recht om te adviseren en het recht van enquête. De Cliëntenraad kan ook invloed uitoefenen op de samenstelling van het bestuur.

De rechten zijn hieronder kort beschreven:

## Het recht op informatie:

De Cliëntenraad heeft informatie nodig om mee te kunnen praten over het beleid van de instelling. De zorgaanbieder moet de Cliëntenraad alle informatie geven die deze voor zijn taak nodig heeft.

## Het recht op overleg:

De Cliëntenraad overlegt regelmatig met de directie over het beleid van de instelling. Hóe ze dat doen regelen de zorgaanbieder en de Cliëntenraad in een medezeggenschapsregeling. Die overeenkomst vult de Wmcz aan.

## Het recht om te adviseren en instemmingsrecht:

De Wmcz geeft de Cliëntenraad het recht voorstellen te doen over álle onderwerpen die voor cliënten van belang zijn. De raad mag altijd een advies uitbrengen, gevraagd en ongevraagd. Dit is het adviesrecht.

Over bepaalde in de wet vastgelegde onderwerpen moet de zorgaanbieder de Cliëntenraad altijd raadplegen. Daarvoor gelden speciale bevoegdheden. Dat is het (verzwaard) adviesrecht. De wet geeft aan wanneer deze rechten gelden en hoe ze moeten worden toegepast. De wet is in 2020 aangepast. Dit komt tot uiting in een nieuwe medezeggenschapsregeling tussen de Cliëntenraad en Amphia. Voor sommige onderwerpen geldt dat de Cliëntenraad instemmingsrecht heeft.



## Rol Cliëntenraad (2):

### Het recht op voordracht:

De Cliëntenraad heeft invloed op de samenstelling van het bestuur -in de praktijk de Raad van Toezicht- van het ziekenhuis. De Cliëntenraad krijgt in ieder geval het recht om een lid voor te dragen voor de Raad van Toezicht. De voordracht is bindend, wat wil zeggen dat de voorgedragen kandidaat niet geweigerd mag worden. De kandidaat moet wel voldoen aan de algemene eisen die worden gesteld aan bestuursleden, zoals die zijn opgenomen in de statuten van het ziekenhuis. Een voorgedragen lid van de Raad van Toezicht is een goed aanspreekpunt voor de Cliëntenraad en kan ertoe bijdragen dat er ook binnen het bestuur meer aandacht is voor de belangen van cliënten. In 2015 heeft de Cliëntenraad een lid voor de Raad van Toezicht voorgedragen dat vervolgens ook benoemd is.

### Het recht van enquête:

Indien de Cliëntenraad vindt dat er sprake is van wanbeleid, kan de Cliëntenraad de Ondernemingskamer van het gerechtshof in Amsterdam vragen om dit nader te onderzoeken. Dit recht is opgenomen in artikel 6.2 van het Uitvoeringsbesluit WTZi. De Ondernemingskamer beslist zelf of ze een onderzoek instelt.

**Het kerndoel** van de Cliëntenraad is om vanuit zijn adviesrol een actieve bijdrage te leveren aan de bevordering van de kwaliteit van de zorg voor cliënten van Amphia. Daarbij richt de Cliëntenraad zich met name op die aspecten van de zorg die een directe relevantie hebben voor de wijze waarop cliënten de zorg ervaren en voor de bevordering van hun welbevinden.



## Jaarplan Cliëntenraad: 'Zichtbaar betrokken'



## Korte terugblik 2020:

In 2020 stond de zorg vooral in teken van de bestrijding van het coronavirus. Dat heeft er ook voor gezorgd dat de reguliere zorg meerdere momenten afgeschaald moest worden om capaciteit vrij te maken voor de patiëntenzorg in verband met Covid-19. De ontwikkelingen rondom het virus en de maatregelen, heeft de Cliëntenraad actief gevolgd en besproken. Daarnaast heeft de Cliëntenraad in 2020 de volgende speerpunten gehanteerd:

- Patiëntenlogistiek
- Achterban
- Vernieuwbouw
- Maatschappelijke veranderingen in de zorg

Per speerpunt volgt een omschrijving met voorbeeld van wat de Cliëntenraad in de afgelopen periode heeft gerealiseerd:

**Patiëntenlogistiek:** De Cliëntenraad analyseert per specialisme de wachttijden voor behandeling. Deze worden door de raad gemonitord en besproken met de Raad van Bestuur. Bij parkeerbeleid heeft de Cliëntenraad advies gegeven uniform om te gaan met cliënten die langer dan een uur bij een afspraak moeten wachten. Mede naar aanleiding van dit advies worden op de afdelingen uitrijkaartjes uitgereikt aan patiënten die langer dan een uur wachten. Het EPD (Elektronisch Patiëntendossier): de Cliëntenraad heeft deelgenomen aan een werkgroep waarbij een pilot is gedraaid met patiënten die via het patiëntportaal direct toegang kregen tot hun medisch dossier. De Cliëntenraad heeft hier ook advies op uitgebracht en blijft betrokken bij de verdere uitrol van het patiëntportaal “Mijn Amphia”.





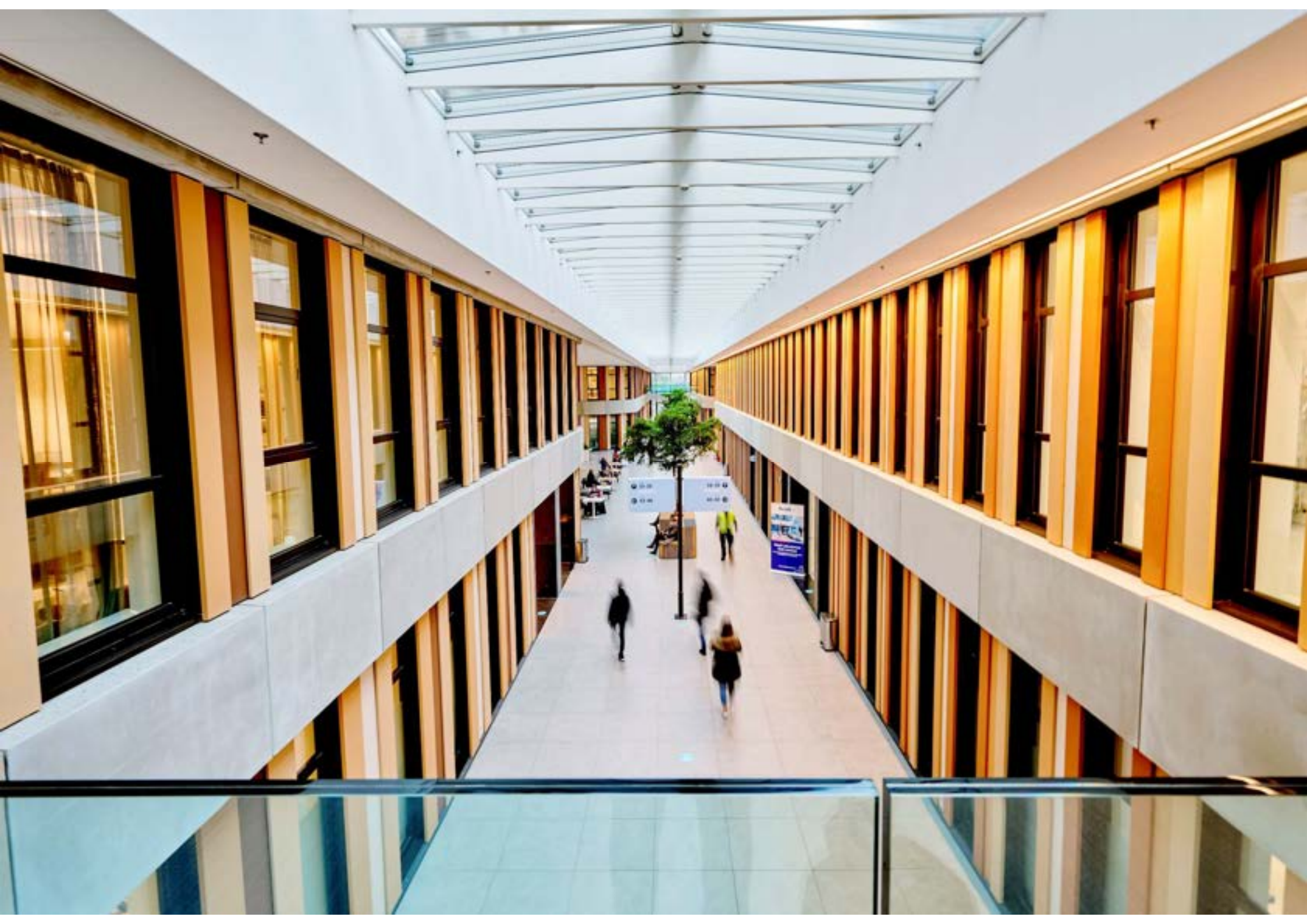
## Korte terugblik 2020 (2):

**Achterban:** De Cliëntenraad houdt contact met de achterban door middel van het inzetten van het Amphia Panel. Dit is uitgegroeid tot een groep van ruim 1.000 leden die zich betrokken voelt bij de zorg die bij Amphia verleend wordt. Het Amphia Panel kan door de organisatie worden ingezet bij onderwerpen waar de mening van de patiënt gehoord en gevraagd wil worden. Dit draagt bij aan het verbeteren van de patiëntenzorg bij Amphia.

**(Ver)nieuwbouw:** De Cliëntenraad heeft vanuit het cliëntenperspectief advies uitgebracht op alle fases in het vernieuwbouwtraject. De nieuwbouw is in 2019 gerealiseerd en op 29 november 2019 heeft de verhuizing naar de nieuwbouw plaatsgevonden. De Cliëntenraad heeft actief deelgenomen aan werkgroepen met betrekking tot het ontwerpen, inrichten en de keuzes bij het interieur van de nieuwbouw. Daarnaast betrokken bij de herinrichting van de bestaande bouw op locatie Molengracht. Dit zal worden afgerond in 2021.

**Maatschappelijke veranderingen in de zorg:** De Cliëntenraad heeft gesproken met collega Cliëntenraden en patiëntenverenigingen uit de regio over thema's in het zorglandschap die landelijk spelen. Termen als 'participeren', 'zelfredzaamheid', 'regie bij de patiënt', 'ziekenhuis verplaatste zorg' komen hierbij aan de orde. Ook met het oog op Covid-19 actuele onderwerpen.





# Ontwikkelingen stakeholders:

## “ Samen Gezonder” Strategienota Amphia 2017-2022

Er is sprake van een intensieve samenwerking tussen het MSB-A en de Stichting Amphia. Gezamenlijk wordt inhoud gegeven aan missie, visie en strategie. Beide partijen hebben de wens om een gezamenlijke scope op tal van strategische issues te ontwikkelen. Belangrijk uitgangspunt: de unieke mens centraal.

Patient centered care houdt in:

- Waar mogelijk krijgt de patiënt zelf de regie over de zorg.
- Samenwerking met strategische partners.
- Samenwerking in de keten (transmurale ontschotting).
- E-health initiatieven waar mogelijk.
- Indicatoren voor gezondheidswinst transparant als keuze instrument voor patiënten en ter motivering van medewerkers.

Verwachte trends:

- De gemiddelde levensverwachting van mensen blijft stijgen en patiënten zijn gemiddeld ouder en hebben meerdere aandoeningen als ze eenmaal in het ziekenhuis komen. Patiënten worden steeds kwetsbaarder.
- De kloof tussen sociaal-economisch lager gesitueerden en hoger gesitueerden neemt toe (zo is tenminste 13 % van de regiobevolking laaggeletterd).
- Techniek blijft zich in hoog tempo ontwikkelen en biedt mogelijkheden voor een geheel andere benadering en begeleiding van mensen.



## Jaarplan Cliëntenraad: 'Zichtbaar betrokken'





# Relevante maatschappelijke en politieke veranderingen:

De Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) gaat de cliënt een grotere rol geven bij het toezicht op de zorg. Afgelopen jaren startte de inspectie met het inzetten van patiënten, familie en mantelzorgers als ervaringsdeskundigen bij inspectiebezoeken.

De IGJ geeft expliciet aan dat patiëntervaringen van groot belang zijn bij het oordeel van de inspectie; meer dan voorheen wordt de communicatie tussen zorgverlener en zorgvrager beoordeeld en wordt bekeken of de geboden zorg wel aansluit op de leefwereld en het perspectief van de betrokken patiënt. Ook de overdracht en de samenwerking tussen de diverse zorgverleners wordt onderzocht.

Sociale media worden belangrijker; instellingen worden geacht open, toegankelijk en begrijpelijk te communiceren.

Het Ministerie zet vooral in op goed bestuur. Er worden een aantal speerpunten in deze beleidsbrief geformuleerd, waaronder:

- Aanscherpen verantwoordelijkheden over en weer van bestuurders en interne toezichthouders. Met name de recent aangenomen Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) geeft meer bevoegdheden aan patiënten en patiëntvertegenwoordigende organen.
- Optimaliseren van checks and balances langs de weg van de medezeggenschap. Hiermee wordt bedoeld dat bestuurders door hun interne en externe stakeholders worden geprikkeld om de zorg zo optimaal mogelijk te organiseren en knelpunten weg te nemen door middel van een systematisch geheel van checks and balances.



# Principes Jaarplan 2021:

De Cliëntenraad haakt aan bij de Strategienota “Samen Gezonder, Uw gezondheid Ons specialisme” 2017-2022.

Op basis van enerzijds de ontwikkelingen bij onze stakeholders Stichting Amphia (het ziekenhuis) en het MSB-A en anderzijds de beschreven maatschappelijke en politieke veranderingen zijn dit de belangrijkste speerpunten voor de komende periode:

## 1 - **Patient Centered Care**:

Alle stakeholders willen een prominentere rol voor de patiënt. De Cliëntenraad zal vooral willen weten en blijven volgen hoe dit beleidsuitgangspunt zal worden geoperationaliseerd en wordt vertaald in het dagelijks handelen. Dit in relatie tot programma's als Nieuw Amphia, Value Based Healthcare, Patiëntprofilering, het belevingsconcept dat wordt ontwikkeld etc. De Cliëntenraad is hier nauw bij betrokken en neemt deel aan stuur- en werkgroepen. Het Amphia Panel zorgt ervoor dat de achterband geraadpleegd kan worden op actuele thema's.



# Jaarplan 2021:

## 2 – Patiëntenlogistiek:

De Cliëntenraad zal zich nog nadrukkelijker richten op het terrein van de **patiëntenlogistiek en met name dan waar het gaat om wachttijden, optimalisatie van zorgpaden en infrastructuur in het nieuwe Amphia ziekenhuis**. Multidisciplinaire aanpak. Ook de overdracht van de ene zorginstelling naar de andere met alle risico's rondom kwaliteit willen we veel prominenter op de agenda plaatsen. De ketenzorg speelt hierbij een belangrijke rol en heeft de aandacht van de Cliëntenraad.

Er zal actief samenwerking worden gezocht met de Zorgkern Procesverbetering en Innovatie om nieuwe initiatieven op dit punt te stimuleren. Vooral op het gebied van Cliënt Contact Strategie (CCS) waaronder het afsprakenbeleid valt.

Hieronder valt ook de alom beoogde optimalisatie van de ICT-structuur; duidelijk is dat zaken als EPD en 'Mijn Amphia' door zowel het ziekenhuis als het MSB-A prioriteit krijgen.

E-health biedt meer en meer mogelijkheden processen logistiek te optimaliseren, variërend van een video-consult tot aan geavanceerde Zorgapps. Ook op dit terrein geldt de behoefte naar het meetbaar maken en volgen van bepaalde processen en de Cliëntenraad zal actief KPI's blijven.



# Jaarplan 2021:

## 3 – Kwaliteit & Veiligheid:

De Cliëntenraad wenst een proactieve rol te spelen in de klachtenprocedure in het licht van de Wkkgz. Alle stakeholders (naast het ziekenhuis en het MSB-A zeker ook Inspectie en Ministerie) hechten aan het stimuleren van het zelflerend vermogen van zorginstellingen.

De Cliëntenraad is in gesprek over de exacte inhoud van de rol gelet op zijn positie als vooral adviserend orgaan, maar ziet anderzijds ook dat hij, als representant van de cliënten, een actieve rol dient te spelen. Hier wordt met diverse betrokkenen in de organisatie over gesproken. Ook neemt de Cliëntenraad deel aan (onaangekondigde) veiligheidsrondes op de diverse afdelingen.

Vanuit Kwaliteit & Veiligheid neemt de Cliëntenraad deel aan het maandelijks Q-Board overleg.

In 2020 heeft de her-accreditatie van JCI (Joint Commission International) plaatsgevonden. Deze is succesvol afgerond en wederom toegekend. De Cliëntenraad is hier vanuit patiëntenperspectief bij betrokken geweest.





# Jaarplan 2021:

## 4 – Aanhaken bij Structuur Amphia Organisatie

De Cliëntenraad ondersteunt van harte de ingeslagen weg van samenwerking tussen de Raad van Bestuur en het MSB-A sinds 2020 vormgegeven in de BestuursRaad.

De RvB en het MSB-A nemen gezamenlijk deel aan de overlegvergaderingen van de Cliëntenraad. Immers, het belang van de patiënt staat bij een ieder voorop en we kunnen daar gezamenlijk een belangrijke sprong voorwaarts in maken.

De Cliëntenraad zal ook doorgaan met het afvaardigen van zijn leden naar relevante werkgroepen (zoals in kader Vernieuwbouw, ICT en daar waar het de directe patiëntenzorg betreft) bij zowel het ziekenhuis als bij het MSB-A. De bereidheid om de Cliëntenraad toe te laten is groot, maar we moeten wel kritisch blijven op de toegevoegde waarde die we vanuit onze rol kunnen bieden.

De Cliëntenraad haakt bij de verdeling van aandachtsgebieden en portefeuilles onder de leden, aan bij de structuur van Amphia. Dit wordt verderop in het Beleidsplan uiteengezet.



## Jaarplan Cliëntenraad: 'Zichtbaar betrokken'



## Over de Cliëntenraad: Werkwijze

De Cliëntenraad werkt voornamelijk via vergaderingen en heeft overleg met en geeft adviezen aan de Raad van Bestuur. Ook onderhoudt de Cliëntenraad contacten met delen van de organisatie, zoals de Verpleegkundige Regieraad, de Ondernemingsraad, Zorgkernen en Kenniskernen. De Cliëntenraad komt tien keer per jaar in vergadering bij elkaar, waarvan vijf keer per jaar in een overlegvergadering met de gehele Raad van Bestuur en het Medisch Specialistisch Bedrijf. Eenmaal per jaar is er een gezamenlijke bijeenkomst van de Raad van Bestuur, het MSB-A, de Cliëntenraad en een afvaardiging van de Raad van Toezicht. De voorzitter van de Cliëntenraad onderhoudt direct contact met het lid dat op voordracht van de Cliëntenraad in de Raad van Toezicht is benoemd. De Cliëntenraad werkt hierbij met een jaarplanning.

Het Dagelijks Bestuur (dat bestaat uit Piet Berkers, voorzitter, vice-voorzitter en Annemarie Smeulders-van Rooij) komt sinds 2017 elke dinsdagochtend bij elkaar. Leden van de Cliëntenraad nemen actief deel aan stuur- en werkgroepen, daar waar het de directe patiëntenzorg betreft. Ook staat de Cliëntenraad in contact met (collega) cliëntenraden van andere ziekenhuizen en is aangesloten bij het LSR (Landelijk Steunpunt Cliëntenraden) en onderhoudt contact met de achterban via het Amphia Panel dat inmiddels uit ruim 1.000 leden bestaat.

De Cliëntenraad streeft ernaar adviesaanvragen binnen zes weken af te handelen, met uitzondering van de recesperiodes (zomer en kerstreces).



# Leden Cliëntenraad:

P.J. (Piet) Berkers, voorzitter

A.K. (Lyda) Aarts-van Gorkom

P.J.A. (Piet) van den Blik

J.A.M. (Johan) van Es

M. (Monique) Jansen

A. (Annemie) Klomp

Y. (Yvonne) van Persie

C.A.H. (Cees) Schellekens

M. (Marleen) Weterings

M.A.G. (Annemarie) Smeulders-van Rooij, ambtelijk secretaris





# Nieuw Amphia

## Hefboom voor verandering, ook voor Cliëntenraad



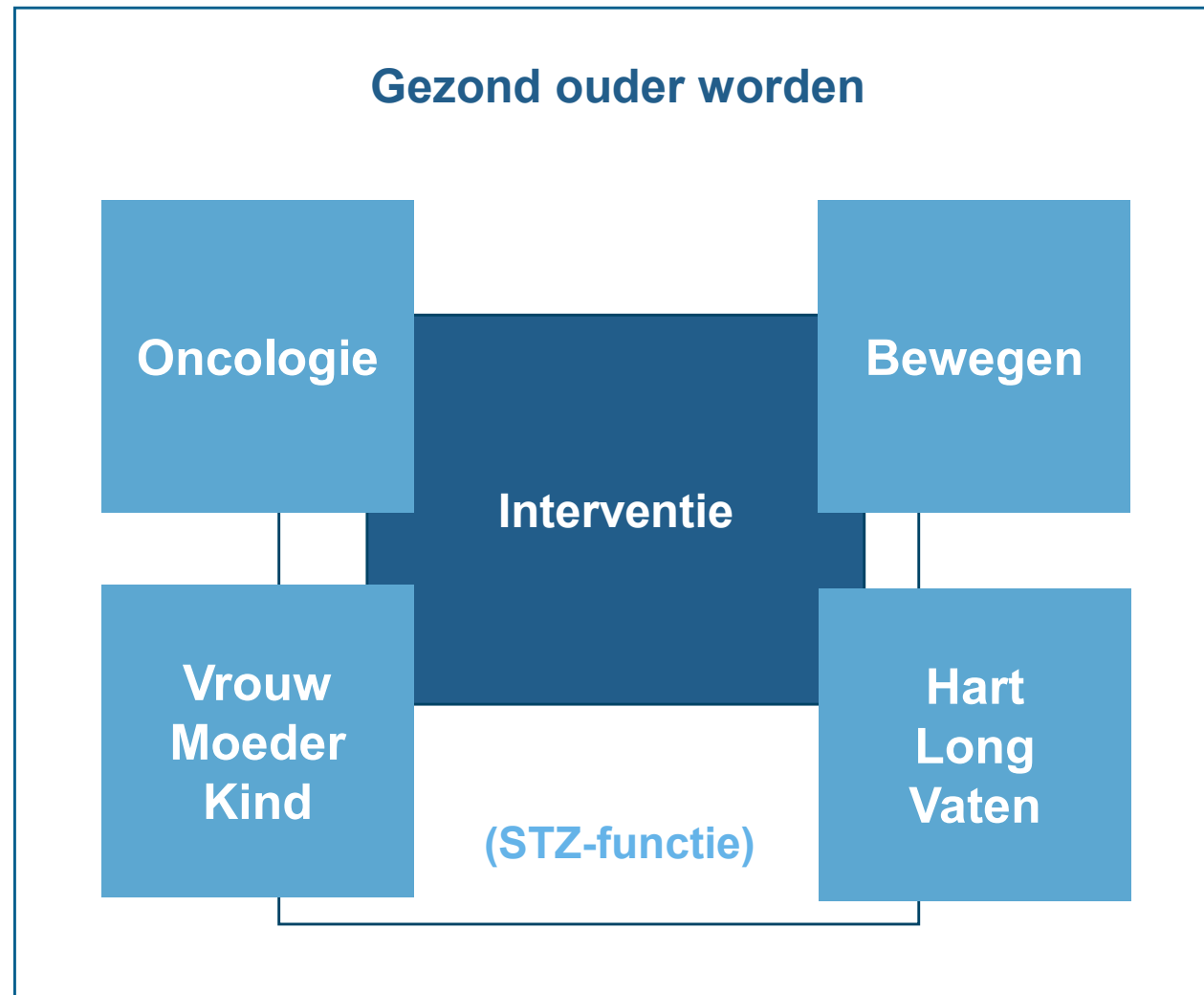
# Samen gezonder, Uw gezondheid Ons specialisme

## Speerpunten

1. De patiënt centraal
2. Kwaliteit en Veiligheid
3. Innovatie
4. Regionale samenwerkingsverbanden opzetten en versterken
5. Investeren in onze professionals
6. Investering in ICT
7. Waarborgen van een financieel gezonde organisatie
8. Samen sturen



## Nieuwe structuur en organisatie Cliëntenraad mede op basis van medische zwaartepunten

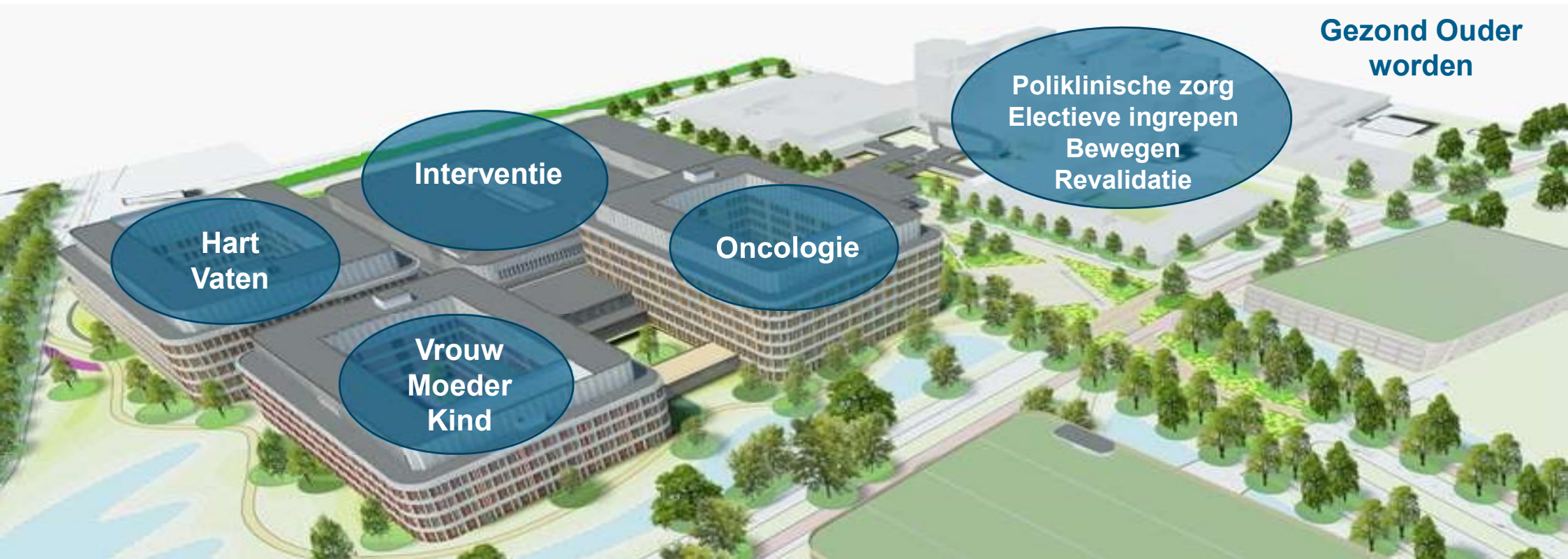






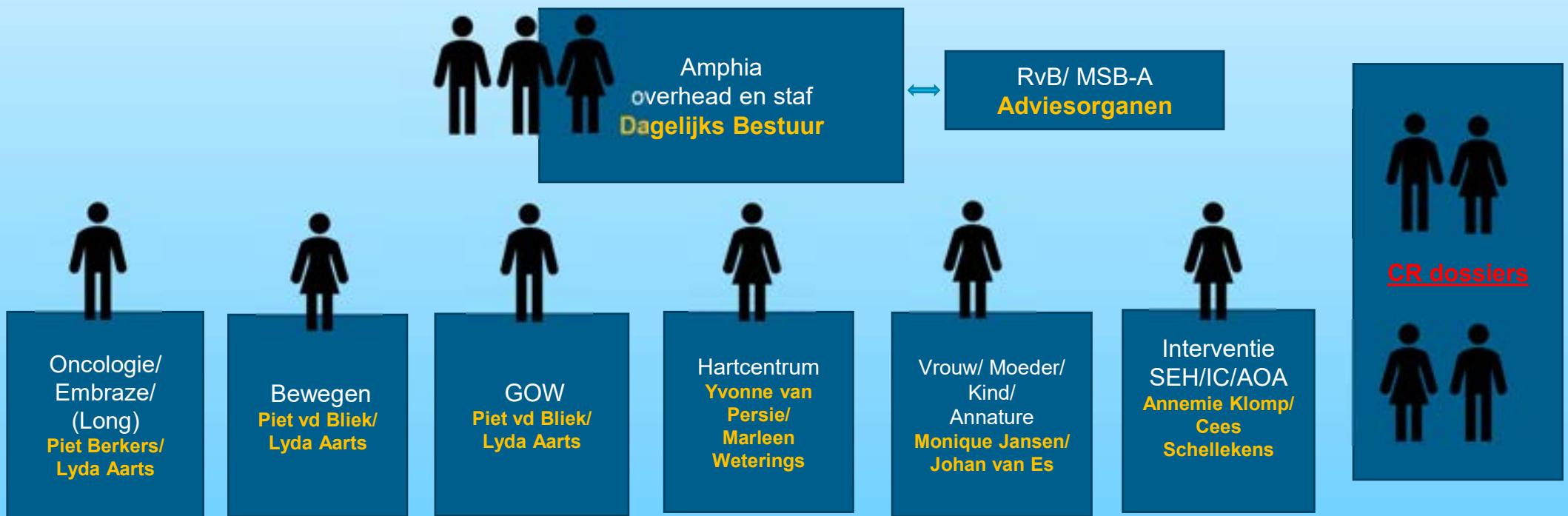


## Zwaartepunten





## DB voor overhead/staf, verdeling leden over zwaartepunten en specifieke dossiers (ovbv nieuwe Topstructuur)





**Medische  
Zwaartepunten**

en

**Patient  
centered care  
(PCC)**

**Klachten**



**CR dossiers**  
Overkoepelende thema's



**Logistiek**

**Kwaliteit &  
Veiligheid**



Cliëntenraad heeft vertegenwoordigers van medisch inhoudelijke zwaartepunten en

Cliëntenraad heeft specialisten als vertegenwoordiger van een centraal dossier:

- Patient Centered Care (PCC): Value Based Healthcare, Patiëntprofilering: **Piet Berkers/ DB**
- Wmcz/Wkkgz, klachten: **Marleen Weterings/ DB**
- Kwaliteit & Veiligheid: Q-Board: **Piet Berkers/ Johan van Es/ DB**
- Patiëntenlogistiek/wachttijden/CCS: **Piet Berkers/DB**
- ICT : **Cees Schellekens/ DB**
- Verpleegkundige Regieraad (VRR): **Annemie Klomp/ DB**
- Communicatie: **Monique Jansen/ DB**

**Dagelijks Bestuur** als aanspreekpunt van RvB/MSB/RvT/ adviesorganen en externe contacten.



## Lijst met afkortingen:

Afkorting		Afkorting		Afkorting	
Wmcz	Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen	RvB	Raad van Bestuur	MSB-A	Medisch Specialistisch Bedrijf Amphia
CR	Cliëntenraad	OR	Ondernemingsraad	VRR	Verpleegkundige Regieraad
Wkkgz	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg	WTZi	Wet Toelating Zorginstellingen	EPD	Elektronisch Patiënten- dossier
LSR	Landelijk Steunpunt Cliëntenraden	KPI's	Kritische prestatie- indicatoren	ICT	Informatie- en communicatietechnologie
BIO	Bedrijfsinrichting en organisatie	IGJ	Inspectie voor de Gezondheidszorg & Jeugd	DB	Dagelijks Bestuur
RvT	Raad van Toezicht	JCI	Joint Commission International	GOW	Gezond Ouder Worden
SOCB	Stedelijk Overleg Cliëntenraden Breda	GMT	Groot Management Team	SPCI	Stichting ter Behartiging van Belangen van Vereniging tot Steun aan Protestants Christelijke Instellingen
AOA	Acute Opname Afdeling				