



**zuyderland**

## **Beleidskader Cliëntenraad Zuyderland Medisch Centrum**

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) bepaalt dat een zorginstelling over een cliëntenraad beschikt die binnen het kader van de doelstellingen van de instelling in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van de instelling behartigt. In dit verband is in Zuyderland Medisch Centrum een cliëntenraad ingesteld, de Cliëntenraad Zuyderland Medisch Centrum. In dit met de Raad van Bestuur van Zuyderland afgestemde document heeft deze raad het beleidskader vastgelegd van waaruit hij zijn werkzaamheden verricht.

### **Referentie: missie, ambities en kernwaarden van het ziekenhuis**

Overeenkomstig het bepaalde in de WMCZ werkt de Cliëntenraad binnen het kader van de doelstellingen van de instelling. Daartoe ziet de Raad zijn wettelijke taak – zijnde: behartigen van de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van Zuyderland Medisch Centrum - in het verlengde van de missie, visie en ambities van Zuyderland Medisch Centrum ten aanzien van de patiënt. Deze zijn verwoord in de Strategienota Cure Atrium-Orbis 2014-2018 (van de gezamenlijke rechtsvoorgangers van Zuyderland MC) en vormen sindsdien het uitgangspunt voor de managementagenda van de Raad van Bestuur van Zuyderland Medisch Centrum.

Missie ziekenhuis: 'Als topklinisch ziekenhuis leveren wij excellente, nabije en innovatieve patiëntenzorg in een gastvrije omgeving met het oog op verbetering van kwaliteit van leven, in samenwerking met onze partners.'

Ambities ziekenhuis t.a.v. de patiënt: 'Wij staan voor patiëntgerichte benadering en zorg'. Trefwoorden bij deze ambitie: 'Niet langer uniforme zorg bieden, maar diensten afgestemd op de behoefte van de individuele patiënt en zijn omgeving.' 'Op maat gesneden zorg in een relatie waarbinnen dialoog en partnerschap centraal staan'. 'Patiëntgerichte zorg wordt weerspiegeld in top 10 klassering van tevredenheidsscores in toonaangevende benchmarks over Nederlandse ziekenhuizen.'

Ambitie ziekenhuis t.a.v. kwaliteit en veiligheid: 'Wij zijn op dit gebied toonaangevend.'

Kernwaarden ziekenhuis: gastvrij, veilig, doelmatig, professioneel.

De Cliëntenraad ziet deze principes van het ziekenhuis als uitgangspunt (referentie) voor de vervulling van zijn rol.



**zuyderland**

### **Rolopvatting: strategisch en tactisch adviseren; geen incidentbehandeling**

De rol van de Cliëntenraad wordt bepaald door twee kerntaken: allereerst uiteraard de wettelijke taak om de gemeenschappelijke belangen van de cliënten te behartigen, maar daarnaast ook de taak om toe te zien op realisatie van de zorg in Zuyderland Medisch Centrum, op een wijze die recht doet aan de missie, ambities en kernwaarden van het ziekenhuis.

In dit licht adviseert de Raad de Raad van Bestuur gevraagd en ongevraagd over alle onderwerpen waarover hij ingevolge de WMCZ om advies dient te worden gevraagd en over andere zaken die naar zijn oordeel voor cliënten van belang zijn. In zijn adviezen richt de Raad zich primair op strategische en tactische aspecten en in beginsel niet op zaken van uitvoerend niveau.

Dit laatste zal uiteraard wel dienen te gebeuren indien in een adviesaanvraag van de Raad van Bestuur uitdrukkelijk daarom wordt verzocht. Deze opstelling impliceert dat de Raad individuele - al dan niet incidentele – signalen uit de uitvoeringspraktijk niet als zodanig en rechtstreeks afhandelt, maar dat hij die als veronderstelde symptomatische input kan gebruiken om de Raad van Bestuur hierover te bevragen. Vervolgens zal dan blijken of er voor de Raad een adviestaak ligt op het niveau tactisch of strategisch.

Naast zijn adviestaak ziet de Cliëntenraad ook een rol weggelegd in het in- en extern volgen van voor de cliënten (mogelijk) relevante ontwikkelingen en trends. Hiertoe onderhoudt de Raad contacten met stakeholders van het ziekenhuis en heeft hij rechtstreekse informatieve contacten met medewerkers van het ziekenhuis in hun professionele rollen.

### **Geen rechtstreekse aandoeningsgerichte belangenbehartiging**

De Cliëntenraad meent dat aandoeningsgerichte belangenbehartiging primair op de weg ligt van patiëntenverenigingen. In het kader van die specifieke belangenbehartiging zal de Raad deze verenigingen terwille kunnen zijn in het verbeteren van de entree voor de verenigingen in ons ziekenhuis. Op die manier biedt de Raad indirect hulp en laat hij de expertise waar die primair ligt.



**zuyderland**

### **Focus op vier aandachtsgebieden**

De Cliëntenraad heeft voor de komende periode (2017 en nader te bepalen periode daarna) er voor gekozen om bij zijn taakvervullingen primair de focus te leggen op de volgende vier aandachtsgebieden:

- > Kwaliteit en Veiligheid
- > Patiëntgerichtheid
- > Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (inclusief duurzaamheid)
- > E-health

### **Benodigde competenties**

Om zijn taakuitoefening op adequate wijze te kunnen vervullen zal de Cliëntenraad willen voorzien in een samenstelling waarbij de volgende competenties zijn 'afgedekt':

Algemene competenties:

- > Samenwerkingsgerichtheid/teamplayer
- > Kritisch oordeelsvermogen
- > Affiniteit met de gezondheidszorg (cure)
- > Goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid.

Bijzondere competenties:

- > Zorg en zorg(organisatie)beleid (Kwaliteit en Veiligheid, Ketenzorg, GGz, Revalidatie)
- > Communicatie
- > ICT
- > Facilitair/Huisvesting
- > Bedrijfsorganisatie/Financieel
- > Het analyseren van managementrapporten en cijfermateriaal, bij voorkeur in de zorg.

### **Relatie met Gezamenlijke Cliëntenraad**

In het Convenant Gemeenschappelijke Cliëntenraad (GCR) zijn de taken tussen de GCR en de divisieraden helder afgebakend: de GCR adviseert in het kader van onderwerpen die raken aan het gemeenschappelijk concernbelang, d.w.z. die betrekking hebben op alle divisies - in gezamenlijkheid.

De Cliëntenraad Zuyderland Medisch Centrum zal daarnaast de GCR willen beschouwen als een platform voor informatie uitwisseling voor de gevallen waarin het niet gaat om concernbrede zaken maar wel over divisie aangelegenheden die bij één van de divisieraden is belegd maar waarin ook divisie overschrijdende aspecten een rol spelen.