



UMC Utrecht

JAARVERSLAG 2017

CLIËNTENRAAD UMC UTRECHT

Dialogo met de patiënt centraal:
met jou, voor jou



DEEL DE ZORG!



Deel de zorg!



Cliëntenraad UMC Utrecht

Voorwoord	5
Drie jaar cliëntenraad	7
Onze adviesrol	8
Inbreng cliëntenbelang	9
Bevorderen patiëntenparticipatie	11
Overige thema's 2017	13
Kwaliteit en patiëntveiligheid	13
Digitale zorg	13
Bouw en huisvesting	14
NFU, CRAZ, andere cliëntenraden en overige	14
Wij zijn de cliëntenraad	15
Waarom een cliëntenraad?	16



Voorwoord



Graag kijk ik met u terug op het derde jaar van de cliëntenraad van het UMC Utrecht. Een jaar waarin wij met de kennis en ervaring van de twee voorgaande jaren voortvarend verder gingen met acties om de mensgerichte zorg voor de patiënten verder te verbeteren.

De cliëntenraad staat vaak als adviseur aan het begin van een traject en als klankbord gedurende het traject. Het UMC Utrecht wil immers dat de patiënt wordt betrokken en gehoord. Het is onze rol om patiëntenparticipatie te stimuleren, daarover te adviseren en veel minder om zelf te participeren. Uiteindelijk moet patiëntenparticipatie gerealiseerd worden in dialoog en verbinding tussen de medewerkers van het UMC Utrecht zelf en de 'dagelijkse' patiënt. Samen met hen werken we op deze manier aan nog betere zorgverlening.

Ook in 2017 zagen we dat mede dankzij ons werk en continue pleidooi om de patiënt te betrekken veel moois wordt opgepakt in het UMC Utrecht. De medewerkers zijn zich in toenemende mate bewust van het belang van patiëntenparticipatie en staan steeds meer open voor het patiëntenperspectief. De eerste divisies gaven gehoor aan het verzoek van de raad van bestuur om een klankbordgroep in het leven te roepen.

Het klinkt eenvoudig: 'betrek de patiënt bij alles wat de patiënt aangaat'. Maar de praktijk is moeilijker. Hoe zorg je ervoor dat zowel de medewerkers als de patiënt hier mee aan de slag kunnen? Het UMC Utrecht zoekt een manier om dit verder vorm te geven, naast de vele andere programma's van een organisatie in beweging: Connecting U, Samen voor de Patiënt, Connecting Leaders en de uitvoering van het veranderplan 'Slagvaardig Organiseren'. De cliëntenraad wil daar nauw bij betrokken worden en bijdragen aan een duidelijke, verbindende positie van patiëntenparticipatie. Een verbinding niet als doel op zich, maar om te ontdekken hoe we onze zorg, het onderwijs en onderzoek verder kunnen verbeteren.

Met voldoening kijken we terug op de pilots en de raamovereenkomst met het Diakonessenhuis. De patiënt wordt daarbij duidelijk betrokken. Binnen de raad van toezicht van het UMC Utrecht kreeg het patiëntenperspectief een herkenbare plek binnen één van de portefeuilles. Patiëntenparticipatie nam het UMC Utrecht



ook op in de verpleegkundige protocollen. En een mooie handleiding ligt klaar om patiënt support binnen de organisatie te realiseren.

In 2018 gaan we verder met onderwerpen als Samen Beslissen, het verder borgen van patiëntenparticipatie in het beleid en veel onderwerpen zoals Poli 3.0 en het entreegebied opdat het perspectief van de patiënt steeds duidelijker en herkenbaarder wordt.

Irene Bruggeman
voorzitter cliëntenraad UMC Utrecht

“We geloven erin dat goede samenwerking uiteindelijk leidt tot mensgerichte zorg, kwaliteit en veiligheid. Daar doen we het voor!”



Drie jaar cliëntenraad



Eind 2014 installeerde de raad van bestuur de eerste cliëntenraad (CR) van het UMC Utrecht. Naast de taken die voortvloeien uit de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) kreeg de CR een extra opdracht mee: help patiëntenparticipatie binnen het UMC Utrecht te bevorderen.

Verbinder

Dankzij deze opdracht spreken we tot op de dag van vandaag met vrijwel iedereen in het UMC Utrecht en hebben we een goed beeld van wat er allemaal in huis gebeurt. Opvallend genoeg spelen we daardoor bijna vanzelf een derde rol, die van verbinder. Wanneer rechts niet weet wat links doet, komt men dat niet zelden via ons te weten en brengen we hen met elkaar in contact.

Ook in 2017 werkten we met hart en ziel aan het verbeteren van de verbinding tussen patiënten en zorgverleners en andere betrokkenen. We geloven erin dat goede samenwerking uiteindelijk leidt tot mensgerichte zorg, kwaliteit en veiligheid. Daar doen we het voor!



Lees onze adviezen aan de raad van bestuur

<https://team.mijnumc.nl/sites/umcbreed-clients%abntenraad/Adviezen/Forms/AllItems.aspx>



Onze adviesrol



De raad van bestuur van het UMC Utrecht is onze formele gesprekspartner. Ook dit jaar spraken we maandelijks met de voorzitter. Daarnaast sloot zij in 2017 viermaal aan bij de cliëntenraadvergadering. We adviseerden de raad dit jaar verschillende keren over uiteenlopende onderwerpen waarbij het cliëntenbelang een belangrijke rol speelt.

Eigenlijk vormen deze formele verzoeken om advies het slotakkoord van veel voorbereiding. We streven er als cliëntenraad dan ook naar al in een zo vroeg mogelijk stadium bij dat proces aan te sluiten om zo het patiëntenperspectief van begin af aan mee te laten nemen. In de uiteindelijke formele vraag om advies is dat onderwerp dan meestal al uitdrukkelijk meegenomen wat de snelheid en efficiëntie van het adviesverzoek voor alle betrokkenen verhoogt.

In 2017 vroeg de raad van bestuur ons om formeel advies over de volgende onderwerpen:

- Aanleg brug PMC - WKZ
- Jaarrekening 2016
- Raamovereenkomst UMCU - Diakonessenhuis
- Begroting 2018
- Geschillencommissie Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- Veranderplan Slagvaardig organiseren

De cliëntenraad bracht tweemaal ongevraagd advies uit:

- Patiëntenparticipatie in managementcontracten
- Participatie in onderzoek



Inbreng cliëntenbelang



In 2017 spraken we tweemaal met de raad van toezicht en op onregelmatige basis met de ondernemingsraad, het verpleegkundig convent en de onderwijs- en onderzoeksraad.

- Gesprek RvT en voorzitters medezeggenschapsorganen over profielschets gehele RvT
- Gesprek RvT inzake het beleggen van de aandachtsgebieden patiëntenperspectief en cliëntenraad binnen de RvT

Naast contacten met formele bestuursorganen vragen veel andere directies, divisies, afdelingen en projectgroepen de cliëntenraad om een vertegenwoordiger of een andere manier van betrokkenheid of inbreng van het patiëntenperspectief. In het afgelopen jaar gebeurde dat rond de volgende onderwerpen:

- IGZ en onder verscherpt toezichtstelling
 - Bijeenkomst medezeggenschapsorganen UMC Utrecht over het plan van aanpak IGZ
 - Deelname voorzitter CR als patiëntvertegenwoordiger binnen regieteam
 - Rapportage IGZ
- Procedurefout fertiliteitslaboratorium
- Procedure meldingen aan Veilig thuis, divisie Kinderen
- Opening OK-centrum
- Symposium *patient support*
- Handboek om *patient support* binnen het UMC Utrecht verder vorm te geven
- (Re-)commitment bijeenkomsten Samen voor de patiënt (SVP)
- Workshop Samen bouwen aan de reputatie van het UMC Utrecht
- Klankbord HR-strategie
- Afstemming rookbeleid PMC - WKZ
- UMC-brede verpleegkundige protocollen



- Persvoorlichting Zembla
- Integriteitsnotitie en gedragscode
- Communicatieplan RAKU
- Raamovereenkomst met Diakonessenhuis Utrecht
- Update over Transmurale zorg
- Stuurgroep Betekenisvolle transparantie
- Aanvraag en uitreiking keurmerk Seniorvriendelijk ziekenhuis
- Input kaderbrief 2018
- Inbreng patiëntenperspectief binnen het Centraal introductieprogramma (CIP)



Bevorderen patiëntenparticipatie



Aanvankelijk sloot de cliëntenraad aan bij de maandelijkse bijeenkomsten van de stuurgroep Patiëntbetrokkenheid die patiëntenparticipatie binnen zorg, onderwijs en onderzoek vanuit *Connecting Uzou* bewerkstelligen. In 2017 zijn deze bijeenkomsten gestopt en is het UMC Utrecht op zoek gegaan naar een andere manier om patiëntenparticipatie verder vorm te geven.

Bij alles wat we als lid of als cliëntenraad doen kijken we per definitie (mee) vanuit het patiëntenperspectief en stimuleren we patiëntenparticipatie. Voor 2017 namen we ons voor actiever te sturen op het inbrengen van dit perspectief vanuit de patiëntenpopulatie van het UMC Utrecht zelf in plaats van indirect via de cliëntenraad (zie ons [Jaarplan 2017](#)). Qua diversiteit en potentieel ligt deze populatie er ook niet om.



Jaarplan 2017 cliëntenraad UMC Utrecht

www.umcutrecht.nl/getattachment/clientenraad/UMCU_CR_jaarplan2017.pdf.aspx



Bij enkele initiatieven binnen het UMC Utrecht om tot patiëntenparticipatie te komen praatte de cliëntenraad in 2017 mee. Dat gebeurde rond de volgende onderwerpen:

- Retraites Patiëntenparticipatie in het onderwijs
- Netwerkbijeenkomsten patiëntenparticipatie
- Project Samen Beslissen
- Presentatie en discussie patiëntbetrokkenheid bij P&O
- Kennismiddagen Online inzage
- Proeverij Connecting Leaders
- Opzet ouderraad WKZ

Bijeenkomst klankbordgroepen

De cliëntenraad nam zich voor om in 2017 een bijeenkomst te organiseren voor alle binnen het UMC Utrecht participerende patiënten. Daarbij wilden we onze rol en activiteiten toelichten en input en ideeën verzamelen om tot een jaarplan voor 2018 te komen. Het bleek arbeidsintensief om met deze groepen participerende patiënten in contact te komen, mede door het gebrek aan overzicht bij het UMC Utrecht zelf. De cliëntenraad besloot de ambitie tot een bijeenkomst te komen wel vast te houden, maar te beginnen met het in kaart brengen van de huidige klankbordgroepen in huis.

In najaar 2017 zetten we daartoe de eerste stappen en legden schriftelijk contact. We hopen in het komende jaar met de diverse (klankbord)groepen in gesprek te raken en een beeld te krijgen van hun eigen ervaringen met patiëntenparticipatie in het UMC Utrecht. Uiteindelijk hopen we alsnog tot een gezamenlijke bijeenkomst te komen.



Overige thema's 2017

Kwaliteit en patiëntveiligheid

Binnen dit uiterst belangrijke gebied woonde de cliëntenraad diverse bijeenkomsten bij en/of voerde gesprekken over de volgende onderwerpen:

- Visie en reactie op kwaliteitsplan 2017
- Reflectiebijeenkomsten incidenten
- Periodiek overleg met de directie Kwaliteit en patiëntveiligheid met o.a. als onderwerp de borging van patiëntenparticipatie in kwaliteit en de PDCA-cyclus
- Beperkte gezondheidsvaardigheden
- Interne klankbordgroep directie Kwaliteit en patiëntveiligheid
- Update Zorgprofiel
- Verder ontwikkelen patiënttracers
- Resultaten en herziening CQI
- Congres Herstel vertrouwen

Digitale zorg

Binnen de gezondheidszorg spelen digitale toepassingen een steeds grotere rol. Veel van deze ontwikkelingen worden geschaard onder het begrip eHealth. De cliëntenraad was in 2017 betrokken bij de volgende onderwerpen:

- Zorgcontinuüm en visie eHealth met de raad van bestuur
- Seminar ADAM Connects
- eHealth binnen het UMC Utrecht
- Verdere ontwikkeling patiëntenportaal



Bouw en huisvesting

De cliëntenraad was in 2017 op uitnodiging vertegenwoordigd bij de volgende groepen en momenten:

- Voorlichting nieuwbouw WKZ
- Kick off WKZ
- Klankbordgroep Entreegebied en Poli 3.0
- Klankbordgroep verbouwingen WKZ
- Contact projectcoördinatoren Poli 3.0 en Entreegebied
- Eenjarig bestaan gastenverblijf
- Stimuleren strategische ontwikkelvisie huisvesting

NFU, CRAZ, andere cliëntenraden en overige

De cliëntenraad van het UMC Utrecht werkt niet op een eiland, maar is constant in gesprek met de overkoepelende NFU, het platform CRAZ en andere raden. In het afgelopen jaar gebeurde dat in de volgende verbanden of onderwerpen:

- NFU-bijeenkomst Calamiteiten, leren van elkaar
- Organisatie eerste CRAZ-symposium
- NFU-calamiteitencommissie
- Bijeenkomsten CRAZ-platform
- Overleg met cliëntenraad UMCG
- Masterclass Regeneratieve geneeskunde
- Begeleiding stagiaires hbo-v in voorbereiding op patiënteninterviews
- Interview over gastvrijheid met stagiairs hotelschool Maastricht
- Enquête en gesprek over patiëntgerichtheid door Pragus BV



Wij zijn de cliëntenraad



v.l.n.r. Mendel Robbers, Barend Samsom, Ruud Reijnders, Arian Visser, Maarten Imkamp (vicevoorzitter), Ties Obers, Jolanda Keijsers, Karin Idema, Irene Bruggeman (voorzitter), Patricia Vlasman

Ambtelijk secretaris: Jaap Festen
Secretariaat: Marie-Louise Kuijpers



Waarom een cliëntenraad?



Cliënten van het UMC Utrecht moeten invloed kunnen uitoefenen op het beleid en het handelen van het UMC Utrecht via een cliëntenraad op basis van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz).

- Cliënten zijn alle huidige en toekomstige patiënten, hun vertegenwoordigers, hun naasten, bezoekers en andere 'klanten' van het UMC Utrecht
- De cliëntenraad bestaat uit patiënten, ouders, naaste familie en andere nauw betrokkenen. Zij:
 - brengen brede, maatschappelijke kennis en ervaring mee;
 - doen hun werk vrijwillig gedurende vier tot acht uur per week, de voorzitter gedurende drie dagen per week;
 - hebben daarnaast een gewone baan.
- De cliëntenraad UMC Utrecht startte in 2014 en:
 - is klankbord voor de raad van bestuur en geeft gevraagd en ongevraagd advies;
 - werkt en adviseert vanuit het perspectief van de cliënten van het UMC Utrecht;
 - kreeg van de raad van bestuur een extra opdracht: help patiëntenparticipatie binnen het UMC Utrecht op alle niveaus bevorderen
- De cliëntenraad wil de verbinding tussen cliënten, zorgverleners, opleiders, onderzoekers en andere betrokkenen vergroten
- Patiënten van het UMC Utrecht moeten mensgerichte betrokkenheid, kwaliteit en veiligheid ervaren met als uiteindelijk doel een maximale kwaliteit van leven







UMC Utrecht
t.a.v. Cliëntenraad
Huispost D.01.343
Postbus 85500
3508 GA UTRECHT

cliëntenraad@umcutrecht.nl
www.umcutrecht.nl/cliëntenraad

