



UMC Utrecht

JAARVERSLAG 2016

CLIËNTENRAAD UMC UTRECHT

Samen met de patiënt



DEEL DE ZORG!



Deel de zorg!



Cliëntenraad UMC Utrecht

Vooraf.....	5
Resultaten.....	6
Adviezen.....	6
Connecting U.....	7
Verscherpt toezicht IGZ en herstelplan.....	8
Kwaliteit en veiligheid.....	9
Patiëntparticipatie.....	9
Cliëntenbelang.....	11
Verbinding.....	12
Vooruitblik.....	13
Cliëntenraad.....	14



'Samen met de patiënt'. Hoe vaak hebben de leden van de cliëntenraad dat wel niet gezegd in 2016. Steeds weer doelden we daarmee op het belang van het betrekken van patiënten bij het vormgeven, verlenen én verbeteren van zorg. Toch heeft het zin deze woorden te blijven herhalen binnen de muren van het UMC Utrecht. Op steeds meer plekken in zorg, onderzoek en onderwijs wordt nagedacht over hoe het patiëntperspectief meegenomen kan worden. Al blijft het soms zoeken de juiste vorm van patiëntparticipatie op het juiste moment in te zetten. Medewerkers en afdelingen betrekken de cliëntenraad gelukkig vaak bij die zoektocht of vragen om ondersteuning. Afgelopen jaar ontstonden mooie initiatieven in het UMC Utrecht zoals 'Samen voor de patiënt' en netwerkbijeenkomsten over patiëntparticipatie in de zorg. Het onderwerp patiëntsupport is opgepakt en krijgt in het komende jaar verder vorm, een thema waaraan de cliëntenraad veel belang hecht.

Het behartigen van de belangen van de cliënten van het UMC Utrecht had ook in 2016 onze volle aandacht. De adviesvragen van de raad van bestuur bekeken we vanuit het belang van cliënten. Bij de diverse samenwerkingsinitiatieven van het UMC Utrecht met andere organisaties liet de cliëntenraad zich uitgebreid informeren over het belang voor de patiënt. We namen dat als vertrekpunt van onze adviezen. De consequenties van beoogde samenwerkingen op de zorg en de service voor de patiënt zijn voor ons de leidraad. Ook tijdens de uitvoering van het Herstelplan, dat in 2016 uiteraard grote prioriteit had, bewaakte de cliëntenraad van heel dichtbij de belangen van de patiënten door consequent het patiëntperspectief onder de aandacht te brengen. Onze samenwerking met de raad van bestuur gedurende het verscherpt toezicht van de IGZ verliep constructief.

In het afgelopen jaar vonden er in onze raad enkele wisselingen plaats. Twee leden namen afscheid, maar gelukkig wierven we twee nieuwe leden die in het najaar startten en onze kennis en cliëntervaring verbreden. Kennis en ervaring die we ook in 2017 inzetten voor de cliënten en het UMC Utrecht.

De titel van ons [jaarplan 2017](#) geeft precies aan waar onze focus in 2017 zal liggen: *Dialoog met de patiënt centraal: met jou, voor jou*. We zien ook 2017 met vertrouwen tegemoet en werken vol energie verder mee aan het vergroten en verbreden van de participatie van patiënten.

Irene Bruggeman
Voorzitter cliëntenraad UMC Utrecht



Adviezen

Al ruim voordat de raad van bestuur formeel advies vraagt aan de cliëntenraad over beleid, plannen of projecten, proberen we ons in het voortraject al uitgebreid te laten informeren. Daarbij wijzen we alle betrokkenen op het belang om het patiëntperspectief al meteen mee te nemen. Dit werpt zijn vruchten af: in de adviesaanvragen die uiteindelijk bij de cliëntenraad terechtkomen, besteedt men nadrukkelijker aandacht aan het patiëntperspectief.

In 2016 vroeg de raad van bestuur ons om formeel advies over de volgende onderwerpen.

- Samenwerking Breast Care Nederland
- Samenwerking St. Antonius - Meander MC - UMC Utrecht 'hoog complexe laag volume' MDL-oncologie
- Begroting UMC Utrecht 2017
- Nieuwe klachtenregeling op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- Benoeming lid klachtencommissie UMC Utrecht



Benieuwd wat we de Raad van Bestuur adviseerden?
Ga naar het openbare deel van onze SharePoint-site

<https://team.mijnumc.nl/sites/umcbreed-clie3%abntenraad/Adviezen/Forms/AllItems.aspx>



Connecting U

Ook in 2016 volgde de cliëntenraad de verrichtingen van de diverse thema's binnen de strategie Connecting U. Een deel van deze thema's werd opgenomen in het Herstelplan. We waren betrokken en leverden concrete bijdragen aan de volgende onderwerpen.

Integraal integriteitsbeleid

De cliëntenraad pleitte ervoor het thema Integriteit niet te beperken tot integriteit binnen de organisatie en medewerkers, maar te starten met integriteit van de behandelrelatie. Dit is immers in lijn van Connecting U: 'Het belang van de patiënt bepaalt ons handelen. De patiënt hecht in de eerste plaats waarde aan een integere arts die voor zijn/ haar belangen opkomt.'

Programma SVP (uitschrijven)

Een afvaardiging van cliëntenraad bracht een bezoek aan het cluster Voeding en vernam de resultaten en ervaringen met het doorlopen en vervolg van de SVP-pilot. Ook bezochten we het programmateam van SVP en woonden we een van de 'recommitmentsessies' bij. De cliëntenraad was onder de indruk, maar daagde het team uit om de patiënt nog meer te betrekken in alle fases van het programma.



Tijdens een bezoek aan het cluster Voeding in september 2016 krijgen cliëntenraadleden tekst en uitleg in de centrale keuken en op een verpleegafdeling. Het werkbezoek is een voorbeeld van hoe de cliëntenraad zijn stem laat horen.



Stuurgroep Patiëntbetrokkenheid

Enkele cliëntenraadsleden schoven afwisselend aan bij de maandelijkse vergaderingen van de stuurgroep. Zij hielpen de visie op patiëntparticipatie mee ontwikkelen en schrijven. We boden de raad van bestuur een notitie aan met onze visie op de inbedding van patiëntparticipatie in de kwaliteitscyclus. De cliëntenraad stimuleerde het hele jaar door op alle relevante contactmomenten de ontwikkeling van patiëntparticipatie in het UMC Utrecht.

Verscherpt toezicht IGZ en herstelplan

In een gesprek met de raad van bestuur uitte de cliëntenraad zijn zorgen over de ontstane situatie. Gezien de druk op de organisatie als gevolg daarvan benadrukten we ook het patiëntbelang te borgen in de herstelfase. Dit vormde aanleiding voor de raad van bestuur om de voorzitter van de cliëntenraad toe te voegen als lid van het regieteam.

Een lid van de cliëntenraad neemt deel aan de **stuurgroep Betekenisvolle transparantie**. Daarmee is het patiëntperspectief binnen de stuurgroep geborgd en is de cliëntenraad nauw betrokken bij het vormgeven van dit belangrijke thema.

De cliëntenraad leverde een bijdrage aan de **werkgroep Patiëntsupport** t.a.v. proces en patiëntinformatie rondom calamiteiten. De cliëntenraad was vertegenwoordigd bij het symposium 'Hoe verder als het mis gaat' op 28 oktober 2016.

Tijdens de bespreking van het **KDVI-rapport** met de raad van bestuur benadrukte de cliëntenraad dat er verbinding moet komen tussen de aanbevelingen in het rapport en de diverse onderdelen van de Connecting U-strategie. De raad van bestuur neemt dit mee in de uitwerking van het plan van aanpak.



Kwaliteit en veiligheid

De cliëntenraad analyseerde de **CQi-metingen** 2016 en deelde deze analyse met medewerkers van de divisie Kwaliteit van zorg en patiëntveiligheid. Daarbij is gesproken over de waarde van de CQi-metingen nu en in de toekomst.

Naar aanleiding van de **Balance Score Card** is gesproken met de divisie Kwaliteit van zorg en patiëntveiligheid. De cliëntenraad onderstreept het belang van patiëntparticipatie bij kwaliteit en veiligheid. De cliëntenraad deed dit mede naar aanleiding van de eerder genoemde notitie over patiëntparticipatie in de kwaliteitscyclus.

De afdeling **Kwaliteit van zorg en patiëntveiligheid** deelt ons idee om patiënten te betrekken in de kwaliteitscyclus. Aan de vraag hoe dat het beste kan, wordt aandacht besteed via een pilot binnen de verpleging. In deze pilot worden patiënten betrokken bij de revisie van verpleegkundige protocollen met de bedoeling het patiëntenperspectief op te nemen in de protocollen. De cliëntenraad volgt dit op de voet.

De cliëntenraad volgt ook de ontwikkelingen van het **Patiëntportaal** en denkt mee over het verder inzetten van het portaal ter ondersteuning van de interactie tussen behandelaar en patiënt. De raad benadrukt ook hier patiëntparticipatie in te zetten en bood een notitie aan over zijn visie op de verdere ontwikkeling van het portaal vanuit het patiëntenperspectief. Deze visie stuurde hij naar de raad van bestuur en de divisie Kwaliteit van zorg en patiëntveiligheid.

Patiëntparticipatie

Gedurende 2016 kreeg de cliëntenraad zowel van binnen als van buiten het UMC Utrecht **veel vragen over patiëntparticipatie**. Steeds vaker verwezen we door naar de stuurgroep Patiëntbetrokkenheid. We blijven benadrukken dat de cliëntenraad zelf weliswaar een vorm van (georganiseerde) patiëntparticipatie is, maar niet dé vorm van patiëntparticipatie kan zijn bij alle collectieve beleidslijnen, plannen en projecten. Patiëntparticipatie moet binnen de eigen, specifieke doelgroepen vorm en inhoud krijgen. Wat geenszins wegneemt dat de cliëntenraad en zijn leden graag bereid zijn mee te denken over hoe tot goede patiëntparticipatie gekomen kan worden, of het nu gaat om een collectieve of individuele vorm.





De cliëntenraad benadrukte dat in het **centraal introductieprogramma CIP** meer aandacht moet zijn voor de patiënt. De organisatoren vonden zich hierin. In 2016 overlegden zij een aantal keer met een afvaardiging van de cliëntenraad. De ideeën worden nu uitgewerkt.

Op 8 januari 2016 organiseerde het **speerpunt Brain een X-talk** met als thema *Patiënt als partner! Patiënten betrekken in alle fasen van onderzoek naar zorg en andersom?* Een lid van de cliëntenraad dacht mee aan de opzet en was één van de dagvoorzitters.

De cliëntenraad voerde gesprekken met **de zes onderzoeksspeerpunten** over hoe de patiënt betrokken wordt in onderzoek. De verzamelde inzichten stelt de cliëntenraad begin 2017 in de vorm van ongevraagd advies op aan de raad van bestuur.

Als lid van de **Klankbord Bureau Zorgbemiddeling Utrecht** droeg de cliëntenraad bij aan het patiëntperspectief binnen dit op te zetten bureau. De projectleider benaderde studenten om patiëntenquêtes op te stellen. Twee cliëntenraadsleden gingen met de studenten in gesprek tijdens de voorbereidingen en één van hen begeleidde en trainde de studenten voor de te houden interviews.

De cliëntenraad dacht mee over de nieuwe eisen van het **Keurmerk SVZ Seniorenvriendelijk Ziekenhuis** in 2017. De raad benadrukte de bewerkelijkheid van de rol die het keurmerk van cliëntenraden eiste, gezien het



belastende karakter in tijd. De eisen zijn door het keurmerk aangepast. In goed overleg tussen alle betrokkenen in het UMC Utrecht en het bureau K&V is een protocol opgesteld. De cliëntenraad was hierbij betrokken.

Tijdens een rondetafelgesprek in het **Research Talent Program** gingen leden van de cliëntenraad in gesprek met onderzoekers die in dit programma participeren. De belangstelling voor patiëntparticipatie was groot, evenals de vraag hoe je in de praktijk met patiëntparticipatie aan de slag gaat. De cliëntenraad neemt de uitkomsten mee in het eerder genoemde ongevraagde advies over patiëntparticipatie in speerpuntonderzoek begin 2017.

Cliëntenbelang

Op verzoek van de raad van bestuur adviseerde de cliëntenraad informeel over **digitale recensies** via de website Zorgkaart Nederland.

We voerden gesprekken met het WKZ en zijn **Kinderraad** over onze onderlinge verhoudingen. Een lid van de cliëntenraad UMC Utrecht is aanspreekpunt geworden voor de Kinderraad WKZ en zijn begeleiders.

De voorzitter van de cliëntenraad nam deel aan de denktank **Innovatie meerjarenplan NFU-consortium Kwaliteit van Zorg**. Hierbij werden kansrijke thema's benoemd waarmee de binnen de NFU samenwerkende UMC's een wezenlijke bijdrage kunnen leveren. De patiëntparticipatie die wij in het UMC Utrecht vorm geven kreeg daarin een plaats.

De cliëntenraad werkte mee aan een interview ten behoeve van het opstellen van een zogenoemd **afwegingskader Strategische Samenwerking** voor het UMC Utrecht. Bedoeling is te komen tot een leidraad voor de diverse afdelingen binnen het UMC Utrecht bij het afwegen van eventuele samenwerkingen die zowel de zorg voor patiënten als de positie van het UMC Utrecht verder kunnen verbeteren. Ons pleidooi om ook de patiënten zelf al in een vroeg stadium te betrekken, is overgenomen.

Tijdens informatieve bijeenkomsten met de directeur Strategische samenwerking benadrukten we dat het belang van de patiënt altijd goed in beeld moet zijn wanneer **samenwerkingen in de regio** worden overwogen. Daar hoort ook goede informatie voor de patiënt bij. Tevens is toegezegd om bij de ontwikkeling van Regionale Transmurale Afspraken de patiënt te betrekken. De cliëntenraad wordt in 2017 op de hoogte gehouden.



We leverden input tijdens een **Stakeholdersbijeenkomst ter validatie van gekozen indicatoren voor wetenschappelijke kwaliteit UMC Utrecht**.

De cliëntenraad reageerde op verzoek van de NFU schriftelijk op de nieuwe, **zorgbrede governancecode**. Deze reactie is opgenomen in de verzamelde reacties van de acht UMC's.

Verbinding

De cliëntenraad doet zijn werk in continue uitwisseling met medewerkers, divisies en andere groepen binnen en buiten het UMC Utrecht. Uitwisseling leidt tot meer kennis, perspectieven en een goed netwerk.

In 2016 liepen totaal drie cliëntenraadleden mee tijdens twee tracers door iemand van Kwaliteit van zorg en patiëntveiligheid. Dat gebeurde op de verpleegafdeling MDL en bij Vaatchirurgie. Voor beide partijen was dit een zeer nuttige uitwisseling vanuit beide gezichtspunten. Voor de cliëntenraadleden zelf zijn bezoeken als deze een belangrijke manier om contact te houden met de dagelijkse praktijk binnen het UMC Utrecht.

We wisselden informatie uit met de ondernemingsraad en het verpleegkundig convent van het UMC Utrecht en de cliëntenraden van het Prinses Máxima Centrum en het St. Antonius Ziekenhuis Nieuwegein.

We bezochten de proefopstelling van de verpleegkamers bij oncologie en een lid van de cliëntenraad sliep er 'op proef'.

We waren op uitnodiging aanwezig bij de Dialoogbijeenkomst van het project HOOP (Hemato-Oncologische Onderzoeksagenda vanuit de Patiënt), een samenwerking van de patiëntenorganisatie Hematon en het Athena Instituut (Vrije Universiteit Amsterdam).

Afgevaardigden van de cliëntenraad waren aanwezig bij vier bijeenkomsten van het CRAZ-platform van de cliëntenraden van de acht UMCs bij de NFU en spraken onder meer over de WMCZ, Wkkgz en de zorgbrede governancecode.

Tijdens een 'heidag' in september sprak de cliëntenraad met de directie van Kwaliteit van zorg en patiëntveiligheid.



In 2017 staat voor ons de dialoog tussen de zorgvrager, de zorgverlener én de zorgorganisatie centraal. We willen ervoor waken dat de inbreng van patiënten in het beleid en de organisatie van het UMC Utrecht beperkt wordt tot de inbreng van de CR. De patiëntenpopulatie die het UMC Utrecht bedient, is daarvoor veel te omvangrijk, divers en kansrijk. We willen stimuleren de wensen en behoeften van de patiënt zelf te betrekken, stelselmatig en op alle niveaus binnen het UMC Utrecht. Hoe we dat gaan doen leest u in ons [jaarplan 2017](#).

Intussen volgen we de voortgang en borging van de oorspronkelijke Herstelplanactiviteiten met belangstelling waaronder de uitvoering van *patient support* en *peer support* en de vorderingen van het project Betekenisvolle transparantie.

Ook de ontwikkelingen buiten het UMC Utrecht hebben onze aandacht. De solidariteit en betaalbaarheid van de zorg staan onder druk en het is niet voor niets dat het zorgbeleid een thema is tijdens de Tweede Kamerverkiezingen. Wat worden de plannen van het nieuwe kabinet en wat betekenen ze voor het UMC Utrecht en zijn patiënten?



Jaarplan 2017 cliëntenraad UMC Utrecht
Dialoog met de patiënt centraal: met jou, voor jou

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





v.l.n.r. [Maarten Imkamp](#) (zorg, kwaliteit en patiëntveiligheid; governance en bedrijfsvoering), [Ties Obers](#) (per oktober 2016: digitale zorg; onderwijs en onderzoek), [Karin Idema](#) (zorg, kwaliteit en patiëntveiligheid), [Jolanda Keijsers](#) (per oktober 2016: digitale zorg; onderwijs en onderzoek), [Sophie Meijer](#) (vicevoorzitter; digitale zorg), [Arian Visser](#) (digitale zorg), [Anja van Heuvelen](#) (zorg, kwaliteit en patiëntveiligheid; governance en bedrijfsvoering), [Irene Bruggeman](#) (voorzitter; algemene zaken; onderwijs en onderzoek; governance en bedrijfsvoering), [Karin Vernet](#) (bouw en huisvesting; onderwijs en onderzoek), [Mendel Robbers](#) (governance en bedrijfsvoering; bouw en huisvesting)

Ambtelijk secretaris: [Jaap Festen](#)

Secretariaat: [Gerrie van Tuil](#) (tot zomer 2016) en [Radha Ramsingh](#) a.i.

Niet afgebeeld

[Elsemiek Corvers](#) (tot juli 2016; digitale zorg), [Francisca van der Ploeg-Jimmink](#) (tot mei 2016; zorg, kwaliteit en patiëntveiligheid; governance en bedrijfsvoering)



Waarom

- Cliënten van het UMC Utrecht moeten invloed kunnen uitoefenen op het beleid en het handelen van de instelling via een cliëntenraad

Hoe

- De cliëntenraad UMC Utrecht (CR) startte in 2014
- De CR is klankbord voor de raad van bestuur en geeft gevraagd en ongevraagd advies
- De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ) regelt de inspraak
- De CR werkt en adviseert vanuit het perspectief van de cliënten van het UMC Utrecht
- Daarnaast heeft de CR van de raad van bestuur een extra opdracht gekregen: help patiëntparticipatie binnen het UMC Utrecht op alle niveaus bevorderen

Wat

- De CR vergroot de verbinding tussen cliënten, zorgverleners, opleiders, onderzoekers en andere betrokkenen
- Doel is dat cliënten van het UMC Utrecht mensgerichte betrokkenheid, kwaliteit en veiligheid ervaren
- De CR wil net als het UMC Utrecht een maximale kwaliteit van leven voor de patiënten van het UMC Utrecht

Wie

- 'Cliënten' zijn alle huidige en toekomstige patiënten, hun vertegenwoordigers, hun naasten, bezoekers en andere klanten van het UMC Utrecht
- De CR bestaat zelf ook uit patiënten, ouders, naaste familie en andere nauw betrokkenen
- Daarnaast brengen de leden brede, maatschappelijke kennis en ervaring mee
- De leden doen hun cliëntenraadwerk als vrijwilliger gedurende gemiddeld vier tot acht uur per week; de voorzitter werkt gemiddeld drie dagen per week aan zijn taken;
- In de meeste gevallen doen de leden hun cliëntenraadwerk naast een gewone baan





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

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

