



Jaarverslag cliëntenraad

2022-2023

Voorwoord

In het najaar van 2022 is het Integraal Zorgakkoord getekend en dus werd 2023 het eerste jaar van verder onderzoeken hoe er inhoud gegeven kan en moet gaan worden aan de afspraken van dat akkoord. Dat vraagt ook aandacht van onze Cliëntenraad. Binnen het UMC Utrecht is gestart met het project 'Ruimte voor de juiste Zorg' en met het nog grotere project 'De zorg van morgen'. Dit is niet alleen een grote uitdaging voor de medewerkers en de leiding van het UMC Utrecht, maar ook voor de Cliëntenraad. Immers, de Cliëntenraad is het wettelijke adviesorgaan van de Raad van Bestuur, maar tegelijkertijd het klankbord vanuit het patiëntenperspectief. Dat heeft ons ook bezig gehouden. En de discussie daarover lijkt nooit afgerond. Een belangrijke vraag waar we steeds mee stoeien is 'hoe leren we de patiënten beter kennen en hoe achterhalen we wat hun wensen en behoeften over de zorg zijn?' Allerlei initiatieven worden daarvoor genomen en zij dragen meer of minder bij aan ons beeld. Ook de patiënt ervaringsmonitor en de resultaten van de balanced scorecard helpen hierbij. Maar een absoluut antwoord ligt in de sterren. Dat absolute antwoord moeten we dus ook niet willen. Trends geven richting! Belangrijk signaal is wel communicatie: patiënten willen zich gehoord voelen.

De strategie Connecting Worlds ontwikkelt meer en meer richting "De zorg van morgen". In de verschillende tussenstappen worden patiënten uitgenodigd om deel te nemen aan de processen. Als Cliëntenraad moeten we ons heroriënteren. Ons beleidsplan "Meer mens, minder patiënt" vraagt nu om bijsturing aan de actualiteit in huis. Zeker nu de zorg is ingedeeld in 10 domeinen. Hadden we in ons eerdergenoemde beleidsplan nog gekozen voor thema's en een thematrekker en themaleden, nu bij de domeinen hebben we gekozen voor 2 CR-leden per domein. Zij volgen de ontwikkelingen vanuit het patiënten perspectief en hebben het overleg met de domeineigenaren. 2024 zal laten zien wat dit weer brengt.

In 2023 hebben we als Cliëntenraad de Patiënt Effect Paragraaf (PEP) tegen het licht gehouden. Dit resulteerde in een ongevraagd advies aan de RvB: extra aandacht voor de verbeterde PEP in de organisatie, zodat het geluid en de positie van de patiënt vanaf het eerste moment van een initiatief of een plan een duidelijke plek krijgt. De RvB steunt dit nadrukkelijk, zoals we ook blijven hameren op enkele logische patiëntenbelangen, zoals de patiënten brief, de ontslagbrief en het telefonisch bericht. En zo

zijn er nog meer zaken die onze aandacht blijven vragen. Steeds weer denkend en handelend vanuit het patiëntenperspectief.

De thema's van 2023 worden op de volgende pagina's besproken. Dat geeft de lezer meer gedetailleerd inzicht.

Bert Bunnik, voorzitter Cliëntenraad

In het Meerjarenplan van de Cliëntenraad staat een aantal thema's. De ontwikkelingen met betrekking tot deze thema's in 2023 worden hieronder beschreven.

Thema 1 Dialoog met patiënt/communicatie

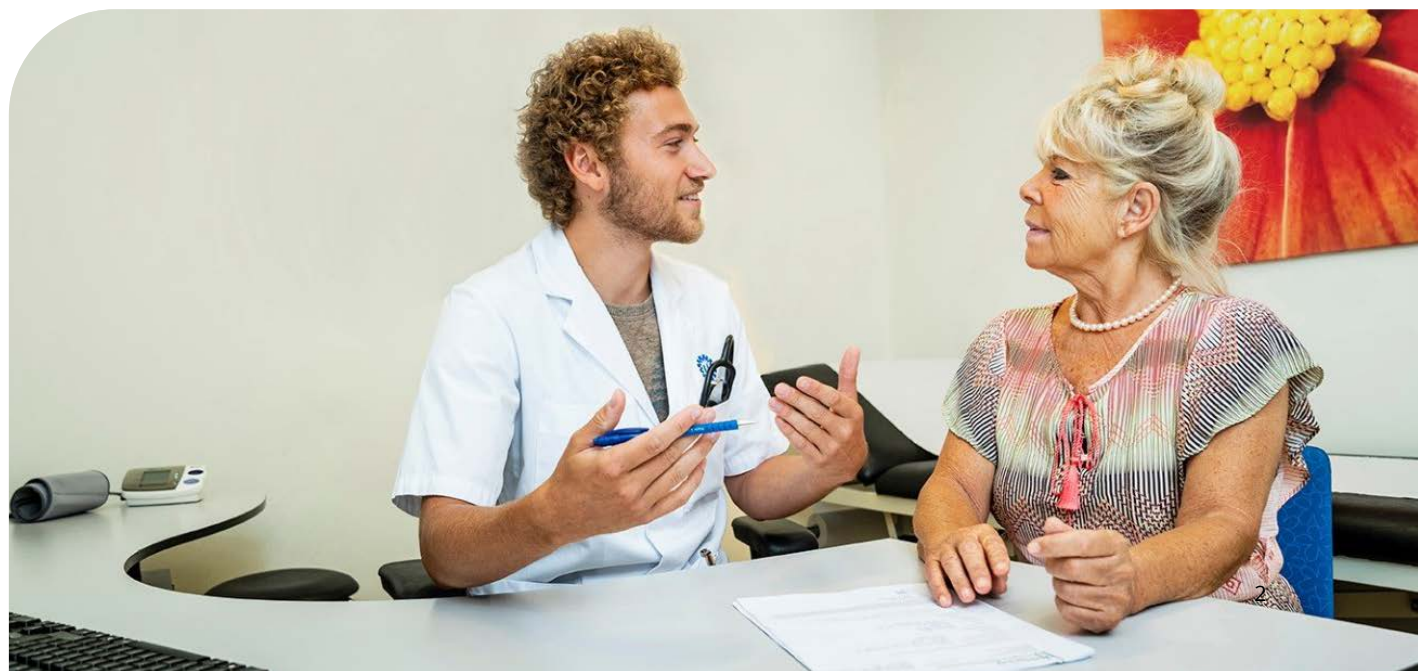
Communicatie en een goede dialoog zijn de kurk waar de patiëntenreis voor een groot deel op drijft. Van huisarts tot ontslag na een opname, bij alle tussenstations is communicatie heel erg belangrijk. In het verslagjaar heeft de Cliëntenraad veel aandacht besteed aan het verbeteren van de communicatie. Soms incidenteel, soms structureel. Zaken waar regelmatig over is gesproken zijn bijvoorbeeld de ontslagbrief, het digitaliseren van de patiëntenfolders, het herschrijven van de patiëntenfolders, het vermelden van de tijdstippen waarop een patiënt voor een telefonisch consult verwacht wordt in de buurt van een telefoon te zijn, etc. Op zich lijken het simpele zaken, maar door de omvang van de organisatie zijn er veel hobbels te nemen.

Belangrijke spelers in de communicatie met de patiënt zijn natuurlijk de specialisten en verpleegkundigen, maar daarnaast zijn er heel veel andere medewerkers binnen het UMC Utrecht die communiceren met de patiënten, de medewerkers achter de balie, de vrijwilligers buiten, de voedingsdienst, de schoonmaak, etc. Zij spelen allemaal een belangrijke rol om het voor de patiënt zo aangenaam mogelijk te maken. Doorverwezen worden naar een UMC is voor veel mensen best een angstige idee. Als je dan op een vriendelijke, warme manier wordt bejegend, is die angst niet weg te nemen, maar wekt wel vertrouwen.

Een onderwerp dat al jaren aandacht vraagt en krijgt van de Cliëntenraad is de laaggeletterdheid. Twee miljoen Nederlanders zijn in meerdere of mindere mate laaggeletterd. Daar moet terdege rekening mee worden gehouden, in brieven, in het Patiëntenportaal, maar ook in de spreekkamer als een folder wordt meegegeven. Daar is inmiddels bijgekomen de aandacht voor de patiënten die minder handig zijn met mobiele telefoon of computer, of de weliswaar kleine groep patiënten die geen computer heeft. De komende jaren zal daar stevig op ingezet moeten worden, omdat ook vanuit het Zorgakkoord steeds meer gestimuleerd wordt digitaal te communiceren met de patiënten.

Daarnaast is de Cliëntenraad nauw betrokken bij de ontwikkelingen rond het Patiëntenportaal. Het portaal is voor veel patiënten een belangrijke bron van informatie. Daarom hamert de CR doorlopend op de toegankelijkheid, de leesbaarheid en de duidelijkheid van het portaal.

Een apart Programma Patiëntenparticipatie toont dat het UMC Utrecht de patiënt serieus neemt, dit programma adviseert en stimuleert. De daadwerkelijke uitvoering moet plaatsvinden in de divisies. Daar moet goede communicatie en dialoog met de patiënt doordringen tot in de haarvaten van de medewerkers.



Thema 2 Digital Health

Digital health binnen het UMC Utrecht en het Medisch Regie Centrum vult een centrale rol in het verplaatsen, vervangen en voorkomen van zorg. Patiënten worden daarbij in de eigen leefomgeving ondersteund, behandeld en gemonitord met digitale zorgdiensten. De Cliëntenraad heeft de plannen en ambities besproken. Mede door een wisseling van de leiding van Digital Health is een afstemming over het vervolg marginaal geweest. De ambitie is om dit weer op te pakken, met name gericht op de inbreng van de patiënt in de ontwikkeling van digital health producten en diensten, als ook de effectiviteit daarvan.

Vanuit de Cliëntenraad is een bijdrage geleverd aan de UMC Utrecht Digitale Masterclass 'Gebruiksvriendelijke, betrouwbare en veilige systemen'. Tijdens die masterclass is het werk van de Cliëntenraad besproken, en aangegeven dat in algemene zin de ervaring met digital health leert dat er soms te snel een digitaal tool ontwikkeld wordt voor de oplossing van een probleem. Digitale tools proberen het gedrag van mensen te beïnvloeden. En om dat te kunnen bewerkstelligen is gedegen kennis van en inzicht in de factoren die voor de gewenste gedragsverandering van belang zijn noodzakelijk.

Op die manier kan er een kansrijke gepersonaliseerde aanpak ontwikkeld worden. Digitale Masterclass | UMC Utrecht Wat doen we op het gebied van digitalisering en innovatie binnen het UMC Utrecht?



Thema 3 Van SOH naar Zorg van Morgen

Hoe zat het ook alweer? In november 2018 werd het SOH (Strategische Ontwikkelvisie Huisvesting) als beleidskader vastgesteld. Een grote operatie met veel mogelijke gevolgen voor de patiënt. De positie van de Cliëntenraad ten aanzien daarvan werd geborgd in het stuk 'Aanhaking Medezeggenschap SOH' van juni 2020. En tot aan december 2022 liep dat traject tot tevredenheid. Echter, twee belangrijke stukken doorkruisten deze situatie. Het eerste stuk was het rapport van de WRR (Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid) getiteld 'Kiezen voor houdbare zorg. Mensen, middelen en maatschappelijk draagvlak.' van september 2021. Gevolgd door het IZA (Integraal Zorgakkoord: Samen werken aan gezonde zorg.) van september 2022. In het IZA kwamen partijen die met de zorg belast zijn overeen gezamenlijk toe te gaan werken naar een zorg die betaalbaar blijft, personeel in te vullen is en dat op een manier die kwalitatief aanvaardbaar is.

Daarmee werd de scope van het oorspronkelijke SOH opeens verbreed van een (weliswaar ingewikkelde) huisvestingsopgave naar een opgave die alle facetten van het ziekenhuis raakte. Zeg maar van de operatietafel tot de parkeergarage en van de wachtkamer tot een video-consult.

De overgang ging in de ogen van de Cliëntenraad redelijk onaangekondigd en zonder veel oog voor de situatie van de Cliëntenraad. Opeens was het hele overleg- en medezeggenschapscircuit uit de agenda verdwenen. Er kwamen sprints waarin gepraat werd over de mogelijke verbeteringen in de organisatie. Daarbij waren wel patiënten betrokken, maar veel te weinig. En de tijdsinspanning die gevraagd werd, was voor velen van hen te hoog en ze haakten af. Gelukkig was er een luisterend oor en werd dat in de loop van het jaar alsnog ingehaald. Ook kwam er een programmamanager die op directieniveau het hele proces ging aansturen. Er kwam sturing, overzicht en overleg.

Aan het eind van 2023 staat de organisatie van de Zorg van Morgen in de steigers, iedereen is aangehaakt. Met de medezeggenschapsorganen afzonderlijk zijn er regelmatig overleggen over de voortgang en ook met de gezamenlijke medezeggenschapsorganen zijn er driemaandelijks overleggen.

Het jaar 2023 was voor de Cliëntenraad wat dit onderwerp betreft een lastig jaar. Gelukkig ging het van 'Wat gebeurt er nou?' naar 'Zo gaan we het met zijn allen doen'. De zorg en de vraag van de Cliëntenraad blijft daarbij constant en onverminderd of het belang van de patiënt geborgd is en of hij er beter van wordt. Bij twijfel trekken we aan de bel en proberen we zaken aan te passen richting de patiënt.



Thema 4 Healthy Living/Preventie

Ook is in de afgelopen periode vanuit de Cliëntenraad een succesvolle aansluiting en vertegenwoordiging gerealiseerd bij de ontwikkelingen van het UMC Utrecht brede multidisciplinaire Preventieplatform en het Schakelpunt Gezond Leven. Vanuit dat laatste initiatief is samen met de Hogeschool Utrecht het nodige onderzoek geïnitieerd en wordt nu gewerkt aan brede implementatie. Het Schakelpunt evolueert geleidelijk tot een vaste plek in de polikliniek, zijnde de brug tussen ziekenhuis en thuis. Vanuit de Cliëntenraad is input gegeven in de diverse overleggen en aan de opgeleverde notities en werk- en jaarplannen van beide initiatieven. Daarbij fungeert onder meer het NFU-paper over preventie als kader en leidraad. Daarin wordt aangesloten bij de VWS-ambitie dat in 2040 alle Nederlanders minimaal 5 jaar langer leven en de gezondheidsverschillen met 30% zijn afgenomen. Meer en meer positioneert het UMC Utrecht zich in lijn hiermee als een organisatie die niet alleen wil behandelen, maar voor zichzelf ook een rol ziet in het voorkomen van ziekten. Healthy Living/Preventie zet in op het bijdragen aan de lichamelijke en mentale gezondheid van burgers door onderzoek, innovatie, onderwijs en netwerkvorming. Dat betekent een inzet op gedragsverandering van professionals/medewerkers en cliënten. Het wordt meer en meer duidelijk dat dat geen makkelijke opgave is, tijd kost en de nodige gedragswetenschappelijke

ervaring vraagt. Het betreft immers een cultuurverandering dat vraagt om het meenemen van betrokkenen. Er heeft op meerdere dossiers afstemming met de Cliëntenraad plaats gevonden over hoe in dit kader patiënten te betrekken en motiveren. Behulpzaam en waardevol hierbij is de komst van de coördinator Healthy Living, met een achtergrond en leerstoel op het terrein van de publieke gezondheid.



Thema 5 Onderzoek en Onderwijs

De Cliëntenraad van het UMC Utrecht vindt het belangrijk dat er aandacht is voor het zorgonderwijs, want de zorgprofessionals van morgen zijn de studenten van vandaag. Dus als het gaat om de zorg van morgen is het belangrijk aandacht te hebben voor het onderwijs van vandaag!

Dat dit uitgangspunt niet nieuw is, blijkt uit het volgende citaat: 'Education is the most powerful weapon we can use to change the world'. Mandela, Nelson (1918-2013) Zuid-Afrikaans anti-apartheidsstrijder, advocaat, politicus en president van Zuid-Afrika (1994-1997). Bovendien sluit het goed aan bij het motto van de Cliëntenraad: 'Meer mens, minder patiënt'.

De aandacht voor de mens met de ziekte is iets dat in de zorg nogal eens gemist wordt. Onderwijs en opleiding zijn nodig om dit te herstellen. Het thema zorgonderwijs is daarom prominent aandachtspunt van de cliëntenraad.

De Cliëntenraad en zorgonderwijs in 2023

Patiëntparticipatie in het onderwijs is gelukkig een thema dat normaal al ruim aandacht krijgt in het UMC Utrecht.

Zo was er in 2023 een symposium met als thema Patiëntenparticipatie in het onderwijs.

Ook is er al jaren een adviseur patiëntparticipatie in het onderwijs en bestaat er ook al jaren een patiënten klankbordgroep onderwijs. Er is een patiënt vertegenwoordigd in de curriculum (herzienings)commissie geneeskunde en sinds enige tijd is er ook een patiënten klankbordgroep ten behoeve van de huidige herziening van het geneeskunde curriculum (opleiding). Ook in de ouderraad van het WKZ wordt onderwijs en opleiding van zorgprofessionals geregeld besproken en wordt er aansluiting gezocht met de curriculum-herziening geneeskunde. Tenslotte waren in 2023 onder andere patiënten vanuit het UMC Utrecht vertegenwoordigd bij het jaarlijks congres van de Nederlandse Vereniging voor Medisch Onderwijs.

Dit alles wordt uiteraard van harte en actief ondersteund door de Cliëntenraad en er wordt waar mogelijk meegedacht en bijgedragen. Dit gebeurt in de eerste plaats door periodiek overleg met de betrokken stakeholders van het onderwijs en de (vervolg) opleiding aan zorgprofessionals. Daarnaast zijn leden van de cliëntenraad vertegenwoordigd in de bovengenoemde klankbordgroepen.

Naast aandacht voor onderwijs en opleiding richt de inbreng van de Cliëntenraad bij deze activiteiten zich stevast op de drie centrale aandachtspunten van de cliëntenraad, de drie B's:

- Betekenis: Wat is de meerwaarde voor de patiënt?
- Betrokkenheid: Waar en hoe is de patiënt betrokken bij het ontwikkelproces?
- Beleving: Hoe ervaart en beleeft de patiënt de ontwikkeling?



Thema 6 Kwaliteit en patiëntveiligheid

In 2023 heeft de Cliëntenraad periodiek overleg gehad met de directie van de afdeling Kwaliteit en Patiëntveiligheid. De Cliëntenraad vindt het belangrijk de stand van zaken rondom belangrijke thema's op het gebied van kwaliteit en patiëntveiligheid te volgen en patiëntenparticipatie onder de aandacht te brengen. Het project 'Samenwerken aan Kwaliteit en de verdere ontwikkeling en uitkomsten van de binnen het UMC Utrecht gebruikte Balanced Scorecard zijn standaard onderwerp van gesprek. Voor wat betreft het samenwerken aan kwaliteit heeft dit geresulteerd in het feit dat begin 2024 twee leden van de Cliëntenraad gaan meedraaien op twee afdelingen om te kijken op welk moment patiënten mogelijk kunnen participeren in het samenstellen van de kwaliteitsagenda op afdelingen

Het nieuwe Elektronisch Patiënten Dossier

Al eind 2021 is de Cliëntenraad betrokken geraakt bij de invoering van het nieuwe elektronisch patiëntendossier voor het UMC Utrecht. Dit dossier is direct aangesloten op 'ons' Patiëntenportaal, Deze grote moderniseringsslag van het informatiesysteem is in niet alleen een technische en organisatorische aangelegenheid. Deze modernisering moet ook de medische zorg van de toekomst ondersteunen. Dat wil zeggen dat de toegankelijkheid van gegevens op een snelle,

handige en veilige manier voor de zorgprofessionals in het UMC Utrecht mogelijk moet zijn. Ook moet het nieuwe systeem voldoen aan de eisen van nu en de toekomst om gegevens in de hele zorgketen uit te wisselen. Dit is niet direct merkbaar voor een patiënt, maar wel indirect in beter aansluitende zorg.

In de loop van het project werd duidelijk dat aanvankelijk het Patiëntenportaal in het nieuwe

systeem minder informatie zou gaan bevatten, met name daar waar het gaat over de consultverslagen. Door alertheid van de Cliëntenraad is toegezegd dat deze verslechtering van korte duur zal zijn. Vanaf 1 maart 2024 is het nieuwe systeem ingevoerd. We volgen op de voet of het Patiëntenportaal weer snel up-and-running is, op een manier zoals we dat gewend waren!



Ouderraad

Naast de overleggen in het kader van de thema's van de Cliëntenraad waren er in 2023 diverse bilaterale en integrale kwartaal-overleggen in en met leden van de ouderraad WKZ. Besproken werden uiteenlopende onderwerpen als de Patiënt Effect Paragraaf, algemene ouderparticipatie bij de zorg voor kinderen, de specifieke zorg voor Zeer Ernstig Verstandelijk en Meervoudig Beperkte kinderen, het ziekenhuispaspoort, de betrokkenheid van ouders bij de leerplan herziening artsenopleiding, parkeerproblemen, en vele andere praktische zaken die de kwaliteit van zorg bepalende.

Uitgebrachte adviezen 2023

- Werken met positieve corona PCR
- Samenwerken aan kwaliteit (anders verantwoord)
- Jaarrekening 2022
- Geneesheer-directeur WVGZ
- Algemene profielschets Raad van Toezicht
- Veranderplan Eerstelijns Verloskunde
- Visie op Voeding

Samenstelling Cliëntenraad

Bert Bunnik, voorzitter
Joop de Jager, vicevoorzitter
Denise van Bekkum
Theo van Campen
Jolanda Keijsers
Ruud Reijnders
Gerdie Thijs
Wijgert Verstoep
Maarten Verwijnen
Tonko Wedda (4/2023 – 11/23)

Overleggen

De leden van de Cliëntenraad nemen deel aan heel veel overleggen. Voorbeelden daarvan zijn: Overleg Strategische Allianties; Overleg Jaarrekeningen, Begroting; Overleg Capaciteitsmanagement / Wachtlijsten Overleg Patiëntensignalen; Overleg Programma patiëntenparticipatie; Overleg Marcom, Overleg Zorg van Morgen; Overleg PGO-cursus; Overleg tracers; Overleg netwerk patiëntenparticipatie; Overleg ambassadeurs patiëntenparticipatie; CRAZ-overleg; Overleg Raad van Toezicht: Overleg voorzitter Raad van Bestuur; Overleg Onderwijsraad; Directie Kwaliteit en Patiëntveiligheid; Overleg hoogleraar patiëntenparticipatie Astrid Jansens; Overleg Toekomst bestendige Verpleegkundige; Overleg Waardedialogen; Overleggen Domeinen Zorg van Morgen: Overleg Communicatie m.b.t. patiëntervaringen/ contact met achterban; Overleg Lotgenotencontact neuro-oncologie; Overleg Patiëntenportaal; Overleg Kunstbeleid; Overleg Waardegedreven Zorg; Overleg Bureau patiënten inzet; Overleg Kwaliteit en Veiligheid, Overleg met vicedecaan; Themasessies curriculum herziening; Overleg met voorzitter Centrale Opleidingscommissie; Overleg Preventieplatform ; Overleg Schakelpunt Gezond Leven. etc. etc. etc.

Heidelberglaan 100
3584 CX Utrecht

088 75 555 55
info@umcutrecht.nl

umcutrecht.nl