

# JAARPLAN 2018

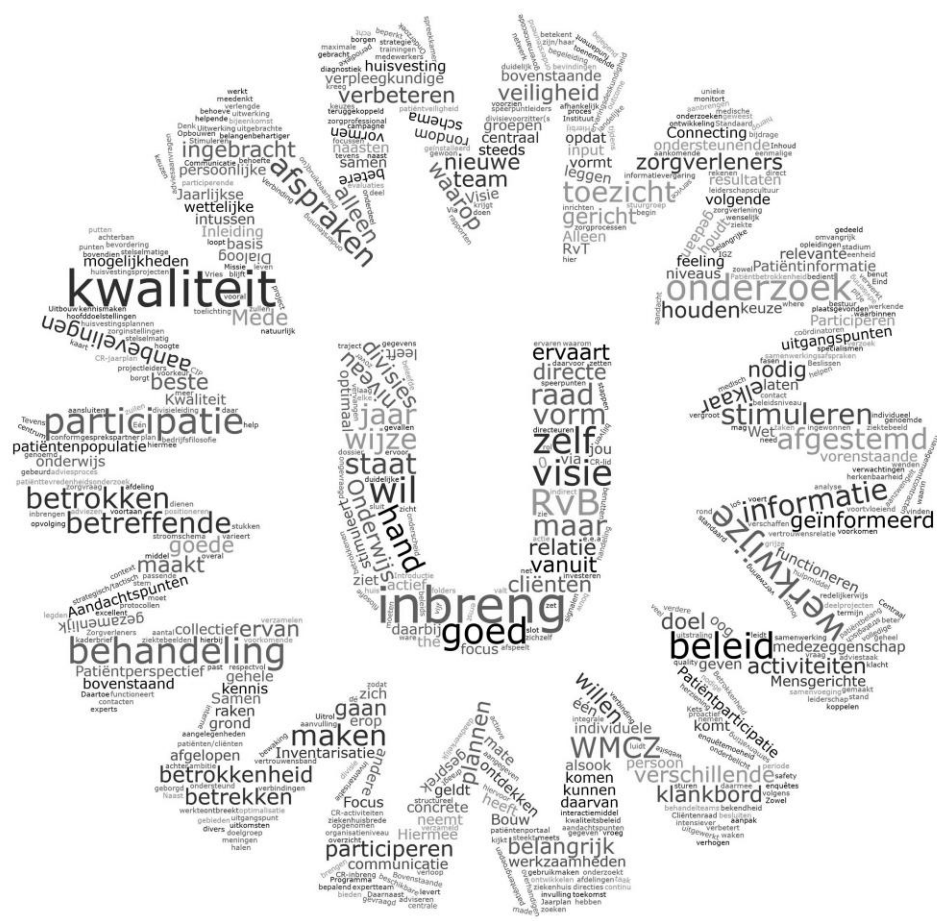


**Mét de patiënt**



## Inhoudsopgave

Drie jaar cliëntenraad .....	5
Kennismaken en samenwerken .....	5
Focus op dialoog tussen zorgvrager en medewerker .....	5
2018: mét de patiënt.....	7
Patiëntenparticipatie in huis... ..	7
Kwaliteit en patiëntveiligheid.....	9
Onderzoek en onderwijs.....	9
Bouw en huisvesting.....	9
Digitale zorg.....	10
Overstijgende belangen .....	10



## 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. Met hart en ziel werken we sindsdien met tien vrijwilligers 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.

## Kennismaken en samenwerken

Het eerste jaar stond voor ons in het teken van kennismaking met het UMC Utrecht en het organiseren van ons eigen werk. Mede dankzij onze extra opdracht om patiëntenparticipatie te helpen bevorderen maakten we in hoog tempo kennis met de vele geledingen in huis. We raakten snel bekend en ingevoerd in de organisatie en werkten vanuit het patiëntenperspectief mee aan de basis van patiëntenparticipatie. In onze overleggen met medewerkers en via gevraagde en ongevraagde adviezen aan de raad van bestuur sloten we met onze keuzes steeds maximaal aan bij de strategie *Connecting U*.

## Focus op dialoog tussen zorgvrager en medewerker

De patiëntenpopulatie van het UMC Utrecht is omvangrijk en divers en biedt een grote bron van inspiratie 'onder handbereik'. In 2017 stimuleerden we dan ook dat de wensen en behoeften van de patiënten zélf betrokken werden en niet alleen (indirect) via de CR. Sturen dus op het bewerkstelligen van de dialoog tussen de patiënt en de medewerker. Op alle niveaus binnen het UMC Utrecht, van spreekkamer tot aan de raad van toezicht en binnen zorg, onderwijs en onderzoek. Patiëntenparticipatie op individueel én op collectief niveau en niet als doel op zich, maar als middel om te komen tot mensgerichte zorg!



## 2018: mét de patiënt

Vanzelfsprekend blijft de CR ook in 2018 zijn verantwoordelijkheden nemen voortkomend uit de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) en de raad van bestuur proactief van adviezen voorzien. In aanvulling daarop zetten we als CR ook in op de volgende concrete aandachtspunten. Voor al deze punten geldt dat de CR aanzwengelt, stimuleert en meedenkt. Het UMC Utrecht voert uit en borgt in de organisatie.

### Patiëntenparticipatie in huis...

In 2018 gaat de CR verder met zijn in 2017 ingezette koers: patiëntenparticipatie binnen het UMC Utrecht in dialoog mét de patiënt. Daarnaast wil de CR feeling houden met en geïnformeerd blijven over wat er leeft binnen de verschillende patiëntengroepen in huis. De CR zal hiertoe:

- nadruk blijven leggen op het oppakken van patiëntenparticipatie met als start de vraag en dus de behoefte van de patiënt. Het inrichten van klankbordgroepen bijvoorbeeld is een mooie stap die nog dikwijls ingezet wordt vanuit de organisatiebehoefte. Binnen Samen voor de patiënt (SVP) intussen start men verbeterinitiatieven ná consultatie van de patiënt. Ofwel eerst de patiënt, zijn behoefte en zijn vraag en dan als organisatie 'pas' een passende vorm van patiëntenparticipatie bepalen;
- samenwerking aangaan met de nieuwe ambassadeur(s) patiëntenparticipatie, ieder vanuit zijn of haar eigen opdracht;
- overzicht creëren van en in contact treden met klankbordgroepen in huis en inzicht krijgen in hun ervaringen met patiëntenparticipatie;
- met bijzondere belangstelling de inzet van patiëntenparticipatie binnen de divisies volgen via o.a. de managementcontracten en actief in gesprek gaan waar dit nodig lijkt te zijn;
- resultaten monitoren van in- en extern gehouden enquêtes alsook de belangrijkste onderwerpen op sociale media.

### ... met betrokkenheid van en opbrengst voor de patiënt...

Ook in onze gesprekken met medewerkers en bij adviezen aan de raad van bestuur zullen we ons blijven richten op:

- de betrokkenheid van patiënten en hun naasten bij ontwikkelingen, plannen en projecten;
- de mate waarin initiatieven werkelijk bijdragen aan het verbeteren van de medische of verpleegkundige behandeling, de patiëntveiligheid, de service voor patiënten en de relatie tussen zorgvrager en zorgverlener;
- de wijze waarop patiënten geïnformeerd worden over ontwikkelingen, plannen en projecten.

### ... met daarnaast extra aandacht voor

- patiëntenparticipatie bij strategische en organisatorische vraagstukken op het terrein van:
  - zorg (w.o. protocollen);
  - bouw en huisvesting;
  - onderwijs en onderzoek;
  - externe samenwerkingen.
- de totstandkoming van *patient support*;
- het creëren van optimale verbindingen tussen de programma's Samen voor de patiënt (SVP), Connecting leaders (CL) en patiëntenparticipatie;
- het verankeren van patiëntenparticipatie binnen het Centraal introductieprogramma (CIP);
- het daadwerkelijk 'Samen beslissen' in de spreekkamer;
- patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden (BGV).

... de mate waarin initiatieven werkelijk bijdragen aan verbeteren...



## Kwaliteit en patiëntveiligheid

- In het UMC Utrecht staan kwaliteit en veiligheid hoog in het vaandel, afgemeten aan strenge kwantitatieve parameters. De CR wil niettemin aandacht blijven vragen voor de ideale combinatie met zinnige en mensgerichte zorg op maat in dialoog met de patiënt
- Na het opnemen van patiëntenparticipatie in de brede verpleegkundige protocollen zal de CR zich richten op andere protocollen die de patiënt rechtstreeks aangaan.
- De CR blijft met aandacht de nieuwe klachten- en geschillenprocedures (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) en de implementatie van *patient support* hierbij volgen.
- Het meten van patiëntervaringen in en met het UMC Utrecht via allerlei methodes is belangrijk. De CR blijft pleiten voor een gezonde mix van kwalitatief en kwantitatief onderzoek met oog voor de diversiteit aan patiënten(groepen) met daarnaast het bijtijds teruggeven van de resultaten aan de bevroagde patiënten in combinatie met de verbeterplannen, -planningen en -resultaten: het lerende UMC Utrecht!

## Onderzoek en onderwijs

- Niet alleen het vormgeven van patiëntenparticipatie binnen deze domeinen en het volgen van de voornemens daartoe in de managementcontracten heeft onze belangstelling, in 2018 willen we speciaal aandacht schenken aan onze in 2017 uitgebrachte ongevraagde adviezen over de toepassing van patiëntenparticipatie binnen de Speerpunten.

## Bouw en huisvesting

- De CR blijft aandringen op de ontwikkeling van een huisbrede visie op bouw en huisvesting en het vroegtijdig betrekken van patiënten daarbij.

- De specifieke bouwprojecten Poli 3.0, het WKZ en het Entreegebied hebben ook in 2018 onze ruime aandacht.
- Afstemming van bouw en huisvesting op *hospitality approach* en eHealth implementaties met oog voor de grote diversiteit aan patiënten(groepen).

## Digitale zorg

- Het UMC Utrecht heeft een visie over het zorgcontinuüm van de toekomst met eHealth als belangrijke pijler. De CR blijft in 2018 volgen of de daadwerkelijke behoefte aan eHealthtoepassingen bij patiënten in de pas blijft lopen met de ontwikkelingen van digitale tools, of patiëntenparticipatie bij eHealth-projecten van begin tot eind wordt meegenomen en hoe de verhouding online vs. persoonlijke spreekuren zich ontwikkelt (*blended care*). We zullen hierbij bijzondere aandacht houden voor patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden onder wie senioren, allochtonen en minder opgeleiden.
- De CR houdt vinger aan de pols bij de verdere doorontwikkeling van het patiëntenportaal tot een volwaardig interactief communicatiemiddel.
- De CR kijkt mee met de vernieuwing van het infotainmentsysteem in samenwerking met de gebruikers.

## Overstijgende belangen

- Via het Platform Cliëntenraden Academische Ziekenhuizen (CRAZ) houdt de CR aandacht voor overstijgende onderwerpen en het leren van andere huizen
- De CR houdt focus op nieuwe en al lopende regionale samenwerkingen waaronder de BCN, PMC, RAKU en DIAK





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