



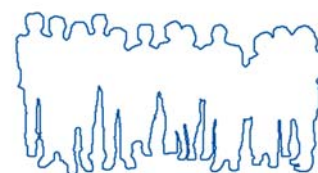
UMC Utrecht

JAARVERSLAG 2015

CLIËNTENRAAD UMC UTRECHT

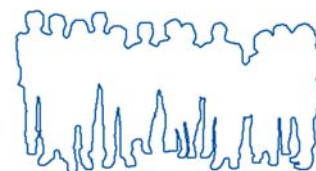


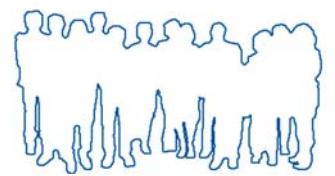
DEEL DE ZORG!



Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Informatie over de cliëntenraad	6
Extra opdracht.....	6
Missie en ambitie van de cliëntenraad	7
Missie	7
Ambitie	7
Werkwijze.....	8
Portefeuilles	8
Start in 2014	9
Bijeenkomsten in 2015.....	9
Samenstelling cliëntenraad in 2015	10
Adviezen en overige activiteiten.....	14
Uitgebrachte adviezen	14
Overige activiteiten.....	15
Open dag UMC Utrecht 3 oktober 2015	16
Patiëntenparticipatie	17
Vooruitblik	19





Voorwoord

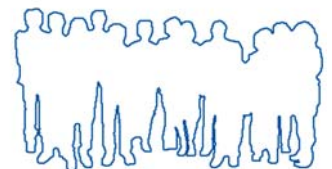
Trots kijken we terug op 2015, het eerste jaar van de cliëntenraad van het UMC Utrecht.

We wisten niet wat ons te wachten stond bij onze installatie. Nu weten we dat wel. Het is veel, want het UMC Utrecht is volop in beweging. De nieuwe koers voor 2015-2020, Connecting U, is in 2015 gelanceerd. We hebben mede daardoor een sprong gemaakt op een rijdende trein, waarbij de cliëntenraad in een vroeg stadium op een aantal punten de richting heeft kunnen bijstellen met oog voor de participatie van patiënten, nu en in de toekomst.

De hooggespannen verwachtingen in huis dat de leden van de raad ook de patiëntparticipatie zullen uitvoeren, hebben we deels bijgesteld: de cliëntenraad geeft mét de medewerkers in het UMC Utrecht vorm aan de participatie van patiënten! Terugkijkend op het afgelopen jaar is te zien dat we zowel binnen het (wettelijk) domein van de medezeggenschap alsook rond het stimuleren van de patiëntparticipatie zeer veel werk hebben verzet. We zijn bijna UMC-breed betrokken bij diverse projecten, zoals bij diverse thema's binnen Connecting U, stappen in de richting van de her-accreditatie JCI, grote (ver)bouwprojecten, bij het ontstaan van netwerken en bij het verder vormgeven van kwaliteitsprotocollen. Steeds meer medewerkers weten ons te vinden voor advies en ondersteuning op het gebied van medezeggenschap en patiëntparticipatie.

Terugkijkend op 2015 kunnen we tevreden zijn met alles wat we gedaan hebben. Vooruitkijkend naar 2016 zie ik weer nieuwe ontwikkelingen waaraan de cliëntenraad een bijdrage kan leveren. Samen met de medewerkers willen we meewerken aan nog betere zorg voor de patiënten van het UMC Utrecht.

Irene Bruggeman
Voorzitter cliëntenraad UMC Utrecht



Informatie over de cliëntenraad

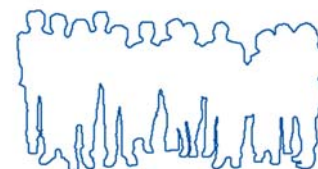
Van 1998 tot 2013 was er de Cliëntenraad Academische Ziekenhuizen (CRAZ). Dit medezegenschaporgaan behartigde de gezamenlijke belangen van patiënten in alle acht umc's. In 2013 werd besloten de wettelijke verantwoordelijkheden van de CRAZ, vastgelegd in de WMCZ, te decentraliseren en acht lokale cliëntenraden op te richten. In oktober 2014 werd de cliëntenraad van het UMC Utrecht geïnstalleerd. De voorzitter en een lid van elke cliëntenraad zijn sindsdien vertegenwoordigd in het NFU Platform CRAZ, het platform van de cliëntenraden van de acht umc's.

De cliëntenraad van het UMC Utrecht is geïnstalleerd op 14 oktober 2014 en fungeert als adviesorgaan en klankbord voor de raad van bestuur. De leden zijn aangesteld zonder last en ruggespraak. Om hun werk goed te kunnen doen, leggen zij hun oren te luisteren bij de cliënten en hun vertegenwoordigers, waaronder patiëntenverenigingen. De cliëntenraad werkt en adviseert vanuit het perspectief van de cliënten van het UMC Utrecht.

Extra opdracht

De cliëntenraad adviseert gevraagd en ongevraagd over aangelegenheden die direct te maken hebben met de belangen van cliënten. Deze medezeggenschap is geregeld in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ).

Daarnaast is door de raad van bestuur expliciet aan de cliëntenraad gevraagd om ook de participatie van patiënten in het UMC Utrecht en de verbinding tussen academisch wetenschappelijk onderzoek, onderwijs en patiëntenzorg te bevorderen.



Missie en ambitie van de cliëntenraad

Na zijn aanstelling in oktober 2014 stelde de cliëntenraad zijn missie en ambitie vast voor de vier komende jaren. Deze missie en ambitie vormen het toetsingskader waarmee de cliëntenraad invulling geeft aan zijn adviesrecht en adviesplicht.

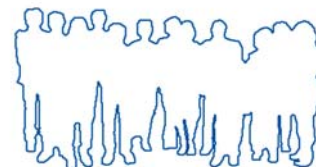
Missie

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van het UMC Utrecht. Dit doet zij door op proactieve, invloedrijke en voor de patiënt en professional herkenbare wijze de mensgerichte zorg en veiligheid te bevorderen binnen het UMC Utrecht.

Ambitie

De cliëntenraad stelt zich ten doel om binnen nu en vier jaar de verbinding tussen zorgverleners, patiënten en andere relevante betrokkenen te verstevigen, te verduidelijken dan wel te verbeteren opdat de patiënt mensgerichte betrokkenheid en veiligheid in de zorg ervaart.

Zijn missie en ambitie verwoordt de cliëntenraad kort met de slogan: **Deel de zorg!**



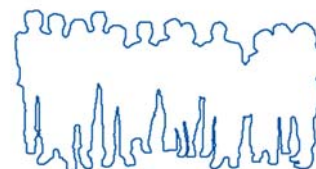
Werkwijze

De cliëntenraad vergadert ten minste tien keer per jaar en neemt dan besluiten, wisselt onderlinge activiteiten uit, neemt kennis van ontwikkelingen binnen het UMC Utrecht en behandelt adviezen. Met de raad van bestuur van het UMC Utrecht zijn afspraken gemaakt over de manier waarop de cliëntenraad geïnformeerd wordt en adviesaanvragen worden behandeld. Gemiddeld besteden leden ruim een dag per week aan de cliëntenraad. De voorzitter is gemiddeld vijf dagdelen in de week actief voor de cliëntenraad. Alle leden zijn vrijwilliger.

Portefeuilles

De leden van de cliëntenraad hebben eigen aandachtsgebieden: de portefeuilles. Elk lid zit in twee of meer portefeuilles. De portefeuilles overleggen buiten de reguliere vergaderingen om, volgen daarbij een eigen jaarplan, vergaren zelf informatie en hebben een eigen netwerk binnen het UMC Utrecht. In 2015 werkte de cliëntenraad met de volgende portefeuilles:

- Governance & Samenwerking / NFU
- Zorg, Kwaliteit & Patiëntveiligheid
- Gastvrijheid & Dienstverlening
- Bedrijfsvoering & Financiën
- Communicatie
- Bouw & Huisvesting
- Interne Zaken
- Onderzoek & Opleidingen



Indien nodig wordt er portefeuille-overstijgend gewerkt. Zo raakte de verbouwing van het WKZ niet alleen de portefeuille Bouw & Huisvesting, maar ook de portefeuille Zorg, Kwaliteit & Patiëntveiligheid. Elke portefeuille heeft een eigen jaarplan. Samen vormen zij het jaarplan van de cliëntenraad dat digitaal beschikbaar is via www.umcutrecht.nl/cliëntenraad.

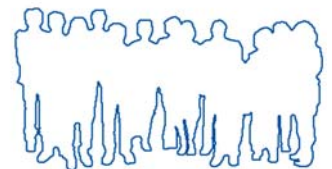
Start in 2014

Het eerste jaar van de cliëntenraad stond in het teken van kennismaken, het eigen maken van de cultuur van het UMC Utrecht en ontdekken hoe de organisatie in elkaar zit. Andersom maakte de organisatie kennis met de cliëntenraad tijdens talrijke gesprekken en bijeenkomsten over onderwerpen als het digitale patiëntportaal en diverse verbouwingen. Er werden veel nieuwe contacten gelegd met afdelingen en divisies waaronder Communicatie, WKZ, IC, divisie Kinderen, Radiologie en CRU+.

Bijeenkomsten in 2015

In 2015 kwam de cliëntenraad tien keer bijeen. De voorzitter van de raad van bestuur is hierbij vier keer aangeschoven. De voorzitter van de cliëntenraad heeft daarnaast zes keer informeel overleg gehad met de voorzitter van de raad van bestuur. Buiten de reguliere vergaderingen om kwamen de cliëntenraadleden binnen de diverse portefeuilles onderling voor overleg bijeen. Zij ontmoeten daarnaast medewerkers van het UMC Utrecht.

Tijdens een 'heidag' hebben de leden zich in 2015 laten informeren over medezeggenschap en hebben ze zich verdiept in enkele relevante onderwerpen.



Samenstelling cliëntenraad in 2015

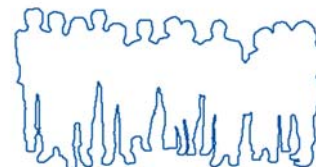
De cliëntenraad bestond in 2015 uit de volgende elf leden met ieder een of meer portefeuilles. De cliëntenraad werd ondersteund door ambtelijk secretaris Jaap Festen en secretariaat Gerrie van Tuil.



Irene Bruggeman (voorzitter)
Onderzoek & Opleidingen
Governance & Samenwerking / NFU



Francisca van der Ploeg Jimmink (vicevoorzitter)
Communicatie
Governance & Samenwerking





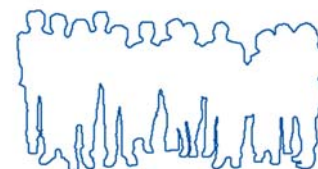
Elsemiek Corvers
Interne zaken
Communicatie



Johan Heine
Gastvrijheid & Dienstverlening
Zorg, Kwaliteit & Patiëntveiligheid



Anja van Heuvelen
Zorg, Kwaliteit & Patiëntveiligheid
Governance & Samenwerking / NFU





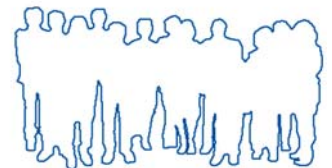
Karin Idema
Gastvrijheid & Dienstverlening
Zorg, Kwaliteit & Patiëntveiligheid



Maarten Imkamp
Zorg, Kwaliteit & Patiëntveiligheid
Bedrijfsvoering & Financiën



Sophie Meijer
Communicatie
Interne Zaken





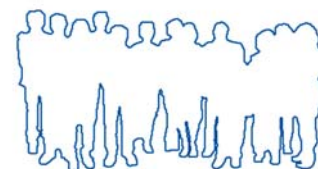
Mendel Robbers
Bedrijfsvoering & Financiën
Bouw & Huisvesting



Karin Vernet
Bouw & Huisvesting
Onderzoek & Opleidingen



Arian Visser
Communicatie
Gastvrijheid & Dienstverlening



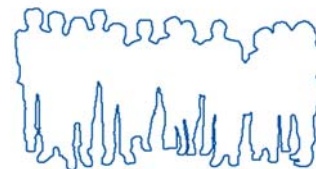
Adviezen en overige activiteiten

De formele adviezen aan de raad van bestuur lagen in 2015 op het vlak van strategische samenwerking vanuit het UMC Utrecht op het gebied van de zorg voor specifieke patiëntencategorieën (zoals oncologie en de hoogcomplexe/laagvolume MDL-zorg) en veel (ver)nieuwbouwinitiatieven binnen het UMC Utrecht. Ter stimulering van de patiëntenparticipatie binnen de beleidscyclus en het kwaliteitsbeleid is ongevraagd advies uitgebracht. Tevens heeft de cliëntenraad in het kader van de herindeling van het entreegebied van het UMC Utrecht zijn visie op gastvrijheid uitgebracht.

Om als cliëntenraad goed geïnformeerd te blijven over de activiteiten binnen het UMC Utrecht en om zicht te houden op de kwaliteit van de geboden zorg, is structureel overleg gestart met de afdeling Zorgcommunicatie (tweewekelijks) en de directie Kwaliteit en Patiëntveiligheid (elk kwartaal). Ook vindt overleg plaats over patiëntenparticipatie binnen het wetenschappelijke onderzoek en de opleidingen. Met diverse patiëntenbelangenverenigingen is een eerste contact gelegd.

Uitgebrachte adviezen

- Samenwerking UMC Utrecht en Prinses Maxima Centrum
- Nieuwe zorgvisie
- Uitwerken van patiëntenparticipatie in alle vijfjarenplannen van de veertien speerpunten binnen Connecting U (ongevraagd advies)
- Benoeming nieuwe voorzitter raad van bestuur
- Klachtencommissie
- Samenwerking hoogcomplexe/laagvolume MDL-zorg regio Midden-Nederland
- Verbouwing Utrecht Cancer Centrum
- Verbouwing entreegebied
- verbouwing IC en HC divisie Kinderen

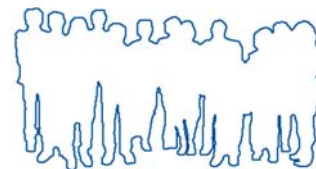


- Verbouwing Geboortecentrum
- Uitbreiding operatiekamers WKZ
- Begroting 2016
- Borging patiëntenparticipatie in beleidscyclus (ongevraagd advies)

Overige activiteiten

De cliëntenraad was zowel op eigen initiatief als op verzoek van derden binnen het UMC Utrecht actief op talloze manieren. Hieronder enkele highlights.

- Organisatie open dag UMC Utrecht op 3 oktober 2015
- Formulering visies op gastvrijheid en patiëntenparticipatie
- Gesprekken met diverse stuurgroepen van de veertien speerpunten binnen Connecting U
- Genodigd tijdens officiële verticale accreditatie medische vervolgoopleidingen
- Direct betrokken bij de vertaling van Connecting U naar strategie divisie Vrouw & Baby
- Discussiebijeenkomst afdeling Inkoop
- Science in Transition-bijeenkomst over patiëntenparticipatie in wetenschappelijk onderzoek
- Uitbreiding Centraal introductieprogramma (CIP) voor nieuwe medewerkers van het UMC Utrecht met aan patiëntenparticipatie gerelateerde onderwerpen



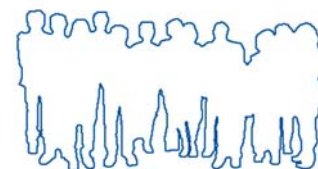
Open dag UMC Utrecht 3 oktober 2015



De cliëntenraad was betrokken bij de organisatie van de open dag en bovendien zelf aanwezig met een kleine stand. Door de dag heen vroegen we bezoekers wat patiëntenparticipatie voor hen betekende. Dat bleek verschillend te zijn. Een mooie impressie vindt u op YouTube in een korte film van twee en een halve minuut (www.youtube.be/yI95IT8FWXI).



Uw reactie zouden we erg op prijs stellen: cliëntenraad@umcutrecht.nl.

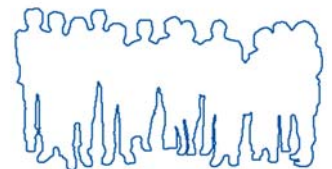


Patiëntenparticipatie

De cliëntenraad is door de raad van bestuur expliciet gevraagd te helpen bevorderen dat cliënten van het UMC Utrecht zo vroeg mogelijk meedenken met initiatieven binnen het centrum. Op verzoek van de cliëntenraad heeft de raad van bestuur het UMC-overleg verzocht om de cliëntenraad te informeren over welke patiëntenparticipatie-initiatieven er reeds lopen. Dit resulteerde in een uitgebreid overzicht vanuit verschillende divisies. Dit overzicht is gedeeld met de stuurgroep Patiëntbetrokkenheid zorg, onderwijs en onderzoek. Met deze stuurgroep spreekt een delegatie van de cliëntenraad op regelmatige basis over de plannen en ontwikkelingen rond patiëntenparticipatie in het UMC Utrecht.

Op verzoek van de cliëntenraad is de verantwoordelijken gevraagd bij de uitwerking van Connecting U expliciet aan te geven wat de plannen zijn rond het thema patiëntenparticipatie. In de tweede helft van 2015 formuleerde de cliëntenraad zelf zijn visie op patiëntenparticipatie:

*Het ultieme doel van patiëntenparticipatie is het verbeteren van de kwaliteit van leven van de unieke patiënt. De cliëntenraad verstaat onder patiëntenparticipatie het benutten van de unieke ervaringsdeskundigheid van patiënten (en hun naasten) met als doel de kwaliteit van zorg, onderwijs en onderzoek te verhogen. De cliëntenraad maakt onderscheid tussen patiëntenparticipatie op **individueel** niveau en patiëntenparticipatie op **collectief** niveau.*



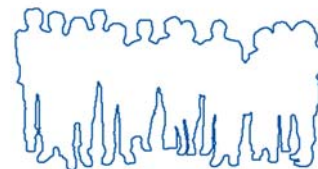
Daarnaast hanteert de cliëntenraad de volgende uitgangspunten. Patiëntenparticipatie:

- is geen eenmalige activiteit, maar vraagt om structurele inbedding;
- doe je er niet even bij: hier moet tijd voor vrijgemaakt worden;
- vergt kennis van betrokken medewerkers;
- kent vele participatiemethoden. De keuze hangt o.a. af van doel participatie, tijd en geld;
- hoeft niet altijd en overal;
- is géén doel op zich, maar;
- bij juiste vorm en tijdstip levert het een waardevolle bijdrage aan de kwaliteit van leven van patiënten.

De cliëntenraad vindt het belangrijk op strategisch niveau patiëntenparticipatie te bevorderen. Daarom heeft de cliëntenraad zijn visie op patiëntenparticipatie als eerste gedeeld met de raad van bestuur en de stuurgroep Patiëntbetrokkenheid zorg, onderwijs en onderzoek.

Alle leden van de cliëntenraad dragen de visie uit tijdens de gesprekken die ze met medewerkers voeren en de presentaties die ze geven.

*"De mens achter het patiëntendossier
zien is een must"*



Vooruitblik

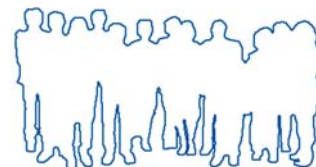
Stond 2015 in het teken van kennismaken, het eigen maken van de cultuur van het UMC Utrecht en ontdekken hoe de organisatie in elkaar zit, de cliëntenraad wil in 2016 verder invulling geven aan de bevordering van patiëntparticipatie waaronder:

- in zijn gevraagde en ongevraagde adviezen;
- tijdens overlegmomenten met de raad van bestuur;
- tijdens kennisuitwisseling met de stuurgroep Patiëntbetrokkenheid binnen Connecting U;
- tijdens kennisuitwisseling met cliënten, afdelingen en patiëntverenigingen;
- via de eigen interne communicatiekanalen;
- persoonlijke deelname aan participatie-initiatieven.

De cliëntenraad zal de ontwikkelingen in het UMC Utrecht nauwlettend volgen en er waar nodig op inspelen. Te verwachten ontwikkelingen en aandachtspunten in 2016 zijn:

- Connecting U
- JCI-accreditatie
- IGZ-onderzoekcommissie en interne onderzoekcommissie n.a.v. Zembla-affaire
- Poli 3.0
- Verbouwing WKZ
- Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de zorg (Wkkgz)
- Overstap naar HiX

Meer informatie over de jaarplannen van de cliëntenraad vindt u via www.umcutrecht.nl/cliëntenraad.





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

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

