

# JAARPLAN 2019



**Samen met de patiënt:  
participeren en leren**

# Inhoudsopgave

## Inleiding

Taak, missie, ambitie en werkwijze cliëntenraad  
onze taak

onze missie en ambitie

onze waarden

relatie met de achterban: draagvlak en betrokkenheid

rol cliëntenraad

## Activiteitenoverzicht 2019

patiëntenparticipatie

digitalisering van de zorg

kwaliteit en patiëntveiligheid

preventie en toekomstbestendige zorg

zorg voor specifieke doelgroepen

patiëntervaringen meten en verbeteren

onderwijs en onderzoek

bouw en huisvesting

samenwerking met huisartsen en ketenzorg

zinnige dialoog patiënt-zorgverlener

## Externe samenwerking

**kwiteit**

**gave**

**participatie**

**betrokken**

**betreffende**

**goed**

**maakt**

**behandeling**

**bovenstaand**

**maken**

**betrokkenheid**

**betrekken**

**verbeteren**

**afspraken**

**aanpak**

**afdeling**

**afdeling**

**afdeling**

**afdeling**

**afdeling**

**afdeling**

**afdeling**

**afdeling**

**afdeling**

**afdeling**

**afdeling**

**afdeling**

**afdeling**

**afdeling**

**afdeling**

**afdeling**

**afdeling**

**afdeling**

**veiligheid**

**veiligheid**

**veiligheid**

**veiligheid**

**veiligheid**

**veiligheid**

**veiligheid**

**veiligheid**

**veiligheid**

**veiligheid**

**veiligheid**

**veiligheid**

**veiligheid**

**veiligheid**

**veiligheid**

**veiligheid**

**veiligheid**

**veiligheid**

**veiligheid**

**veiligheid**

**veiligheid**

**connectie**

**connectie**

**connectie**

**connectie**

**connectie**

**connectie**

**connectie**

**connectie**

**connectie**

**connectie**

**connectie**

**connectie**

**connectie**

**connectie**

**connectie**

**connectie**

**connectie**

**connectie**

**connectie**

**connectie**

**connectie**

**onderzoek**

**onderzoek**

**onderzoek**

**onderzoek**

**onderzoek**

**onderzoek**

**onderzoek**

**onderzoek**

**onderzoek**

**onderzoek**

**onderzoek**

**onderzoek**

**onderzoek**

**onderzoek**

**onderzoek**

**onderzoek**

**onderzoek**

**informatie**

**informatie**

**informatie**

**informatie**

**informatie**

**informatie**

**informatie**

**informatie**

**informatie**

**informatie**

**informatie**

**informatie**

**informatie**

**informatie**

**informatie**

**informatie**

**informatie**

**informatie**

**participatie**

**participatie**

**participatie**

**participatie**

**participatie**

**participatie**

**participatie**

**participatie**

**participatie**

**participatie**

**participatie**

**participatie**

**participatie**

**participatie**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

**deelname**

## Inleiding

Oktober 2014 is de Cliëntenraad UMC Utrecht van start gegaan. Inmiddels zijn we vier jaar verder. Ten opzichte van de start is de samenstelling van de cliëntenraad enigszins veranderd. Een aantal nieuwe leden is de afgelopen 2 jaar ten gevolge van wisselingen ingestroomd en in januari starten 3 nieuwe leden.

Het stimuleren van patiëntenparticipatie stond de afgelopen jaren hoog op de agenda van de cliëntenraad. Dit heeft er mede toe geleid dat in het najaar 2018 een UMC Utrecht breed programma 'Patiënten Participatie' van start is gegaan. In dit programma worden centraal alle lopende initiatieven gebundeld en gecoördineerd. Doelstelling is om daarmee een impuls te geven aan patiëntenparticipatie en om het in de genen van de organisatie te krijgen. Al met al een goede reden om opnieuw onze ambitie als cliëntenraad, de taken, rollen, werkwijzen en activiteiten weer eens tegen het licht te houden en zo nodig te herijken. We hebben dat gedaan tijdens onze jaarlijkse heidag in september. Tevens is deze dag gebruikt om ons jaarplan 2019 op te stellen. Hiertoe is gekeken naar het jaarplan 2018 en is bepaald welke activiteiten we willen continueren in 2019. Ook hebben we de Kaderbrief 2019 van de raad van bestuur intensief met elkaar besproken en hebben we de prioriteiten bepaald die we voor de patiënt in 2019 belangrijk vinden.

De cliëntenraad wil de komende jaren naast het laten participeren van patiënten ook het leren van patiënten als onderdeel van de kwaliteits- en verbetercyclus stimuleren. Kwaliteit is meer dan voldoen aan normen en procedures, kwaliteit staat en valt ook met het lerend vermogen. Leren van patiënten zowel in onderwijs, onderzoek en in de zorg kan hieraan een belangrijke bijdrage leveren.

Achtereenvolgend komen in dit jaarplan aan de orde:

- de ambitie, taken rollen en werkwijze van de cliëntenraad
- het activiteitenplan 2019

**Missie UMC Utrecht**

“Het UMC Utrecht is een internationaal toonaangevend universitair medisch centrum waarin kennis over gezondheid, ziekte en zorg voor patiënt en samenleving wordt gemaakt, gedeeld en toegepast”.

**Waarden**

Voor het UMC Utrecht zijn de volgende waarden richtinggevend:

- “Wij zijn betrokken”
- “Wij vernieuwen en zijn nooit uitgeleerd”
- “Wij werken samen en nemen verantwoordelijkheid”.

Het belang van de patiënt bepaalt het handelen.

## Taak, missie, ambitie en werkwijze cliëntenraad

### Onze taak

De taak van de cliëntenraad is wettelijk verankerd in de ‘Wet medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen’. De cliëntenraad is het orgaan dat in het kader van de doelstelling van de instelling de belangen van de cliënten behartigt. De cliëntenraad is de gesprekspartner van de raad van bestuur en beschikt over (verzwaard) adviesrecht over aangelegenheden die direct te maken hebben met de belangen van cliënten.

Daarnaast heeft de cliëntenraad op verzoek van de raad van bestuur tot taak de participatie van patiënten te bevorderen binnen het UMC Utrecht en om vanuit het patiëntperspectief de verbinding te bevorderen tussen patiëntenzorg, onderwijs en wetenschappelijk onderzoek.

## Onze missie en ambitie

De cliëntenraad verbetert de verbinding tussen patiënten en zorgverleners en andere betrokkenen met als doel dat de patiënt mensgerichtheid, kwaliteit en veiligheid in de zorg ervaart. We hebben daarbij de ambitie om te bewerkstelligen dat het UMC Utrecht daadwerkelijk op structurele wijze patiënten betreft bij voor hen belangrijke beslissingen in de individuele zorg, bij beleidsontwikkelingen en projecten op organisatieniveau, bij belangrijke (strategische) samenwerkingsverbanden en bij het strategisch beleid. We willen dat het denken en handelen vanuit cliëntperspectief hierbij in de 'genen' van het UMC Utrecht zit.

## Onze waarden

De cliëntenraad hecht waarde aan haar formele adviserende rol uit hoofde van de WMCZ en wil deze ook nemen. Wij zien onze adviesrol als onze belangrijkste taak en het adviesrecht als ons belangrijkste instrument. Richtinggevend daarbij is dat we:

- handelen in het belang van de patiënt, de cliëntbelangen representeren en ons daarbij door cliënten laten informeren. We zijn onafhankelijk in onze menings- en oordeelsvorming en zijn onafhankelijk in onze advisering richting raad van bestuur.
- deskundig zijn, concrete ervaring hebben in de zorg en daar waar mogelijk het patiëntbelang inbrengen. We zien het stimuleren van patiëntenparticipatie hiertoe als belangrijk middel.
- rondom het thema patiëntenparticipatie verbinding leggen binnen het UMC Utrecht en de onderlinge samenwerking stimuleren tussen de verschillende afdelingen en divisies.

## Relatie met de achterban: draagvlak en betrokkenheid

De cliëntenraad stimuleert de actieve en directe inbreng van het patiëntperspectief vanuit de eigen patiëntenpopulatie van het UMC Utrecht. Het is beter om wensen en behoeften direct door patiënten zelf in te laten brengen dan indirect via de cliëntenraad. We blijven als belangbehartiger van de cliënten van het UMC Utrecht actief sturen op deze vorm van patiëntenparticipatie.

Om feeling te houden met en geïnformeerd te blijven over wat er leeft binnen de verschillende patiëntengroepen willen we in 2019 stimuleren dat we door het UMC Utrecht geïnformeerd worden over wat de inbreng en de resultaten zijn geweest van patiëntenparticipatie op beleids- en organisatieniveau en welke ervaringen cliënten delen met het UMC Utrecht. Daarnaast halen we onze informatie uit beschikbare onderzoeken, meningen en evaluaties over het UMC Utrecht.

## Onze rol

Om onze wettelijke adviestaak en de door de raad van bestuur gegeven stimulerende taak rond patiëntenparticipatie goed te kunnen vervullen heeft de cliëntenraad diverse rollen. De cliëntenraad sluit in een vroeg stadium aan bij de diverse activiteiten om hiermee het meenemen van het patiëntperspectief te bevorderen. Onze rol bestaat afhankelijk van het onderwerp en de fase waarin de activiteit verkeert uit: stimuleren, klankborden en sparren, coördineren en verbinden, volgen en toetsen.

## Activiteitenoverzicht 2019

Ook in 2019 zijn er veel activiteiten, projecten en beleidsvoornemens binnen het UMC Utrecht die het patiëntbelang raken. Uit de kaderbrief 2019 heeft de cliëntenraad een aantal thema's gekozen die vanuit patiëntperspectief van belang zijn. Naast het belang van patiëntenparticipatie wil de cliëntenraad binnen de verschillende thema's ook het leren van de ervaringen van patiënten om tot verbeteringen te komen benadrukken.

### Patiëntenparticipatie

Patiëntenparticipatie is de rode draad bij al onze activiteiten. Door middel van patiëntenparticipatie wil de cliëntenraad de verbinding tot stand brengen tussen de zorgverlener en de patiënt met als doel dat de patiënt mensgerichte betrokkenheid, kwaliteit en veiligheid in de zorg ervaart. Daarbij zal de cliëntenraad vanuit het patiëntperspectief de verbinding blijven bevorderen tussen patiëntenzorg, onderwijs en wetenschappelijk onderzoek.

“Het belang van de patiënt bepaalt ons handelen” staat in de visie van het UMC Utrecht. Patiëntenparticipatie en het willen leren van de patiënt zal daartoe diep verankerd moeten zijn in het denken en handelen van de medewerkers. Het is een onderdeel van de grondhouding.

De cliëntenraad zal de uitrol van het plan van aanpak 'Patiëntenparticipatie in het UMC Utrecht' volgen. Afhankelijk van de doelstelling uit het actieplan zal de cliëntenraad stimuleren, sparren, verbinden, volgen of toetsen.

### Digitalisering van de zorg

De zorg dient ook gericht te zijn op voorkomen, verplaatsen (dichtbij huis) en vervangen (digitalisering). De inzet van e-Health speelt daarbij een belangrijke rol en biedt vele kansen. Met behulp van e-Health kan de zorg meer op maat geleverd worden teneinde het self-management van patiënten te versterken.



We streven naar samenhang tussen en integratie van ontwikkelingen binnen het UMC Utrecht gericht op het voorkomen, verplaatsen en vervangen van de zorg (o.a. poli 3.0, huisvesting, ICT), zodat de zorg op maat en op de juiste plek wordt geleverd.



We doen dat door te informeren, te stimuleren en te verbinden.

## Kwaliteit en patiëntveiligheid

De patiënt heeft recht op verantwoorde zorg: zorg die doeltreffend, doelmatig en patiëntgericht is. Het effect van de geboden zorg dient niet alleen vanuit medische optiek verantwoord te zijn maar ook afgestemd te zijn op de behoefte en wensen van de individuele patiënt. Samen beslissen wat de meest geëigende en gewenste behandeling is. Bij kwaliteitsmetingen niet alleen kijken naar wat het medische resultaat is en of voldaan is aan de procedures en protocollen, maar ook kijken naar resultaten die vanuit patiëntperspectief belangrijk zijn. Door het systematisch meten van patiëntervaringen van de geboden zorg<sup>1</sup> en van door de patiënt zelf aangegeven effectiviteit van de zorg<sup>2</sup> wordt de zorg meer patiëntgericht en kan er geleerd worden van de patiënt.

---

<sup>1</sup> PREM's: patient reported experience measures

<sup>2</sup> PROM's: patient reported outcome measures

We willen dat het leren en participeren van patiënten een structureel onderdeel is van de verbeter- en kwaliteitscyclus.

We dragen hieraan bij door te klankborden en door initiatieven te stimuleren waarbij het leren van patiënten meegenomen wordt in de kwaliteits- en verbetercyclus.

### Preventie en toekomstbestendige zorg

Het zorgstelsel dreigt onbetaalbaar te worden. Het is van belang te investeren aan de voorkant: preventie. Het UMC Utrecht ontwikkelt een visie gericht op een toekomstbestendige en betekenisvolle zorg, waar ook preventie een onderdeel van is. Van belang hierbij is externe samenwerking en ketenzorg met o.a. gezondheidscentra.

We streven naar een aantoonbare inzet vanuit het UMC Utrecht op preventie en naar het actief betrekken van relevante externe stakeholders daarbij en daarmee een oriëntatie op ook het gezond en vitaal houden van burgers/patiënten.

We doen dit door te klankborden en te volgen.

### Zorg voor specifieke doelgroepen: allochtonen en oudere patiënten

De wereld van een ziekenhuis is ingewikkeld. Voor allochtone en oudere patiënten geldt dat des te meer. Hoe beter het ziekenhuis daarop kan inspelen, des te beter zal het zorgproces verlopen.

Iedere patiënt zou geholpen moeten worden op de manier die het beste bij hem past. En bij een allochtone of oudere patiënt is dat vaak net iets anders. Dat vereist een houding van de arts en de verpleging waarbij het primaat meer bij de patiënt ligt en minder bij het protocol. Bij al onze contacten en onderwerpen zullen we stelselmatig de vraag stellen hoe rekening gehouden wordt met de individuele patiënt in plaats van met 'de patiënt'.

## Patiëntervaringen meten en verbeteren

In 2018 wordt de laatste meting met de CQI vragenlijst uitgevoerd. Er wordt in NFU verband gewerkt aan een nieuwe vragenlijst. Daarnaast wordt nagedacht over de uitvoering van aanvullende tussentijdse metingen binnen het UMC Utrecht die een nog completer beeld geven van patiëntervaringen.

We willen naar metingen van patiëntervaringen waarvan geleerd wordt en op basis waarvan zichtbare verbeteringen worden voorgesteld en doorgevoerd.

We doen dit met name door te klankborden en te volgen.

## Onderwijs en onderzoek

Onderwijs en onderzoek gaat over de toekomst van het UMC Utrecht. Hier worden de patiëntenparticipatie-denkers van de toekomst gevormd. De diversiteit van de zorgverleners zal beter moeten gaan aansluiten bij de diversiteit van de patiënten.

We willen dat het patiëntperspectief verder geborgd wordt in het onderwijs, de opleidingen en het onderzoek.

Via frequent contact met O&O-trekkers zal de inbreng van de cliëntenraad bij de diverse onderwerpen zijn: stimuleren, sparren, verbinden, volgen of toetsen.

We blijven betrokken bij de ontwikkeling van thema's als 'Fit for the Future' en het boekje 'Patiëntenparticipatie in Onderwijs' en we zetten in op het thema Diversiteit en Inclusiviteit.

## Bouw en huisvesting

De Strategische Ontwikkelvisie Huisvesting zal nog niet in de uitvoerende projecten zichtbaar zijn, maar zal worden uitgewerkt in business cases die in de jaren na 2019 stapsgewijs uitgevoerd gaan worden. Het ziekenhuis van de toekomst zal op die manier worden vormgegeven. De cliëntenraad wil hierover in het kader van haar adviestaak in een vroeg stadium worden geïnformeerd om te kunnen toetsen of het patiëntperspectief voldoende wordt meegenomen. Dit bereiken we door actief om informatie te vragen, door te klankborden en door de ontwikkelingen nauwgezet te volgen.

## Samenwerking met huisartsen en ketenzorg

Het UMC Utrecht is betrokken in een netwerkorganisatie 'Health Hub Utrecht' (HHU), een samenwerkingsverband van zorgaanbieders, tien Utrechtse gemeenten en expertise organisaties. Een van de ambities de komende periode is een persoonlijk gezondheidsdossier (PGD) faciliteren voor elke inwoner die dat wil.

De cliëntenraad wil de introductie van een PGD volgen en toetsen of patiënten hierbij betrokken worden.

## Zinnige dialoog patiënt – zorgverlener

Belangrijk is dat er echt contact ontstaat in de dialoog tussen patiënt en zorgverlener. Begrijpen ze elkaar en luisteren ze naar elkaar? Wat is er nodig om dit goed voor te bereiden? Binnen het thema 'Samen Beslissen' lopen diverse pilots. De cliëntenraad is als lid van het expertpanel betrokken bij de studie 'CONTACT' naar het bespreken van behandelbeperkingen op de polikliniek interne geneeskunde.

## Externe samenwerking

De cliëntenraad is lid van het CRAZ platform waarin de 8 cliëntenraden van de UMC's en de NFU zijn vertegenwoordigd. Hierin komen overkoepelende onderwerpen aan de orde en worden ervaringen gedeeld.

## de nieuwe werkelijkheid vraagt nieuwe oplossingen...



Patiënt

Leren van de Patiënt



UMC Utrecht

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

[cliëntenraad@umcutrecht.nl](mailto:cliëntenraad@umcutrecht.nl)  
[www.umcutrecht.nl/cliëntenraad](http://www.umcutrecht.nl/cliëntenraad)