

Jaaroverzicht 2020

Cliëntenraad UMC Utrecht



UMC Utrecht

Op weg naar
persoongerichte zorg

Inleiding

2020 is om meerdere redenen een jaar dat we niet snel zullen vergeten. Een jaar waarin het uiterste gevegd is van de zorginstellingen en hun medewerkers in Nederland door de plots opgetreden COVID-19 pandemie. De druk op de zorg, en dus ook op het UMC Utrecht, was extreem hoog. We mogen ons prijzen met de hoge kwaliteit van zorg in ons land, maar bovenal met de grote passie en betrokkenheid van de medewerkers. Met gevaar voor eigen gezondheid stond men klaar voor de patiënt. Dit geldt ook voor de medewerkers van het UMC Utrecht. Ook zij toonden zich van hun beste kant: gericht op de patiënt, bekwaam en met een grote onderlinge saamhorigheid en flexibiliteit. We hebben dat als Cliëntenraad van het UMC-Utrecht zeer gewaardeerd. Fantastisch!

De voorzitter van de Cliëntenraad nam samen met de voorzitters van de Verpleegkundig Advies Raad en het Medisch Stafconvent deel aan de tweewekelijkse update met betrekking tot de capaciteitsplanning en inrichting van de corona-zorg in het UMC Utrecht. Wij werden in dit overleg in de gelegenheid gesteld actief mee te denken en om het perspectief in te brengen van patiënten, verpleegkundigen en medici om tot goede corona-zorg te komen.

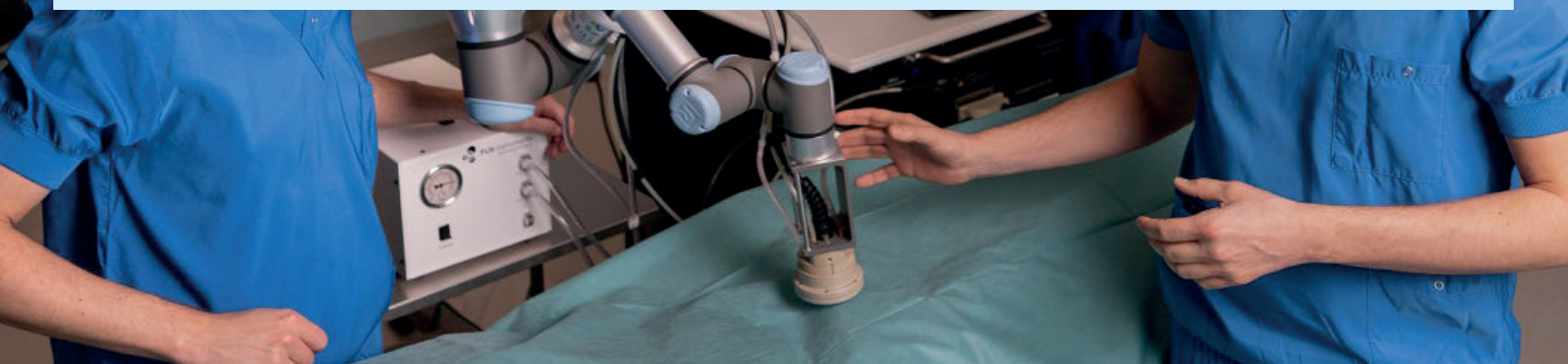
Ondanks de pandemie bleef de organisatie (Raad van Bestuur, leidinggevenden en projectleiders) ook in 2020 openstaan voor contact en overleg met leden van de Cliëntenraad, en werden we gevraagd om input te leveren en mee te denken. In 2020 is weer hard gewerkt om het patiëntenperspectief binnen de organisatie, systemen, werkprocessen en strategie structureel in te bouwen. De nieuwe strategische koers "Connecting Worlds" is vastgesteld. Patiëntenparticipatie is hierin een belangrijke pijler. De dialoog met de patiënt is in de visie van het UMC Utrecht een belangrijke voorwaarde om de ambities van de strategie te realiseren. Patiëntenparticipatie (dialoog met de patiënt) is hiermee verankerd en geformaliseerd binnen de strategie en het beleid. In het verlengde hiervan is eind 2020 het Meerjarenplan Patiëntenparticipatie gepresenteerd. Ziekenhuisbreed wordt nu patiëntenparticipatie inhoud en vorm gegeven. Zowel binnen de zorg alsook binnen onderzoek en onderwijs.

Per 1-1-2020 is Maarten Verwijnen (1951) aangetreden als nieuw lid van de cliëntenraad. In de loop van 2020 hebben we afscheid genomen van twee leden van het eerste uur van onze Cliëntenraad (2014) en zijn drie nieuwe leden benoemd om per 1-1-2021 aan te treden. We hebben afscheid genomen van Mendel Robbers die zich enorm heeft ingespannen voor patiëntenparticipatie in de bouw en het onlangs gestarte meerjarenplan voor herstructurering en renovatie van het UMC Utrecht. Ook hebben we afscheid genomen van onze voorzitter van de Cliëntenraad Irene Bruggeman. Vanaf de start van de Cliëntenraad in 2014 heeft zij met hart en ziel de patiëntenparticipatie in het UMC Utrecht op de kaart gezet en er ook voor gezorgd dat de Cliëntenraad een serieuze partner in de medezeggenschap van het UMC Utrecht is geworden. Beiden zijn we als Cliëntenraad veel dank verschuldigd voor hun inzet. Al met al kijken wij met tevredenheid terug op 2020, maar zijn we bovenal dankbaar voor de inzet van alle medewerkers om de zorg in het spannende jaar 2020 op goed peil te houden voor al die patiënten die op het UMC Utrecht aangewezen waren

Activiteitenoverzicht 2020

1. Uitgebrachte adviezen

1. Algemene profielschets leden Raad van Toezicht. De Cliëntenraad heeft twee maal advies uitgebracht over de profielschets voor leden van de Raad van Toezicht. De Cliëntenraad stelt vast dat in de profielschets de inbreng vanuit patiëntenperspectief goed verankerd is, met name bij de leden met de focus op de kwaliteit van de zorg.
2. Advies Jaarrekening 2019: positief advies; geen bijzonderheden
3. Advies begroting 2021: positief advies; geen bijzonderheden
4. Advies over SOH (strategisch ontwikkelplan huisvesting) en fase 0. In eerdere aanleg (2019) had de Cliëntenraad aangegeven geen advies uit te kunnen brengen omdat het patiëntenperspectief onvoldoende verankerd was in het voorstel. Vervolgens is de inbreng van het patiëntenperspectief uitgewerkt in een aanvullende paragraaf bij het SOH. Hierin zijn de verschillende overleg en adviesmomenten per fase van het SOH vastgelegd, na afstemming met de Cliëntenraad. Over dit plan heeft de Cliëntenraad positief advies uitgebracht.
5. Advies jaarplan 2020 Patiëntenparticipatie. De Cliëntenraad adviseert om plan inhoudelijk op ongewijzigde wijze uit te voeren. Wel wordt aandacht gevraagd voor goede communicatie en verbinding met de medewerkers op de werkvloer die uiteindelijk het plan zullen uitvoeren. Ook wijst de Cliëntenraad op het belang van het periodiek delen van de resultaten met betrekking tot patiëntenparticipatie. Het plan is ambitieus met een breed scala aan activiteiten. De Cliëntenraad adviseert om hierin focus te houden. Voor 2020 ligt de focus op "Kwaliteit vanuit patiëntenperspectief". Dit is ook het thema voor het jaarlijkse symposium Patiëntenparticipatie.
6. Advies meerjarenplan 2021-2025 Patiëntenparticipatie. De Cliëntenraad is inhoudelijk zeer tevreden met het meerjarenplan. De ontwikkeling van patiëntenparticipatie is hiermee voor langere termijn geborgd. In het voortraject is de Cliëntenraad in de gelegenheid gesteld input te leveren voor de ontwikkeling van het plan. In haar advies vraagt de Cliëntenraad wel opnieuw aandacht voor de interne en externe communicatie en aandacht voor de noodzakelijke actieve rol van de lijnorganisatie om patiëntenparticipatie in de "genen" van de organisatie te krijgen.
7. Advies benoeming voorzitter interne oordeelcommissie klachten. De Cliëntenraad heeft de voorgenomen benoeming getoetst aan de functie vereisten voor de voorzitter. Hierover had de Cliëntenraad in het verleden al advies uitgebracht. Op grond van deze toetsing komt de Cliëntenraad tot een positief advies.
8. Advies benoeming geneesheer-directeur in het kader van de Wvvgz (Wet verplichte ggz): positief advies; geen bijzonderheden.
9. Ongevraagd advies doelstellingen nieuwe afdeling Marketing & Communicatie. Voor de afdeling Marketing & Communicatie is in 2020 in reorganisatieplan opgesteld. De Cliëntenraad constateert dat in de nieuw geformuleerde doelstelling voor de nieuwe afdeling de communicatie met de patiënt ontbreekt. In het verlengde met de nieuwe strategie Connecting Worlds waarin de dialoog met de patiënt een belangrijke pijler vormt, adviseert de Cliëntenraad om ook de communicatie met de patiënt expliciet in de doelstelling van de afdeling op te nemen



2. Meedenken, input leveren en stimuleren patiënt participatie

Er is bijgedragen aan diverse projecten en activiteiten:

- 1.** Patiënt ervaringsmetingen (PEM): stimuleren en meedenken met patiënten ervaringsmeting specifiek gericht op alle ervaringen rondom de Covid-zorg, de afschaling van de reguliere zorg en de veiligheidsmaatregelen in het ziekenhuis.
- 2.** Input voor nieuw protocol uitplaatsing van patiënten naar thuiszorg, verpleeghuiszorg e.d. na de ziekenhuisopname.
- 3.** Input leveren voor protocol met betrekking tot het maken van spraak- of beeldopnamen tijdens consulten.
- 4.** Ontwikkelen van een training voor patiënten/familie voor patiëntparticipatie
- 5.** Deelname aan projectgroep ontwikkeling Lange Termijnvisie op zorg: participatie in de projectgroep en stimuleren actieve deelname patiënten in deel werkgroepen.
- 6.** Deelname in projectgroep Waarde gedreven zorg.
- 7.** Patiëntenparticipatie in onderwijs.
- 8.** Participatie in tweewekelijkse klankbordgroep voor Capaciteitsplanning Covid, samen met voorzitter Verpleegkundige Advies Raad (VAR) en voorzitter medisch Staf Convent.
- 9.** Symposium patiëntenparticipatie.
- 10.** Strategisch Ontwikkelp lan Huisvesting (SOH): overleg met projectleiding om patiëntenparticipatie binnen dit traject te waarborgen.
- 11.** Participatie in landelijke werkgroep NFU "Anders verantwoorden": op zoek naar andere verantwoording over kwaliteit dan certificering op basis van JCI en waarin de patiëntervaring een belangrijke plaats inneemt.
- 12.** Deelname aan de projectgroep betekenisvolle transparantie van de Dienst Kwaliteit en Patiënt veiligheid (DK&P).
- 13.** Input leveren voor de meerjarenvisie van de Dienst Informatie Technologie (DIT).
- 14.** Overleg met de projectgroep Hoofdbehandelaarschap.
- 15.** Reflectie en input geleverd n.a.v. diverse interne presentaties (afdeling Digital Health, etc.
- 16.** Deelname aan diverse webinars, zoals Lange termijn visie Zorg.

3. Regulier overleg

- 1.** Maandelijks overleg voorzitter Cliëntenraad met voorzitter Raad van Bestuur.
- 2.** Zeswekelijks overleg vertegenwoordigers communicatie uit Cliëntenraad met directie afdeling Marketing & Communicatie.
- 3.** Zeswekelijks overleg met product owner patiënten portaal.
- 4.** Tweemaandelijks overleg vertegenwoordiging Cliëntenraad met programmaleiding Patiënten participatie.
- 5.** ½-jaarlijks overleg vertegenwoordiging Cliëntenraad met directie Kwaliteit van zorg en Patiëntveiligheid.
- 6.** ½-jaarlijks overleg vertegenwoordiging Cliëntenraad met directie Strategische Allianties.
- 7.** ½-jaarlijksoverleg voorzitter en vice voorzitter en voorzitter Cliëntenraad met vertegenwoordiging Raad van Toezicht (voorzitter en portefeuillehouder. kwaliteit/patiëntenperspectief) en voorzitter Raad van Bestuur.
- 8.** Jaarlijks overleg vertegenwoordiging Cliëntenraad met klachtenfunctionarissen.
- 9.** Jaarlijks overleg vertegenwoordiging Cliëntenraad met Onderwijscentrum.
- 10.** CRAZ 1/2-jaarlijks overleg Cliëntenraden Academische Ziekenhuizen (CRAZ).



Cliëntenraad Januari 2020

4. Samenstelling Cliëntenraad

Irene Bruggeman, voorzitter (tot 1-7-2020)

Maarten Imkamp, waarnemend voorzitter

Joop de Jager

Jolanda Keijsers

Ties Obers

Ruud Reijnders

Mendel Robbers (tot 1-10-2020)

Maarten Verwijnen

Liesbeth van Rensen, secretaris

Secretariële ondersteuning: Marie-Louise Kuijpers en Yvonne van Westerlaak

