

Meer mens, minder patiënt!!

Van patiëntenparticipatie naar persoonsgerichte zorg



Meerjarenplan 2021 - 2024 Cliëntenraad UMC Utrecht

Utrecht, 1 december 2021

Inleiding meerjarenplan

De Cliëntenraad is het wettelijk adviesorgaan en tevens klankbord van de Raad van Bestuur vanuit het patiëntenperspectief (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen, WMCZ).

Doelstelling Cliëntenraad

De Cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten/patiënten en levert in het bijzonder een bijdrage aan de bewaking en de bevordering van de kwaliteit van de zorgverlening. De Cliëntenraad stimuleert dat de belangen, wensen, behoeften en de unieke ervaringsdeskundigheid van patiënten en hun naasten stelselmatig en op alle niveaus betrokken worden bij de totstandkoming van de strategie van het UMC Utrecht, de visie en het beleid ten aanzien van de zorg, het onderwijs en het onderzoek, als ook de interactie en verbinding daartussen. Het doel daarvan is de kwaliteit te verbeteren en tot meer persoonsgerichte zorg te komen.

Concreet betekent dit dat de Cliëntenraad altijd en overal denkt en handelt vanuit het patiëntenperspectief en daartoe de directe dialoog tussen medewerkers van het UMC Utrecht en haar patiënten stimuleert.

Werkwijze Cliëntenraad

De Cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies en doet voorstellen aan de Raad van Bestuur over alle aangelegenheden betreffende zorg, onderwijs en onderzoek dat vanuit het UMC Utrecht geboden wordt en het patiëntenbelang raakt.

Tevens bevordert de Cliëntenraad de participatie van patiënten in het UMC Utrecht. De Cliëntenraad hanteert hiertoe, naast de formele advisering, verschillende werkwijzen zoals: sparren, toetsen van initiatieven, deelname in werk- of projectgroepen, gesprek en regulier werkoverleg met belangrijke sleutelpersonen en zo nodig het leggen van verbindingen tussen initiatieven of personen.

Bij de installatie in 2014 kreeg de Cliëntenraad naast de opdracht in het kader van de 'Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen' als tweede opdracht van de Raad van Bestuur de vraag om een actieve bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van patiëntenparticipatie in het UMC Utrecht.

Deze tweede opdracht is door de Cliëntenraad enthousiast opgepakt en daar waar mogelijk is wordt de participatie van patiënten gestimuleerd. Dit niet alleen in de directe zorgverlening, maar ook binnen de organisatie van de zorg en de inrichting van de zorgprocessen. In eerste aanleg door participatie vanuit de Cliëntenraad zelf, maar geleidelijk aan door rechtstreekse betrokkenheid van patiënten binnen de verschillende divisies en afdelingen te stimuleren. Ook is er inmiddels een patiëntenpanel ingericht met ruim 1500 deelnemers. Denken en doen vanuit patiëntenperspectief ontwikkelt zich gestaag binnen de diverse geledingen in het UMC Utrecht. 2020 is wat patiëntenparticipatie betreft een belangrijk jaar. In 2020 is de nieuwe strategische koers 'Connecting Worlds' vastgesteld. Patiëntenparticipatie is hierin een

belangrijke pijler. De dialoog met de patiënt is in de visie van het UMC Utrecht een 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 door het Programma Patiëntenparticipatie eind 2020 het 'Meerjarenplan Patiënten Participatie' gepresenteerd. Ziekenhuisbreed wordt nu patiëntenparticipatie vorm en inhoud gegeven. Zowel binnen de zorg alsook binnen het onderzoek en het onderwijs. Voor de Cliëntenraad is dit een zeer belangrijk programma waar we onze steun aan hebben gegeven en dat we (positief) kritisch blijven volgen en zo nodig van input blijven voorzien.

Meerjarenplan Persoonsgerichte Zorg: meer mens, minder patiënt!

Reden om tevreden terug te kijken op bovenstaande, maar ook een moment van reflectie. Welke rol ziet de Cliëntenraad de komende jaren voor zichzelf in relatie tot de ontwikkeling van patiëntenparticipatie? Wat willen we met elkaar, patiënten en UMC Utrecht, bereiken met patiëntenparticipatie? In de visie van de Cliëntenraad zou patiëntenparticipatie bij moeten dragen aan op de individuele persoon afgestemde zorg. Afgestemd dus op de individuele mogelijkheden, wensen en behoeften en rekening houdend met de leef- en woonsituatie c.q. familie: Persoonsgerichte Zorg! Zoals patiëntenparticipatie de afgelopen zes jaar gestimuleerd is wil de Cliëntenraad de komende jaren binnen het UMC Utrecht in dialoog gaan met de Raad van Bestuur, de directie Kwaliteit van zorg en Patiëntveiligheid en de trekkers van de onderstaande thema's uit het nieuwe strategische beleidsplan 'Connecting Worlds' om tot meer op de persoon gerichte zorg te komen. De patiënt is immers mede lid van het eigen behandelteam. Zo kunnen ook de eigen inzichten, verlangens en mogelijkheden onderdeel worden van het zorgplan. Dus naast de ziekte ook aandacht voor de persoon en diens context: meer mens, minder patiënt.

Naast de reguliere adviestaak wil de Cliëntenraad zich de komende jaren richten op de volgende 5 thema's uit het strategisch beleidsplan 'Connecting Worlds':

1. Dialoog met de patiënt/communicatie
2. Digital Health: Data Science & E-Health
3. Huisvesting/SOH
4. Healthy Living/Preventie
5. Onderwijs & Onderzoek

Ook de jaarlijkse kaderstellingsbrief van het UMC Utrecht is hierop geënt, zodat ook via de verschillende jaarplannen van de divisies de ontwikkeling op het gebied van patiëntenparticipatie en persoonsgerichte zorg gestimuleerd en gevolgd kan worden. Aanvullend op de genoemde vijf thema's zal de Cliëntenraad zich ook richten op het thema Kwaliteit van persoonsgerichte zorg. Dit was het thema van het jaarlijkse symposium van het meerjarige programma Patiënten Participatie in 2020. De Cliëntenraad wil dit thema de komende jaren verder uitwerken.

Binnen de Cliëntenraad is per thema een zogenoemde trekker benoemd die het aanspreekpunt voor het betreffende thema is, zowel binnen de Cliëntenraad als voor de medewerkers van het UMC Utrecht. Daarnaast zijn er per thema enkele themaleden benoemd. Gezamenlijk zijn zij aan zet om de ambities en doelen op het betreffende thema gestalte te geven.

Uitgangspunt voor de activiteiten van de Cliëntenraad is het realiseren van persoonsgerichte zorg. Daarmee wordt bedoeld een inzet op “meer mens en minder patiënt”. Patiëntparticipatie is daarbij het middel om dat doel te bereiken.

De thema's zijn in het meerjarenplan aan de hand van een vijftal vragen uitgewerkt:

1. Wat houdt het thema in (duiding/omschrijving)?
2. Wat is onze visie op het thema (visie)?
3. Wat willen we de komende jaren op het thema bereiken (lange termijn doelen/ambities)?
4. Hoe willen we de gestelde doelen bereiken (werkwijze)?
5. Wat willen we het komende jaar concreet op het thema bereiken (smart output 2022)?

Op de volgende pagina's van dit plan worden de uitwerkingen voor de thema's gepresenteerd. Deze vormen tevens het werkplan voor de komende jaren, waarbij voor 2022 de inzet en output geconcretiseerd wordt. De inzet op alle thema's is om concreet bij te dragen aan: Persoonsgerichte zorg: meer mens en minder patiënt.

Naast de aandacht voor de genoemde thema's vervullen we de wettelijke taak in het kader van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Conform deze wet behartigt de Cliëntenraad de belangen van de patiënten en adviseren we de Raad van Bestuur over voorgenomen besluiten zoals in deze wet benoemd. Ook kan de Cliëntenraad ongevraagd advies uitbrengen of input leveren over zaken die in belangrijke mate het patiëntenbelang raken. Op grond hiervan zal de Cliëntenraad onder andere advies uitbrengen over:

- 1) nieuwe samenwerkingsverbanden (zoals in het verleden de samenwerking met het Diaconessenhuis, het oncologisch netwerk Oncomid en het Prinses Maxima Centrum),
- 2) belangrijke organisatieveranderingen in de zorg,
- 3) het kwaliteitsbeleid en
- 4) de jaarlijkse begroting en resultatenrekening.

Op het terrein van de kwaliteit van zorg zal de Cliëntenraad met name de ontwikkelingen volgen op het terrein van het hoofdbehandelaarschap, veilige medicatieoverdracht en medicatieveiligheid, het overplaatsingsbeleid bij ontslag naar bijvoorbeeld verpleeg-, verzorging- en thuiszorg, Samen Beslissen en de veiligheidscultuur.

1. Thema: Dialoog met de patiënt/Communicatie

Thematrekker: Joop de Jager

Themaleden: Ruud Reijnders, Maarten Verwijnen

Wat houdt het thema in (duiding/omschrijving)?

Het is belangrijker te weten welke persoon de ziekte heeft dan alleen te weten welke ziekte de persoon heeft (Hippocrates van Kos)

De Cliëntenraad draagt actief bij aan het bevorderen van de dialoog met de patiënt. Belangrijk daarbij is dat de leefwereld van de patiënt in beeld wordt gebracht. Zodanig dat de arts/verpleegkundige meer weet van de patiënt dan alleen de aandoening. Een patiënt moet nooit het gevoel hebben een aansteller gevonden te worden. Het is belangrijk dat het beeld van die (be)leefwereld up to date is én dat er mede in het kader van de toenemende vergrijzing en daarmee gepaard gaande multimorbiditeit sprake is van een multidisciplinaire, specialismen overstijgende aanpak en werkwijze. Sommige patiënten hebben een lange geschiedenis in het UMC Utrecht, hebben met meerdere specialismen te maken en hun leefwereld verandert in de loop van de jaren. Alle niveaus in het UMC Utrecht moeten ervan doordrongen zijn dat de dialoog met de patiënt een essentieel onderdeel is van de behandeling. Er zijn veel initiatieven op dit gebied, maar de implementatie zou wel beter kunnen. De Cliëntenraad wil de vinger aan de pols houden opdat goede initiatieven ook worden geïmplementeerd en niet in de la verdwijnen. Ook het programma Patiënten Participatie richt zich in belangrijke mate op bovenstaande. De Cliëntenraad steunt dit programma en zal dit ook blijvend van relevante input voorzien.

Wat is de visie op dit thema en hoe wil de Cliëntenraad de gestelde doelen bereiken (werkwijze)?

Door de omvang van de organisatie is het onmogelijk om voor alles 'het huis in te gaan'. De Cliëntenraad richt zich voornamelijk op het proces en minder op de inhoud. We zullen actief moeten bevorderen dat in huis de dialoog met de patiënt doorlopend wordt bevorderd. Als we ons een beeld hebben gevormd van het proces, dienen we dit actief te bespreken met de verschillende stakeholders. Belangrijk is dat we eerst goed zicht krijgen op wie deze processen aanstuurt. Wat zijn de stakeholders 'die ertoe doen'? Om duidelijkheid te krijgen is het goed dat er condities worden geformuleerd waar een goede dialoog met patiënt aan moet voldoen. Welke belemmeringen worden in de praktijk ervaren?

De Cliëntenraad probeert in dialoog met de stakeholders zicht te krijgen op die condities en belemmeringen en deze in beleidsadviezen te vertalen.

Wat wil de Cliëntenraad de komende jaren op het thema bereiken (lange termijn doelen/ambities)?

Een goede dialoog met de patiënt kan bijdragen aan het bevorderen van de genezing van die patiënt. Daarbij gaat het om het totale, integrale plaatje, dus niet alleen de medische kant vanuit één specialisme, maar ook zaken als catering, schoonmaak, beveiliging, gastvrouwen, klachtenbureau etc.. De ambitie moet zijn dat de behoefte van en de dialoog met de patiënt op alle niveaus in het UMC Utrecht een vanzelfsprekendheid is. Dit betekent dat uiteindelijk op alle niveaus in de organisatie de patiënt betrokken

is, niet alleen als toehoorder, maar ook als meedenker, adviseur, partner, ervaringsdeskundige en (mede) regisseur. Dat is het ultieme doel.

Wat wil de Cliëntenraad het komende jaar concreet op het thema bereiken?

1. We brengen de komende jaren op allerlei manieren het belang van een goede dialoog met de patiënt onder de aandacht van alle betrokkenen. Dit gebeurt door overleg met directies & divisies. Zo mogelijk door participatie in divisie & directie overstijgende werkgroepen, projectgroepen, bijeenkomsten, klankbordgroepen, netwerkbijeenkomsten, e.d..
2. We proberen in dialoog met de stakeholders zicht te krijgen op de condities voor een 'goede dialoog' en belemmeringen hierin. We zullen deze inzichten vertalen in beleidsadviezen.
3. We zullen om genoemde doelen te bereiken ook nauw afstemmen met de leiding van het programma Patiënten Participatie.
4. We willen bevorderen dat pilots sneller UMC breed worden geïmplementeerd.
5. We zien de pilot 'Wij leren u graag kennen' in 2022 idealiter UMC breed uitgerold.

2 Thema: Digital Health

Thematrekker: Jolanda Keijsers

Themaleden: Theo van Campen, Ruud Reijnders, Maarten Verwijnen

Wat houdt het thema in (duiding/omschrijving)?

E-Health en data-science waarbij gebruik wordt gemaakt van technologie en rekenmodellen, wordt gezien als de grote belofte die nodig is voor 1) een toekomstbestendige, betaalbare zorg, 2) een verbetering van de kwaliteit van zorg en 3) het leveren van zorg op maat die gemak biedt voor de patiënt.

Er zijn tenminste vier gebieden te identificeren die cruciaal zijn om de impact van digital health (digitale gezondheidsinterventies) te vergroten: persoonsgericht ontwerp, strategisch data-management, valide en betrouwbare predictiemodellen als ook geavanceerde dataprofilering (data-science) en het waarborgen van dataprivacy en veiligheid. Het nog beperkte succes van digital health blijkt voornamelijk het gevolg van het design. Dat is onvoldoende persoonsgericht. Met een verbeterd ontwerp kan de effectiviteit van digital health voor patiënten van het UMCU vergroot worden.

Wat is de visie van de Cliëntenraad op het thema (visie)?

We vinden digital health een waardevolle ontwikkeling waar de patiënt mee gebaat kan zijn. Door onder andere minder reistijd, maar ook omdat patiënten met digital health meer eigen regie kunnen krijgen. Het biedt bij uitstek de mogelijkheid om persoonsgerichte zorg te leveren. Er zitten echter ook aspecten aan die niet in het belang zijn van de patiënt. Zoals mogelijke privacy schending en het fenomeen 'Big Brother is watching you'. Daarnaast is ook niet iedere patiënt in staat te profiteren van deze ontwikkelingen (bijv. laaggeletterden, ouderen, digibeten, lage SES groepen).

Wat wil de Cliëntenraad de komende jaren op het thema bereiken (lange termijn doelen/ambities)?

Het UMC Utrecht is binnen de concernstaf aan het bouwen aan een afdeling Digital Health. Deze afdeling wordt bewust klein gehouden (N=5). De komende jaren willen we bevorderen dat deze afdeling een opzet en werkwijze ontwikkelt die patiënten op een inclusieve, veilige en gebruikersvriendelijke manier laat profiteren van de mogelijkheden van digital health. De focus zal hierbij vooral liggen op de persoonsgerichtheid, omdat juist hiermee de impact van digitale interventies voor patiënten vergroot kan worden. Aspecten daarvan betreffen onder andere een investering in zorg op afstand, een toegankelijk en up to date patiëntenportaal en de mogelijkheid om standaard consulten op te nemen. Privacy en veiligheid zijn niet belegd bij de afdeling Digital Health.

Hoe willen we de gestelde doelen bereiken (werkwijze)?

1. Samenwerking realiseren met de afdeling Digital Health gericht op de ontwikkeling van een uniforme, vaste werkwijze en de monitoring daarvan.
2. Periodiek overleg met de directeur afdeling Digital Health over de voortgang in relatie tot het belang en de waarde van digital health voor patiënten van het UMCU in het algemeen, en specifieke groepen patiënten in het bijzonder (zoals onder andere laaggeletterden en patiënten met een lage sociaaleconomische status).
3. Inbedding bevorderen van het standaard onderdeel 'Belang/waarde voor de patiënt (o.a. reistijd en eigen regie)' in de voortgangsrapportages en overige uitingen van deze afdeling Digital Health

Wat willen we het komende jaar concreet op het thema bereiken?

1. Meewerken aan de ontwikkeling van een vanuit de afdeling Digital Health centraal belegde uniforme werkwijze die de belangen van alle patiëntgroepen borgt.
2. Mede sturing geven aan de vanuit de divisies, in co-creatie met de afdeling Digital Health, op te zetten projecten die zicht geven op de effectiviteit van en patiënttevredenheid over digitale tools.

3. Thema: huisvesting/SOH (Strategisch Ontwikkelplan Huisvesting)

Thematrekker: Joop de Jager

Themaleden: Denise van Bekkum, Ruud Reijnders, Maarten Verwijnen

Wat houdt het thema in (duiding/omschrijving)?

De kern van dit thema is bevorderen van een open communicatie met 'de patiënt' over huisvestingkwesities en het stimuleren van daadwerkelijke participatie van patiënten bij voor hen relevante zaken.

Bij het UMC Utrecht vinden de meeste activiteiten (nog) in een fysiek gebouw plaats. Het fysieke uiterlijk, de toegankelijkheid, de functionaliteit en de modaliteit van het gebouw zijn belangrijk voor en van invloed op het welzijn van de patiënt. Het moet een 'open, uitnodigend' gebouw worden, dat de patiënt helpt de weg te vinden naar waar hij moet zijn en dat een zekere huiselijkheid uitstraalt. In 2020 is een tienjarig verbouwingsplan vastgesteld, het SOH. Het is voor de patiënten van het UMC Utrecht van belang dat bij de realisatie daarvan de behoefte van de patiënt leidend is.

Wat is de visie van de Cliëntenraad op het thema (visie)?

Bevorderen van een open communicatie met 'de patiënt' over huisvesting en het daadwerkelijk betrekken van de patiënt in het SOH-proces. We zijn van mening dat het welzijn van de patiënt en de medewerkers gebaat is bij een comfortabel, goed bewegwijzerd en goed gefaciliteerd gebouw dat primair ten dienste staat aan de behoefte van de patiënt. In alles moet het gebouw de visie 'meer mens, minder patiënt' uitstralen. Ook in de verbouwingsfase moet het belang van de patiënt leidend zijn ('Tijdens de verbouwing blijft de winkel open'). Zaken die daarbij van belang zijn, zijn onder andere privacy, vervoer vanaf de parkeerplaats, interne afstanden, etc..

Wat willen we de komende jaren op het thema bereiken (lange termijn doelen/ambities)?

Dat de patiënt centraal staat in de communicatie van het UMC Utrecht over huisvesting.

Bij de realisatie van het SOH spelen er allerlei belangen. Niet alleen het belang van de patiënt speelt, ook dat van de arts, de artsen in opleiding, de verpleegkundigen, de voedingsdienst, de schoonmaak, kortom van alle medewerkers. Bij de realisatie spelen er financiële belangen, de architect wil zijn stempel drukken, de efficiency eist zijn tol. Het doel van ons is echter dat in dit voortdurende spanningsveld het belang van de patiënt prevaleert.

Hoe willen we de gestelde doelen bereiken (werkwijze)?

Geregeld voortgangsoverleg met betrokken stakeholders.

In een addendum bij het medezeggenschapsreglement is de inspraak van de Cliëntenraad in het hele SOH-proces vastgelegd. We willen in de komende jaren formeel en informeel invloed uitoefenen, opdat er gaandeweg een gebouw ontstaat dat adequaat en comfortabel de belangen van de patiënt dient zonder de belangen van de overige gebruikers tekort te doen.

Wat wil de Cliëntenraad het komende jaar concreet op het thema bereiken?

Concrete afspraken over voortgangsoverleg met SOH-stakeholders:

1. We willen ervoor zorgen dat bij alle aspecten van de verdere uitvoering de stem van de patiënten leidend is in de verdere uitwerking. Dit moet in de eerste helft van 2022 uitgewerkt zijn in concrete afspraken over de wijze waarop dit leidende principe gerealiseerd zal worden.
2. Bij alle aspecten van de uitwerking moet de toekomst van de zorg meegewogen worden.
3. Goed periodiek overleg met zowel en programmadirecteur als de programmamanagers gedurende het hele proces.

4. Thema: Healthy Living/Preventie

Thematrekker: Jolanda Keijsers

Themaleden: Joop de Jager, Wijgert Verstoep

Wat houdt het thema in (duiding/omschrijving)?

Als gevolg van een toename in leefstijl gerelateerde ziekten en chronische aandoeningen zal er voor een toekomstbestendige zorg meer aandacht moeten zijn voor het bevorderen van gezond leven en het daarmee voorkomen van ziekten (preventie). Dit wordt ook wel aangeduid met de beweging van nazorg naar voorzorg. Dus niet achteraf repareren, maar aan de voorkant investeren in gezondheid en dus preventie. Door gezondheid voorop te stellen is er veel winst te behalen en zorg te voorkomen. Er is aldus een beweging nodig naar het bevorderen van gezondheid.

Wat is de visie van de Cliëntenraad op het thema (visie)?

We zijn van mening dat het stimuleren van gezond leven en vitaliteit door het UMC Utrecht een mind set vraagt die gericht is op preventie, waarbij het bevorderen van gezondheid een integraal onderdeel is van de behandeling. Patiënten geven zelf aan vanuit het UMCU meer aandacht te willen voor leefstijl (o.a. voeding, alcohol en roken) en mentale en fysieke gezondheid. Dat vraagt een inzet gericht op de ontwikkeling en implementatie van een effectief preventie-aanbod.

Wat wil de Cliëntenraad de komende jaren op het thema bereiken (lange termijn doelen/ambities)?

Onze inzet is gericht op het stimuleren van op de persoon gerichte preventie en zogenoemde voorzorgsprogramma's door de ontwikkeling van bijvoorbeeld cliëntprofielen. Een cliëntprofiel geeft zicht op de behoeften en veerkracht van een cliënt, en het soort en de intensiteit van preventieve interventies die daardoor voor de betreffende cliënt nodig zijn. Daarmee neemt het UMC Utrecht een voortrekkersrol aan de voorkant, dus ten aanzien van de voorzorg. Dit sluit goed aan bij lopende initiatieven die het UMC Utrecht samen met zorgverzekeraars ontwikkelt op het gebied van de "Juiste Zorg op de Juiste Plaats". Bijvoorbeeld dat voor de vervanging van een knie bij een cliënt met overgewicht als onderdeel van de behandeling een afvalprogramma wordt doorlopen. Daartoe is een regionale positionering en samenwerking van het UMC Utrecht imet gemeenten en lokale aanbieders wenselijk.

Hoe wil de Cliëntenraad de gestelde doelen bereiken (werkwijze)?

We willen een relatie opbouwen met de leiding van de versterker Healthy Living, waarbij we elkaar over en weer formeel en informeel weten te vinden. Op die manier faciliteren dat we in een vroeg stadium betrokken worden bij de invulling van Healthy Living.

Onze inzet daarbij zal zijn:

1. Het stimuleren dat actieve patiëntenparticipatie ingebouwd wordt in het programma van de versterker Health Living.

2. Het in het verlengde hiervan adviseren richting Raad van Bestuur over het belang van de ontwikkeling van cliëntprofielen of een vergelijkbaar initiatief gericht op een verbetering van de mentale en fysieke gezondheid.

3. Het adviseren en stimuleren dat het UMC Utrecht een rol neemt in een regionale samenwerking en aanpak van (het aanbod van) preventieactiviteiten.

Wat willen we het komende jaar concreet op het thema bereiken?

1. Er is een intern netwerk binnen de Versterker Healthy living, waarbij we vanuit patiëntenperspectief een vaste en deskundige gesprekspartner zijn voor de leiding.
2. We zijn betrokken bij de inrichting en uitvoering van de activiteiten van het 'UMC Utrecht Preventieteam'.
3. Healthy Living betreft en benut aantoonbaar patiënten.
4. We brengen zo nodig advies uit aan de Raad van Bestuur over het belang van cliëntprofielen of vergelijkbare initiatieven gericht op een verbetering van de fysieke en mentale gezondheid van patiënten.

5. Thema: Onderzoek en Onderwijs

Thema Trekker: Maarten Verwijnen (onderwijs), Bert Bunnik (onderzoek)

Themaleden: Denise van Bekkum, Theo van Campen

Wat houdt het thema in?

Onderzoek en Onderwijs gaat over de toekomst!

I touch the future, ... I teach

McAuliffe, S. Christa (1948-1986) Amerikaanse leerkracht en astronaut die overleed tijdens een spaceshuttle missie

Onderzoek bouwt aan nieuwe inzichten, kennis en kunde: wetenschap. Dit onderzoek gebeurt op vele vlakken, bijvoorbeeld op fundamenteel lichamelijk niveau (wat gebeurt er in het lichaam dat een ziekte veroorzaakt?), op translationeel niveau (hoe kunnen we medicijn X het beste inzetten voor groep Y?) op sociaal niveau (hoe zetten we patiëntenparticipatie het beste in om impact te maken?).

Onderwijs zorgt ervoor dat individuen de juiste attitudes, inzichten, kennis en kunde kunnen leren om een bepaalde rol te vervullen. Onderwijs krijgt men op vele verschillende plekken, bijvoorbeeld: de student in de geneeskunde opleiding, de verpleegkundige in een specialisatie-traject, de arts in een bijscholing en de beleidsmedewerker in een cursus. Ook voor de patiënt zijn er (toenemend) mogelijkheden om te leren over zijn ziekte en om te leren mee te kunnen beslissen over behandeling en zorg.

Wat is de visie van de Cliëntenraad op het thema?

Onderwijs en onderzoek vormen de basis voor de ontwikkeling van toekomstbestendige en persoonsgerichte zorg. De kern van deze zorg is 'meer mens, minder patiënt'. Om dit te bereiken is een



actieve dialoog met de patiënt bij de ontwikkeling en uitvoering van onderzoek en onderwijs vereist. Van patiënten leren we. We zijn blij dat de 'dialoog met de patiënt' een versterker is in de nieuwe strategie van het UMCU. Er zal in de toekomst steeds meer sprake zijn van een bestendig zelflerende persoonsgerichte zorg. Deze zorg zal plaatsvinden in een context van zelfsturende levensprogramma's van patiënten en professionals. Hierbij zullen medische, ethisch-filosofische en technologische vraagstukken voor de nodige dynamiek zorgen.

Goede, persoonsgerichte zorg begint bij persoonsgericht onderwijs en onderzoek en vraagt om een veilig opleidings- en werkklimaat waarin iedereen zich onbelemmerd ontwikkelt binnen een cultuur waarin met en van elkaar geleerd wordt. We zijn blij dat een 'fijne plek om te werken' ook een versterker is binnen het UMC Utrecht. Een plek waar medewerkers zich gehoord en gewaardeerd voelen en waar persoonlijke ontwikkeling gestimuleerd wordt.

We willen vanuit deze visie die dialoog met de patiënt in onderzoek en onderwijs stimuleren vanuit de volgende twee perspectieven:

- **Onderzoek:**

Not everything that counts can be counted, and not everything that can be counted counts

Einstein, Albert (1879-1955) Duits-Zwitsers-Amerikaans theoretisch natuurkundige

Door patiënten te betrekken bij de ontwikkeling van onderzoeksthema's ontstaat een kwaliteitsimpuls die telt, maar niet in maat en getal is uit te drukken.

- **Onderwijs:**

Mensgerichte zorg begint met mensgericht onderwijs

Stichting Mens Achter de Patiënt (MAP) opgericht in 2015 door Matthijs Bosveld en Sjim Romme toen 2 eerste jaars studenten (GK&GW) te Maastricht (<https://mensachterdepatient.nl/>)

Door de mens achter de patiënt een plek te geven bij de ontwikkeling en uitvoering van het zorgonderwijs wordt de (be)leefwereld van de patiënt dichterbij de student gebracht. Zo komt ook de zorgprofessional dichterbij de mens achter de patiënt en blijft ook de zorgprofessional meer mens.

Wat willen we de komende jaren op het thema bereiken (lange termijn doelen/ambities)?

De Cliëntenraad wil bijdragen aan het bevorderen van een cultuur van *samen MET de patiënt* in onderzoek en onderwijs. Deze gezamenlijke visie komt terug in de processen van onderwijs en onderzoek binnen het UMC Utrecht.

Hoe wil de Cliëntenraad de gestelde doelen bereiken (werkwijze)?

Dat willen we doen door geregeld voortgangsoverleg over ambities en ontwikkelingen met stakeholders zoals:

- Decaan
- O&O Raad
- Opleidingsdirecteuren
- Programmagroep Patiëntenparticipatie
- Adviseur(s)/ambassadeur(s) patiëntenparticipatie in het onderwijs
- Adviseur(s)/ambassadeur(s) patiëntenparticipatie in het onderzoek.

Wat willen we het komende jaar concreet op het thema bereiken?

De Cliëntenraad wil de continuïteit in het periodiek overleg met betrokken stakeholders weer invoeren. Het is in de coronaperiode in het ongerede geraakt. Er zijn hiervoor voor de komende maanden afspraken met de betrokken medewerkers gepland.

Ten tweede willen we zicht krijgen op de ontwikkeling van de plannen en ideeën op het gebied van patiëntenparticipatie en persoonsgerichte zorg in onderwijs en onderzoek. Indien deze plannen er nog niet zijn, willen we de betrokken stakeholders stimuleren na te denken om patiëntenparticipatie te implementeren in het onderwijs en onderzoek.

6. Thema: Kwaliteit van persoonsgerichte zorg

Thematrekker: Denise van Bekkum

Themaleden: Bert Bunnik, Maarten Verwijnen

Wat houdt het thema in (duiding/omschrijving)?

“De kwaliteit van de zorg is pas goed als de patiënt deze als goed ervaart.” (M. Schneider, voorzitter Raad van Bestuur). Na jaren waarin ziekenhuizen de kwaliteit van zorg moesten ‘verantwoorden’ naar externe partijen vindt er een verschuiving plaats in het denken over kwaliteit van zorg. Samen met de patiënt, van ‘verantwoorden’ naar ‘vertrouwen’ en ‘waarde gedreven verantwoord’ zijn de actuele noemers die pleiten voor een ontwikkeling richting persoonsgerichte zorg. Dat is zorg waarbij de persoon centraal staat, en niet de beperking of ziekte. De rol van de patiënt is in deze ontwikkeling belangrijker dan ooit. Behalve de deskundigheid van de professional, goede protocollen en veilige procedures e.d. vormt ook de participatie van de patiënt een wezenlijke pijler van het nieuwe kwaliteitssysteem. Een kwaliteitssysteem wat niet alleen door zorgprofessionals is gemaakt voor de patiënt, maar een systeem wat door professionals **samen** met de patiënt is gemaakt (co-creatie).

Wat is de visie van de Cliëntenraad op het thema?

De kwaliteit van de ervaren zorg komt tot stand in de dialoog/relatie tussen zorgvrager (patiënt) en zorgverlener (zorgprofessional). De kennis en ervaring van de professional (en multidisciplinaire team) komt hier samen met de zorgvraag, verwachtingen, wensen, ervaringen en leef-context van de zorgvrager. Hier ligt de basis voor een gezamenlijk opgesteld en persoonsgericht zorgplan. De ziekenhuisorganisatie is er qua structuur, systemen en procedures op gericht de relatie/dialoog tussen zorgvrager en zorgverlener verder te optimaliseren. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om voorlichting en patiëntencommunicatie, ondersteuning ter verbetering van gezondheidsvaardigheden, Patiëntenportaal, E-health toepassingen, Samen Beslissen, co-creatie met patiënten bij de vormgeving en inrichting van zorgtrajecten en (bouwkundige) patiëntgerichte faciliteiten. Patiëntenparticipatie op verschillende niveaus binnen de organisatie helpt hierbij. Het is erop gericht om te komen tot persoonsgerichte zorg, en daarmee tot een verbetering van de door de patiënt ervaren kwaliteit.

Wat willen we de komende jaren op het thema bereiken (lange termijn doelen/ambities)?

De Cliëntenraad wil stimuleren dat de patiënt binnen het gehele zorgproces (bij de start van een zorgproces, tijdens en na afloop van de zorg) actief betrokken wordt bij het kwaliteitssysteem van het UMC Utrecht. De kwaliteit van zorg is pas goed wanneer deze persoonsgericht is. Dit gebeurt onder andere door de patiënt vanaf de start van de zorg te betrekken, inzicht te verwerven in de leefwereld van de patiënt, samen het te doorlopen zorgproces te bespreken, samen te beslissen en te verbeteren. De patiënt kan hierbij vertrouwen op een goed functionerend kwaliteitssysteem waarin procedures, protocollen en het streven naar continue verbetering is verankerd binnen de organisatie. De (ervaren) kwaliteit van zorg wordt structureel gemeten, geëvalueerd en verbeterd, zowel op individueel niveau als op organisatieniveau.

De Cliëntenraad zou het toejuichen als er binnen het UMC Utrecht een gezamenlijk kwaliteitskader tot stand komt waarin de professionele normen als ook de normen vanuit patiëntenperspectief samenkomen

Hoe wil de Cliëntenraad de gestelde doelen bereiken (werkwijze)?

1. Uitdragen van genoemde visie op kwaliteit en hieraan gerelateerde persoonsgerichte zorg in de periodieke overleggen bij de Raad van Bestuur, directie Kwaliteit zorg en Patiëntveiligheid en binnen het programma Patiënten Participatie als ook in de projecten waarin de Cliëntenraad participeert (o.a. project Waarde gedreven zorg).
2. Stimuleren en bijdragen aan de totstandkoming van een (meerjaren) kwaliteitsvisie binnen het UMC Utrecht.
3. In onze overleggen met directie Kwaliteit zorg en Patiëntveiligheid stimuleren van patiëntenparticipatie bij kwaliteitsprojecten en protocolontwikkeling. Met betrekking tot participatie bij protocolontwikkeling zijn al eerste ervaringen opgedaan zoals bij het protocol Medicatie in eigen beheer.
4. In onze adviezen standaard aandacht vragen voor de ontwikkeling van persoonsgerichte zorg .
5. Voor iedere patiënt wordt in samenspraak een persoonsgericht zorgplan opgesteld.

Wat willen we het komende jaar concreet op het thema bereiken?

1. Advisering over de ontwikkeling van persoonsgerichte zorg en patiëntenparticipatie als onderdeel van het jaarplan 2022 van de Directie Kwaliteit zorg en patiëntveiligheid.
2. Transparantie vragen en creëren over de wijze waarop het UMC Utrecht patiënten betreft in de realisatie van kwaliteit van persoonsgerichte zorg.
3. Stimuleren en een actieve bijdrage leveren aan een gezamenlijke kwaliteitsvisie die vanuit zorgprofessionals en patiënten ontwikkeld wordt.

Nawoord

Wij hopen dat het lezen van het bovenstaande meerjarenplan u voldoende zicht heeft gegeven op de inzet van de Cliëntenraad van het UMC Utrecht in de periode 2021 -2024. Roept het stuk vragen op, schroom niet ons te benaderen!

Alvorens af te sluiten enkele laatste opmerkingen:

- De titel van dit plan is afgeleid van de Toekomstvisie 2030 Patiënten Federatie Nederland: Meer mens, minder patiënt.
- Mede onder invloed van de corona pandemie vinden er op allerlei vlakken van de maatschappij veranderingen plaats. Zo ook in de zorg. Het bovenstaande stuk moet derhalve niet als in beton gegoten dienen te worden beschouwd. Het geeft ons denken van dit moment weer, maar zal zeker binnen de komende jaren op een aantal punten aangepast worden.
- Wij hebben ervoor gekozen om de term persoonsgerichte zorg te hanteren in plaats van gepersonaliseerde zorg. De term 'patiënt' moet in bijna alle gevallen ook gelezen worden als 'cliënt'. Niet alleen omdat patiënten afnemers van zorg zijn en die hoedanigheid cliënten zijn, maar ook omdat in veel, zo niet alle, gevallen tevens de omgeving van de patiënt, zoals familie en overige relaties, betrokken is.
- Tot slot, in het stuk is ten behoeve van de leesbaarheid gekozen voor 'hij' in plaats van 'hij/zij' en alle variaties daarop.

De Cliëntenraad van het UMC Utrecht

Utrecht, 1 december 2021