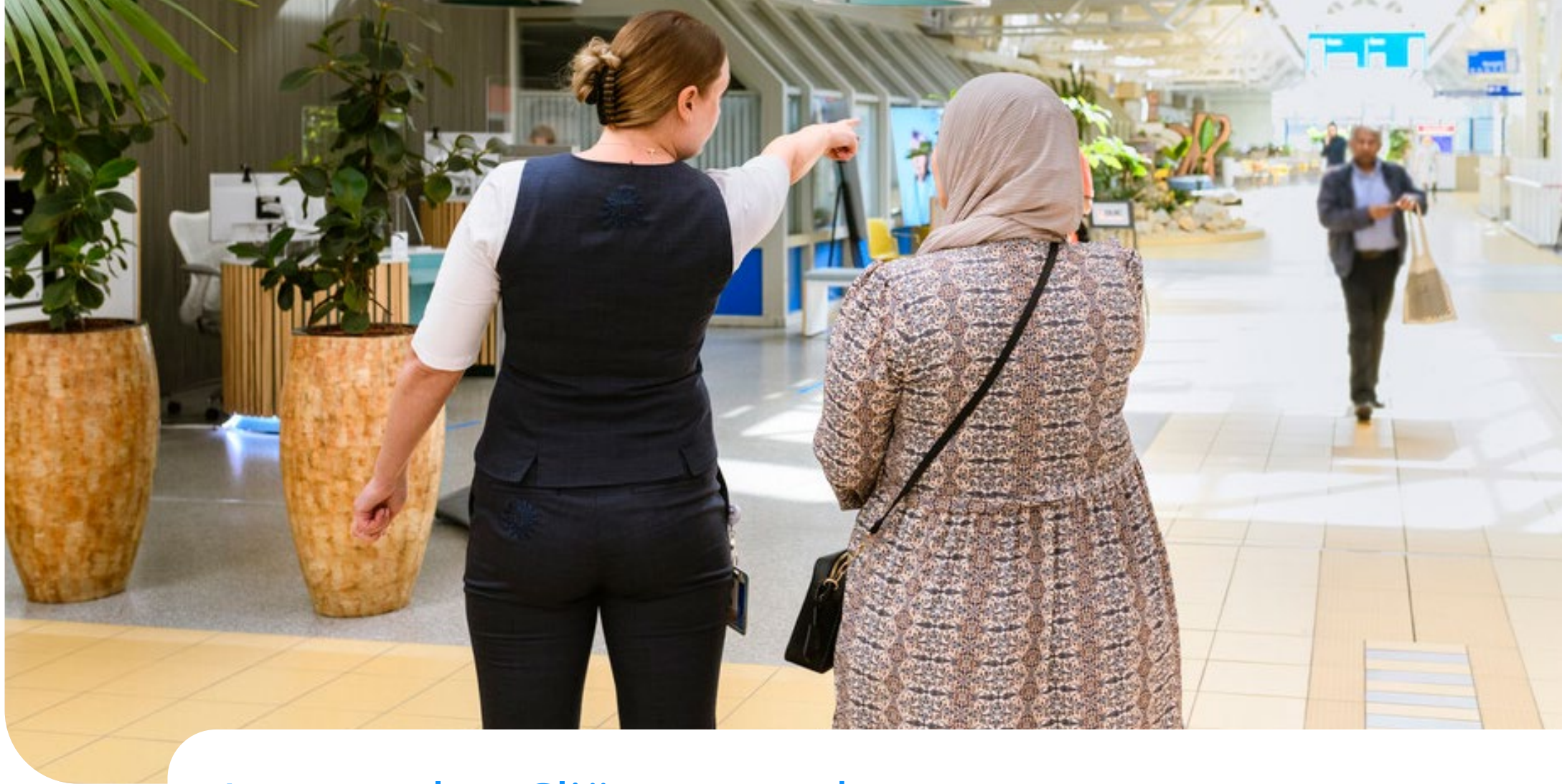




Jaarverslag Cliëntenraad

2024



UMC Utrecht

Voorwoord

2024: Enerverend, afwisselend en heel actief.

Terugkijken naar 2024 kan niet zonder ook vooruit te kijken naar 2025 +. Het UMC Utrecht is een meerjarig traject ingegaan dat al direct in het afgelopen jaar veel aandacht en inspanning heeft gevraagd, maar dat zeker ook de komende jaren veel werk gaat betekenen voor de Cliëntenraad (CR). Het traject heeft de titel 'Transformatie', een verandering van de organisatie om de patiëntenzorg, de toegankelijkheid en de kwaliteit ook in de toekomst waar te kunnen maken. Zowel de toenemende vraag naar zorg, de afnemende omvang van de beroepsbevolking, de ontwikkelingen in technologie en artificiële intelligentie alsook de financiën en de bouwzaken vragen daarom. In het algemeen zijn wij, de Cliëntenraad, in de gelukkige omstandigheid dat de Raad van Bestuur (RvB) ons al in een vroegtijdig stadium betreft bij de vele plannen. Plannen die allemaal direct of indirect consequenties kunnen hebben voor de patiënten. In een enkel geval moeten we wel eens op de rem trappen, omdat de inbreng van de Cliëntenraad te minimaal is geweest. Gelukkig doen we dat dan niet voor niets. De Raad van Bestuur beseft terdege de belangrijke rol van de Cliëntenraad als het gaat om het patiëntenperspectief. Wij kunnen alleen maar

concluderen dat we daar blij mee zijn, en zien dat dit lang niet in alle ziekenhuizen in ons land het geval is.

Zelf hebben we enige jaren geleden de Patiënt Effect Paragraaf (PEP) geïntroduceerd. Een initiatief dat de Raad van Bestuur heeft overgenomen. Ieder beleidsvoorstel moet antwoord geven op een paar concrete vragen, zoals Hoe wordt de patiënt er beter van? Wat betekent dit voor de patiënt? En is de patiënt betrokken bij de totstandkoming van dit voorstel? Inmiddels is de PEP verder aangescherpt (zie verderop in dit jaarverslag).

Naast aandacht voor de grote projecten vanuit het UMC Utrecht, is de Cliëntenraad betrokken bij meerdere onderwerpen en heeft de Cliëntenraad zelf ook een nieuw Meerjarenplan opgesteld en vastgesteld. Bewust is daarbij gekozen voor niet te veel speerpunten om de focus goed te kunnen bewaken. Bovendien heeft de Cliëntenraad beperkte capaciteit om alles te volgen en bij te wonen. De leden van de Cliëntenraad zijn immers vrijwilligers en geen medewerkers in dienst van het UMC Utrecht. Door de stappen van de Transformatie, organisatorische wijzigingen (centra, thema's en diensten) en vernieuwingsplannen, komt er zoveel op de Cliëntenraad af dat gerichte keuzes zullen moeten worden gemaakt.

Wel kunnen we concluderen, dat ondanks de grote hoeveelheid projecten en andere zaken de Cliëntenraad ook in 2024 met heel veel inzet, enthousiasme en plezier heeft gewerkt om het patiëntenperspectief bij alle ontwikkelingen goed te bewaken. Dit kan mede dankzij de goede, open en eerlijke relatie met de Raad van Bestuur en de betrokkenheid van de medewerkers van het UMC Utrecht. We zullen scherp blijven dat dit in de komende jaren wordt gecontinueerd. Alles voor de patiënt, daar zijn wij tenslotte voor.

Ik wens u veel leesplezier.

Bert Bunnik, voorzitter Cliëntenraad



Nieuw Meerjarenplan 2024-2028

De Cliëntenraad heeft zich in het verslagjaar onder meer beziggehouden met het opstellen van een nieuw Meerjarenplan. Gelet op de vele ontwikkelingen die binnen het UMC Utrecht spelen en waar de leden van de Cliëntenraad op allerlei manieren bij zijn betrokken, en dus heel veel tijd kosten, heeft de Cliëntenraad ervoor gekozen het eigen Meerjarenplan te schrijven met een beperkt aantal onderwerpen, waardoor er meer focus bij de activiteiten kan plaatsvinden.

De hoofdonderwerpen in het Meerjarenplan zijn (in het Meerjarenplan zelf staan de activiteiten die moeten bijdragen aan het bereiken van de gestelde doelen):

1. Bejegening

Steeds vaker worden zorgverleners geconfronteerd met onheuse bejegening. Daarbij gaat het vaak om verbale bejegening, maar ook fysieke gevallen zijn bekend. Dit is absoluut onacceptabel, wat de boodschap van de zorgverlener aan de patiënt ook is. De Cliëntenraad zal de komende periode aandacht besteden aan het stimuleren van respectvol gedrag tussen patiënt en zorgverlener.

2. Digitalisering

Digitalisering neemt hand over hand toe. Er is niet meer aan te ontkomen. Er zijn vele vormen, zoals de mogelijkheid digitaal vragen te stellen via het patiëntportaal, tele-monitoring, videobellen, E-consulten, etc. De Cliëntenraad is van mening dat in alle gevallen de patiënt bepaalt in welke vorm het contact plaatsvindt. Extra aandacht moet worden besteed aan patiënten die minder digitaal geschoold zijn.

3. Profilering Cliëntenraad

Om effectiever een bijdrage te kunnen leveren aan de kwaliteit van de zorg, het onderwijs en onderzoek is het essentieel dat de Cliëntenraad duidelijk maakt wat haar rol en toegevoegde waarde is. Niet alleen voor de patiënten die de Cliëntenraad kunnen attenderen op ervaringen en relevante thema's vanuit het patiëntenperspectief, maar ook voor de UMC Utrecht-organisatie die de Cliëntenraad als klankbord kan gebruiken voor beleids- en verbetervoorstellen.

4. Impact op besluitvorming

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen geeft onder andere aan bij welke voornemens en beleidsplannen de Cliëntenraad om advies of instemming gevraagd moet worden. In een complexe organisatie als het UMC Utrecht verloopt dat nog niet altijd optimaal. Immers, het gebeurt nog wel eens dat, als de Cliëntenraad gevraagd wordt om advies of instemming, het daadwerkelijke moment om invloed uit te oefenen voorbij is. Bijsturen is dan niet meer mogelijk, alleen positief of negatief adviseren blijft dan over. Daarom streeft de Cliëntenraad naar vroegtijdige betrokkenheid.

De komende jaren gaat de Cliëntenraad aan de gang met het verder uitwerken en implementeren van de activiteiten van deze thema's.

Meerjarenplan periode 2020-2024

In het Meerjarenplan 2020 - 2024 van de Cliëntenraad stond een aantal thema's. De ontwikkelingen met betrekking tot deze thema's zijn in 2024 voortgezet. Een aantal van die thema's zal de komende jaren ook nog blijven spelen. De volgende thema's zijn in het verslagjaar aan de orde geweest:

Thema 1

Dialogoog met patiënt/communicatie

Communicatie en een goede dialogoog zijn de kurk waar de patiëntenreis voor een groot deel op drijft. Van huisarts tot ontslag na een opname, bij alle tussenstations is communicatie heel erg belangrijk.



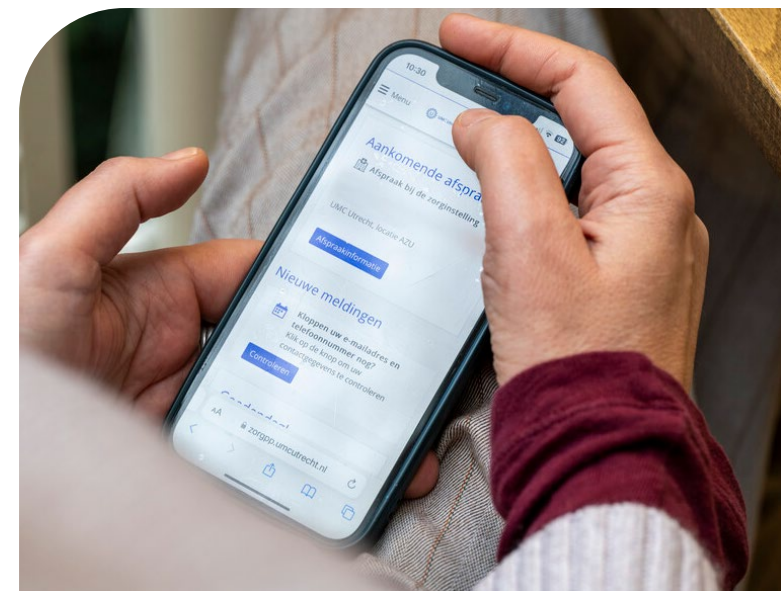
In het verslagjaar heeft de Cliëntenraad veel aandacht besteed aan het verbeteren van de communicatie. Soms incidenteel, soms structureel.

Een onderwerp dat al jaren aandacht vraagt en krijgt van de Cliëntenraad (en ook in de toekomst veel aandacht zal krijgen) is de laaggeletterdheid. Twee miljoen Nederlanders zijn in meerdere of mindere mate laaggeletterd. Daar moet terdege rekening mee worden gehouden, in brieven, in het patiëntportaal, maar ook in de spreekkamer als een folder wordt meegegeven. Daar is inmiddels bijgekomen de aandacht voor de patiënten die minder handig zijn met mobiele telefoon of computer. Of de -weliswaar kleine- groep patiënten die geen computer heeft. De komende jaren zal daar stevig op ingezet moeten worden, omdat ook vanuit het Zorgakkoord steeds meer gestimuleerd wordt digitaal te communiceren met de patiënten. Goede communicatie is een doorlopend proces.

Thema 2

Digital Health

Digital health binnen het UMC Utrecht en het Medisch Regie Centrum vult een centrale rol in het verplaatsen, vervangen en voorkomen van zorg. Patiënten worden daarbij in de eigen leefomgeving ondersteund, behandeld en gemonitord met digitale zorgdiensten. Vanuit de Cliëntenraad is een bijdrage geleverd aan de UMC Utrecht Digitale Masterclass 'Gebruiksvriendelijke, betrouwbare en veilige systemen'. Ook dit onderwerp zal prominent op de 'agenda' van de Cliëntenraad blijven.



Thema 3

Strategische Ontwikkelvisie Huisvesting

Verderop in dit jaarverslag zal op dit onderwerp worden teruggekomen

Thema 4

Healthy Living/Preventie

Ook is in de afgelopen periode vanuit de Cliëntenraad een succesvolle aansluiting en vertegenwoordiging gerealiseerd bij de ontwikkelingen van het UMC Utrecht brede multidisciplinaire Preventieplatform en het Schakelpunt Gezond Leven. Het Schakelpunt evolueert geleidelijk tot een vaste plek in de polikliniek, zijnde de brug tussen ziekenhuis en thuis.

Thema 5

Onderwijs en onderzoek

Weliswaar een thema uit het vorige Meerjarenplan, maar een onderwerp dat altijd kan rekenen op de volle aandacht van de Cliëntenraad. In het verslagjaar is een belangrijke bijdrage geleverd aan het samenstellen van het nieuwe lesprogramma voor de artsenopleiding, de Nieuwe Utrechtse School. De aandacht voor de mens met de ziekte is iets dat in de zorg nogal eens gemist wordt, het gaat immers niet om de ziekte alleen. Onderwijs en opleiding zijn nodig om dit te herstellen. Het thema zorgonderwijs is daarom prominent aandachtspunt van de Cliëntenraad. Patiëntenparticipatie in het onderwijs is gelukkig een thema dat normaal al ruim aandacht krijgt in het UMC Utrecht. Vanuit de Cliëntenraad moet de komende jaren meer aandacht aan patiëntenparticipatie bij onderzoek worden besteed.

Thema 6

Kwaliteit en patiëntveiligheid

Ook in 2024 heeft de Cliëntenraad periodiek overleg gehad met de directie van de afdeling Kwaliteit en Patiëntveiligheid. De Cliëntenraad vindt het belangrijk de stand van zaken rondom belangrijke thema's op het gebied van kwaliteit en patiëntveiligheid te volgen en patiëntenparticipatie onder de aandacht te brengen. Een onderwerp dat logischerwijs de komende jaren de nodige aandacht zal krijgen.

Patiëntenparticipatie

Zo was er in 2024 een symposium met als thema 'Patiëntenparticipatie in het onderwijs'. Ook is er al jaren een adviseur patiëntenparticipatie in het onderwijs en bestaat er ook al jaren een patiëntenklankbordgroep onderwijs. Er is een patiënt vertegenwoordigd in de curriculum (herzienings)commissie geneeskunde en sinds enige tijd is er ook een patiëntenklankbordgroep ten behoeve van de huidige herziening van het geneeskunde curriculum (opleiding). Ook in de ouderraad van het WKZ wordt onderwijs en opleiding van zorgprofessionals geregeld besproken en wordt er aansluiting gezocht met de curriculumherziening geneeskunde.

Dit alles wordt uiteraard van harte en actief ondersteund door de Cliëntenraad en er wordt waar mogelijk meegedacht en bijgedragen. Dit gebeurt in de eerste plaats door periodiek overleg met de betrokken stakeholders van het onderwijs en de (vervolg)opleiding aan zorgprofessionals. Daarnaast zijn leden van de Cliëntenraad vertegenwoordigd in de bovengenoemde klankbordgroepen.

Naast aandacht voor onderwijs en opleiding richt de inbreng van de Cliëntenraad bij deze activiteiten zich stevast op de drie centrale aandachtspunten van de Cliëntenraad, de drie B's:

- Betekenis: Wat is de meerwaarde voor de patiënt?
- Betrokkenheid: Waar en hoe is de patiënt betrokken bij het ontwikkelproces?
- Beleving: Hoe ervaart en beleeft de patiënt de ontwikkeling?



Ontwikkelingen binnen UMC Utrecht

In het verslagjaar zijn er veel ontwikkelingen geweest binnen het UMC Utrecht. Uiteraard zijn wij betrokken geweest bij alle domeinen in het kader van Zorg van Morgen. Daarnaast heeft de organisatie zich gebogen over de vormgeving van de toekomstige organisatie. Dat heeft geleid tot een zogeheten houtskoolschets. Nadat deze in alle organisatieonderdelen, en de medezeggenschapsorganen, dus ook de Cliëntenraad, is toegelicht en besproken, is deze houtskoolschets nader uitgewerkt in het hoofdontwerp. De Cliëntenraad heeft dit hoofdontwerp uitvoerig besproken en voorzien van een groot aantal opmerkingen en twijfels. De ambitie uitgesproken in het hoofdontwerp, op 1 januari 2026 afscheid nemen van de divisies en die te vervangen door centra vindt de Cliëntenraad erg ambitieus. Wel onderschrijft de Cliëntenraad de noodzaak van deze organisatiewijziging. Die zal echter ook gepaard gaan met een grote cultuuromslag. De literatuur leert ons dat een cultuurverandering tussen de 5 en 10 jaar vergt.

Naast de organisatiewijziging wordt het UMC Utrecht ook op grote schaal verbouwd. Hoe zat het ook alweer? In november 2018 werd het SOH (Strategische Ontwikkelvisie Huisvesting) als beleidskader vastgesteld. Een grote operatie met veel mogelijke gevolgen voor de patiënt. De positie van de Cliëntenraad ten aanzien daarvan werd geborgd in het stuk 'Aanhaking Medezeggenschap SOH' van juni 2020. En tot aan december 2022 liep dat traject tot tevredenheid.

Echter, twee belangrijke stukken doorkruisten deze situatie. Het eerste stuk was het rapport van de WRR (Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid) getiteld 'Kiezen voor houdbare zorg. Mensen, middelen en maatschappelijk draagvlak.' van september 2021. Gevolgd door het IZA (Integraal Zorgakkoord: Samen werken aan gezonde zorg.) van september 2022. In het IZA kwamen partijen die met de zorg belast zijn overeen gezamenlijk toe te gaan werken naar een zorg die betaalbaar blijft, personeel in te vullen is en dat op een manier die kwalitatief aanvaardbaar is.

Daarmee werd de scope van het oorspronkelijke SOH opeens verbreed van een (weliswaar ingewikkelde) huisvestingsopgave naar een opgave die alle facetten van het ziekenhuis raakte. Zeg maar van de operatietafel tot de parkeergarage en van de wachtkamer tot een video-consult.

Dit ambitieuze (ver)nieuwbouwprogramma is nu onderdeel geworden van het grotere geheel, zoals hierboven geschetst.

Het UMC Utrecht is ieder jaar weer de bestemming van bijna 250.000 mensen. Het overgrote deel van die 250.000 mensen, zo'n negen van de tien, komt daar als patiënt. En de Cliëntenraad heeft medezeggenschap in het doen en laten van het UMC Utrecht waar het de zorg betreft!

In die positie krijgt de Cliëntenraad met regelmaat beleidsstukken ter informatie, instemming of advisering voorgelegd. Daarbij valt het ons op dat het niet altijd even duidelijk is hoe de patiënt in beeld is bij het vormen van beleid, hoe goed die stukken ook bedrijfsmatig onderbouwd zijn. Ook al is het belang van de patiënt meer dan evident, de vragen "Wat is hiervan de betekenis voor de patiënt, wordt de patiënt hier beter van?", "Hoe is de patiënt hierbij betrokken?" en "Wat voor effect heeft dit op de belevenis van de patiënt" komen vaak onvoldoende aan de orde. En dat zijn voor de Cliëntenraad nu juist de belangrijkste vragen. In 2022 heeft de Cliëntenraad gepleit voor een aparte Patiënt Effecten Paragraaf in beleidsstukken. Op die manier wordt het voor iedereen duidelijker hoe beleid zich verhoudt tot het patiëntenbelang. Dit pleidooi is omarmd door de Raad van Bestuur. Sindsdien zijn er stappen in de goede richting gezet. Maar het kan nog beter.

De Cliëntenraad heeft daarom in 2024 een ongevraagd advies ingediend bij de Raad van Bestuur. We willen daarmee bereiken dat in de beleidsdocumenten beter omschreven wordt wat het effect van beleid is op patiënten op de punten Betekenis, Betrokkenheid en Belevenis. Dat hebben we gedaan door duidelijker en uitvoeriger te beschrijven wat we met die drie punten bedoelen.

Ouderraad

Ook hebben we apart aangegeven aan welke facetten van het patiënt-zijn en het patiëntbelang gedacht kan worden. Daarbij moet dan gedacht worden aan onder andere levensbeschouwelijke en culturele achtergrond, toegankelijkheid van de zorg (wachttijden, reistijden etc.) en belastbaarheid (frequentie en duur van bezoek, etc.).

We hebben de Raad van Bestuur aangeboden eraan bij te dragen dat de hele organisatie duidelijker voor ogen krijgt wat het nut en de noodzaak van een goede Patiënt Effecten Paragraaf is. Het uiteindelijke doel is dat bij de beleidsvorming het belang van de Patiënt altijd prominent in beeld is.

Naast de overleggen in het kader van de thema's van de Cliëntenraad waren er in 2024 diverse bilaterale en integrale kwartaal-overleggen in en met leden van de ouderraad WKZ. Besproken werden uiteenlopende onderwerpen als de Patiënt Effect Paragraaf, algemene ouderparticipatie bij de zorg voor kinderen, de specifieke zorg voor Zeer Ernstig Verstandelijk en Meervoudig Beperkte kinderen, het Ziekenhuispaspoort, de betrokkenheid van ouders bij de leerplan herziening artsenopleiding, parkeerproblemen, en vele andere praktische zaken de kwaliteit van zorg bepalende.

Enkele zaken waar in 2024 over is gesproken:

- Jaarrapportage Kwaliteit en Veiligheid
- Rapportage WvGGZ
- Meerjarenplan Cliëntenraad
- Publieksversie Meerjarenplan
- Drie nieuwe leden te werven voor de Cliëntenraad
- SWO congenitale hartchirurgie
- Nieuwe versie van de Patiënt Effect Rapportage
- Nieuwe leden van de Cliëntenraad eerst een half jaar als aspirant-lid te laten meedraaien
- Verlenging van vier jaar voor drie leden van de Cliëntenraad
- Houtskoolschets voor structuur UMC Utrecht
- Domeinen Zorg van Morgen



Samenstelling Cliëntenraad

De Cliëntenraad besteedt veel aandacht aan de onderlinge samenwerking. In het verslagjaar is intensief nagedacht over zijn rol, de opdracht, taakvervulling en samenwerking. Iedere vergadering is ruimte ingepland voor zelfreflectie.

Jolanda Keijsers heeft in het verslagjaar de Cliëntenraad verlaten omdat zij er twee termijnen van vier jaar had opzitten.

De Cliëntenraad bestond in 2024 uit:

Bert Bunnik, voorzitter
Joop de Jager, vicevoorzitter
Denise van Bekkum
Theo van Campen
Jolanda Keijsers (in november afscheid van genomen)
Ruud Reijnders
Gerdie Thijs
Wijgert Verstoep
Maarten Verwijnen
Per 1 januari 2025 zijn er twee nieuwe leden:
Karin van den Bosch
Dimitri Jongeneel

Ambtelijk secretaris: Liesbeth van Rensen,
begin januari 2025 opgevolgd door
Fian Abma-Wolfs
Verslaglegging: Marja den Hertog

Overleggen

Naast de 10 officiële vergaderingen van de Cliëntenraad namen de leden van de Cliëntenraad deel aan een groot aantal overleggen. In al die overleggen wordt het patiëntenperspectief bewaakt en toegelicht. Voorbeelden daarvan zijn:
Overleg Strategische Allianties;
Overleg Jaarrekening, Begroting;
Overleg Capaciteitsmanagement / Wachlijsten;
Overleg Patiëntensignalen;
Overleg Programma patiëntenparticipatie;
Overleg Marcom;
Overleg PGO-cursus;
Overleg tracers;
Overleg netwerk patiëntenparticipatie;
Overleg ambassadeurs patiëntenparticipatie;
CRAZ-overleg (Cliëntenraden van de Academische ziekenhuizen);
Overleg Raad van Toezicht;
Overleg voorzitter Raad van Bestuur;
Overleg Onderwijsraad;
Directie Kwaliteit en Patiëntveiligheid;
Overleg hoogleraar patiëntenparticipatie Astrid Jansens;

Overleg Toekomst bestendige Verpleegkundige;
Overleg Waardedialogen;
Overleg Communicatie m.b.t. patiëntervaringen/ contact met achterban;
Overleg Lotgenotencontact neuro-oncologie;
Overleg Patiëntenportaal;
Overleg Kunstbeleid;
Overleg Waardegedreven Zorg;
Overleg Bureau patiënten inzet;
Overleg Kwaliteit en Veiligheid;
Overleg met vicedecaan;
Themasessies curriculum herziening;
Overleg met voorzitter Centrale Opleidingscommissie;
Overleg Preventieplatform;
Overleg met de Ondernemingsraad;
Overleg Schakelpunt Gezond Leven;
Overleggen met de verschillende domeinen van Zorg van morgen, etc. etc. etc.
Kortom 2024 was weer een enerverend, afwisselend en heel actief jaar.

Heidelberglaan 100
3584 CX Utrecht

088 75 555 55
info@umcutrecht.nl

umcutrecht.nl