



umcg

**Universitair Centrum
Psychiatrie**

Clëntenraad UCP Groningen

Jaarverslag 2018

Vooraf

In het Jaarverslag 2018 van de Cliëntenraad UCP wordt veelal weergegeven: de 'Cliëntenraad UCP' door de afkorting 'CR', en het 'Universitair Centrum Psychiatrie' door de afkorting 'UCP'.

Belangrijke onderwerpen die in 2018 bij de CR aan de orde zijn geweest, zijn onder meer:

- de kwaliteit van de door het UCP aangeboden zorg
- het (laten) meebeslissen van patiënten bij hun behandeling
- de privacy van de patiënten UCP (waaronder het elektronisch patiëntendossier)
- de veiligheid van patiënten bij het UCP
- het betrekken van de naasten bij de behandeling
- de informatieoverdracht naar patiënten
- weekendactiviteiten voor de opname-afdelingen
- de nieuwbouw UCP
- het inzetten van ervaringsdeskundigen bij het UCP

In hoofdstuk 1 wordt onder meer een korte beschrijving gegeven van:

- de doelstelling van de CR
- de samenstelling van de CR
- de vergaderingen van de CR
- het overleg met Bestuur UCP
- het contact met de patiënten van het UCP
- scholing van CR leden
- netwerken en commissies

In hoofdstuk 2 is een uitgebreide beschrijving per maand opgenomen van alle werkzaamheden en activiteiten van de CR in 2018. Deze beschrijving is gebaseerd op de notulen van alle CR-vergaderingen en op de notulen van alle vergaderingen tussen Bestuur UCP en CR.

In hoofdstuk 3 zijn beknopt de belangrijkste uitkomsten van het overleg tussen Bestuur UCP en de CR in 2018 opgenomen. Dit hoofdstuk is geschreven door Tjar Koiter (voorzitter CR)

De CR-UCP wordt in haar werkzaamheden op uitstekende wijze ondersteund door Agnes van der Leest (secretaresse manager Zorg UCP). De CR is haar daarvoor zeer erkentelijk.

Het Jaarverslag 2018 van de Cliëntenraad UCP is geschreven door Peter Hilkuysen (lid van de Cliëntenraad UCP).¹

¹ Wie naar aanleiding van dit jaarverslag vragen of opmerkingen heeft, kan via de mail contact opnemen met de Cliëntenraad UCP: cliëntenraad.ucp@psy.umcg.nl

Hoofdstuk 1: De Cliëntenraad UCP

Doelstelling CR

De Cliëntenraad UCP (CR) die in 2008 is opgericht, houdt zich bezig met verbetering van de kwaliteit van de zorg in het Universitaire Centrum Psychiatrie van het UMCG (hierna kortweg UCP). De medezeggenschap van patiënten met betrekking tot de hen aangeboden zorg is de basis van haar bestaan. De belangrijkste taak van de CR is het Bestuur UCP gevraagd dan wel ongevraagd te adviseren over onderwerpen die voor de patiënten van het UCP van belang (kunnen) zijn.

Samenstelling CR

Per 1 januari 2018 bestond de CR uit 10 leden, waarvan 5 leden (ex-)cliënt en 5 leden mantelzorger van (ex-)patiënten UCP waren.²

Vergaderingen CR

De CR vergadert elke maand tweemaal, behalve tijdens de maanden juli en augustus. De vergaderingen vinden plaats op de eerste en de derde woensdagochtend van elke maand. Op de eerste woensdagochtend van de maand betreft het een plenaire vergadering waarin alle onderwerpen kort aan bod komen die op dat moment van belang zijn.

Op de derde woensdagochtend van de maand betreft het een thematische vergadering waarin 1 of 2 onderwerpen uitgebreid aan bod (kunnen) komen. Op de thematische vergaderingen worden - indien relevant - ook gastsprekers uitgenodigd.

Overleg met Bestuur UCP

Eenmaal maandelijks vindt op de woensdagochtend overleg plaats tussen het Bestuur van het UCP en het Dagelijks Bestuur van de CR. Afhankelijk van de onderwerpen op de agenda kunnen deskundigen op specifieke onderwerpen uitgenodigd worden.

Tweemaal per jaar vergadert de voltallige CR met het Bestuur van het UCP.

Contact met patiënten

De CR bezoekt tweemaal jaarlijks - in april en in oktober - elke dagbehandeling en opname-afdeling van het UCP.³ Tijdens deze bezoeken wordt - indien mogelijk - gesproken met alle op dat moment aanwezige patiënten. De gesprekken worden gevoerd aan de hand van een standaardvragenlijst.⁴ De gesprekken worden geleid door 2 leden van de CR, waarvan een lid de vergadering leidt en het andere lid een schriftelijk verslag van het gesprek maakt.

De door de CR gemaakte gespreksverslagen worden gestuurd naar de leiding van de betreffende afdeling en naar het Bestuur van het UCP. Een reactie van elke afdeling wordt verwacht binnen 4 weken nadat de afdelingsverslagen door de CR naar de afdelingen zijn verstuurd. De reacties van alle afdelingen op de gespreksverslagen van de CR worden besproken met het Bestuur van het UCP. Deze werkwijze blijkt in de

² De CR-leden per 1 januari 2018 staan in bijlage 1 vermeld.

³ Er zijn zowel in april als in oktober afdelingsbezoeken door de CR bij 17 afdelingen geweest.

⁴ De standaard vragen lijst voor de afdelingsbezoeken omvat de volgende drie clusters van vragen: kwaliteit van leven, passende zorg, en samen beslissen.

praktijk vaak te leiden tot een (verdere) verbetering van de kwaliteit van de aan patiënten aangeboden zorg. Incidenteel komt het voor dat de CR afwijkt van deze procedure en na een afdelingsbezoek direct contact opneemt met de Chef de Clinique. De reden daarvoor is dat de CR dan vindt dat een opmerking / klacht van een groep patiënten snel aandacht verdient. De ervaring van de CR is dat het Bestuur UCP hier uiterst serieus mee omgaat en hier veelal snel op reageert.⁵

Scholing

De scholing van de leden van de CR vindt op verschillende manieren plaats. Allereerst bezochten leden van de CR verschillende congressen op het gebied van de Psychiatrie. In 2018 zijn er 8 congressen bezocht.⁶ Vervolgens hebben alle leden van de CR in 2018 gezamenlijk deelgenomen aan twee verschillende trainingen. De eerste training had betrekking op het efficiënter leren werken als cliëntenraad⁷. De tweede training had onder meer betrekking op de vraag wat is wetenschappelijk onderzoek en op welke wijze kunnen leden van een cliëntenraad participeren in wetenschappelijk onderzoek op het gebied van de psychiatrie.⁸

Netwerken en commissies

Allereerst participeerden in 2018 leden van de CR in vier netwerken van het 'Rob Giel Onderzoekcentrum' (RGOc). Via deze netwerken kunnen (ex-)patiënten en mantelzorgers vanuit hun eigen ervaringen een inbreng hebben bij onderzoeksprojecten van het RGOc.⁹

Vervolgens waren leden van de CR in 2018 actief in twee werkgroepen en een lid van de CR lid van de Klachtencommissie Lentis / UCP / van Mesdag.¹⁰

Ten slotte heeft de CR een halfjaarlijks overleg met de Centrale Cliëntenraad van Lentis. Dit overleg heeft als primair doel elkaar te informeren en van elkaar te leren.

⁵ In 2018 is dit driemaal voorgekomen.

⁶ Zie bijlage 1.

⁷ Deze cursus werd aangeboden door de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC).

⁸ Deze cursus werd aangeboden door het 'Rob Giel Onderzoekcentrum' (ROC)

⁹ De netwerken van het 'Rob Giel Onderzoekcentrum' (RGOc) waarin leden van de CR participeerden, staan vermeld in bijlage 1.

¹⁰ Zie bijlage 1.

Hoofdstuk 2: Jaaroverzicht CR 2018

Januari 2018

Rondleiding UCP

Leden van de CR hebben een rondleiding gehad op de therapie afdelingen van het UCP¹¹. Gids voor deze rondleiding was het hoofd Vaktherapie van het UCP.

Weekend activiteiten op een opname-afdeling: een voorstel

Bij de afdelingsbezoeken die de CR halfjaarlijks aflegt, is in de afgelopen jaren meerdere malen door de aanwezige patiënten naar voren gebracht dat de weekenden als erg leeg en lang werden ervaren. Enkele leden van de CR hebben als pilot een plan opgezet om gedurende 3 maanden elke zaterdagmiddag een opname-afdeling te bezoeken en te kijken of de aanwezige patiënten behoefte hebben om samen wat te doen. Dit plan is (ter goedkeuring) voorgelegd aan het Bestuur van het UCP.

UMCG Rookvrij

De Raad van Bestuur heeft aangegeven te streven naar een rookvrij UMCG. Daartoe worden binnen het UMCG verschillende panels georganiseerd waarbij betrokkenen vanuit verschillende perspectieven met elkaar in discussie kunnen gaan. Ook voor het UCP zal een panel georganiseerd worden. Daarnaast zullen aan een aantal patiënten van het UCP vragenlijsten voorgelegd worden over hun rookgedrag tijdens hun opname of behandeling. Binnen de CR zijn de meningen over een rookvrij UCP zeer verdeeld.

Overleg Klachtencommissie Lentis/UCP/van Mesdag

De jaarlijkse vergadering van de voltallige klachtencommissie heeft later dan gebruikelijk plaats gevonden. Een CR-lid die ook lid is van deze klachtencommissie heeft deze vergadering bezocht. Onderwerpen op deze vergadering waren onder meer: het jaarverslag 2016 van de klachtencommissie, de klachtenregeling Wkkgz¹², en twee geanonimiseerde en afgeronde klachtzaken ter discussie.

Onderzoek Schematherapie

Een CR-lid heeft een bijeenkomst bezocht over een onderzoek naar schematherapie die verrijkt wordt met psychomotore therapie. De onderzoekers willen de meerwaarde meten van psychomotore therapie met behulp van diepte interviews. De opzet en de voorgenomen vragen van het diepte interview zijn besproken met alle deelnemers van deze bijeenkomst.

Meedraaien CR bij ouderen psychiatrie

Vanuit het behandelteam Ouderenpsychiatrie (PS01) is bij de CR het verzoek binnen gekomen of de CR eenmaal in de 14 weken op de dinsdagmiddag wil aanschuiven bij psycho-educatie. De bedoeling is dat de CR dan vertelt over waar zij mee bezig is en om antwoord te geven op vragen van de aanwezige patiënten.

De CR heeft aangegeven dat zij 1 of 2 keer als experiment wil meedraaien en daarna een besluit wil nemen of zij dit voor de CR een al of niet zinvolle activiteit vindt.

¹¹ UCP: Universitair Centrum Psychiatrie te Groningen

¹² Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

Februari 2018

Overleg met Centrale Cliëntenraad UMCG

De CR heeft overleg gehad met de Centrale Cliëntenraad UMCG. Onder meer zijn de volgende onderwerpen aan bod geweest:

- De wetswijziging in het klachtenbeleid waarbinnen de Klachtenfunctionaris een belangrijke rol is gaan spelen.
- De nieuwbouw van het UCP waarvoor de Raad van Bestuur van het UMCG toestemming heeft gegeven.
- De invoering van het nieuwe EPD in het UMCG waarover de Centrale Cliëntenraad UMCG zeer positief is.

Vacature Chef de Clinique

De sollicitatieprocedure voor de vacature Chef de Clinique gaat binnenkort van start. Er zijn 2 gespreksrondes. In de eerste ronde wordt een keuze gemaakt door de sollicitatiecommissie. In de tweede ronde heeft de door de sollicitatiecommissie voorgedragen kandidaat niet alleen een gesprek met het Bestuur UCP maar ook met de CR. De CR wil, voordat het gesprek met de voorgedragen kandidaat plaats vindt, een inventarisatie maken van alle bij de CR-leden levende vragen en die vooraf aan de voorgedragen kandidaat doen toekomen.

Familie-avonden

De CR heeft geconstateerd dat op de website van het UCP nu concrete informatie is te vinden over de zogenaamde familie-avonden die beogen familie en naasten voorlichting te geven over onder meer ziektebeelden en de kenmerken daarvan. De CR heeft het Bestuur UCP met klem gevraagd geen opkomst quota voor deze avonden te hanteren.

ROM lijsten en privacy

Naar aanleiding van mails van “Comité Stop Benchmark ROM” maakte de CR zich zorgen over de vraag of de door de patiënten ingevulde ROM-lijsten niet naar derden worden doorgestuurd. (zie: info@stopbenchmark.com)

Het Bestuur UCP heeft de CR mondeling toegezegd dat het UCP het landelijke beleid niet volgt. De CR wil deze mondelinge toezegging van het Bestuur UCP graag zwart op wit.

Patiënttevredenheid 2016: Reactie van Bestuur UCP

Het Bestuur UCP heeft een schriftelijke reactie gegeven op de reactie van de CR met betrekking tot de Bestuursnotitie ‘Samenvatting en verbeterpunten patiënttevredenheid 2016’. Het Bestuur UCP geeft onder meer aan dat zij:

- wil stimuleren dat de ROM-uitkomsten door behandelaars meer worden gebruikt ter ondersteuning van individuele behandeltrajecten. Het uitgangspunt moet zijn dat de ROM-uitkomsten worden teruggekoppeld aan patiënten en gebruikt kunnen worden om de behandeling een meer individuele aanpak te geven.
- zal onderzoeken of het mogelijk en zinvol is om de gegevens van de patiënttevredenheid op een andere manier in te delen waardoor de uitkomsten op een ander aggregatieniveau gepresenteerd kunnen worden (zoals totalen voor alle klinieken en voor alle poliklinieken)
- de ‘Richtlijn behandelplannen en behandeldoelen’ met de CR zal bespreken.

Maart 2018

ROM-project

Hoewel er al vele jaren ROM-gegevens worden verzameld in het UCP, is het gebruik van die gegevens ten behoeve van de voorlichting aan en de behandeling van de patiënt te weinig benut. Een stafmedewerker van het Bestuur UCP heeft de CR een uitgebreide voorlichting gegeven over het ROM-project. Doel van dit project is tweeledig. Allereerst een betere terugkoppeling naar de patiënt op basis van alle door hem ingevulde ROM-vragen. Vervolgens het meenemen van alle ROM-uitkomsten bij het maken van de keuzes in de behandeling en het bespreken daarvan met de patiënt tijdens de behandeling.

De CR vindt het een goede zaak dat het uitgangspunt bij het ROM-project is dat in principe alleen die vragenlijsten aan patiënten worden voorgelegd waarvan ook een daadwerkelijke terugkoppeling naar de patiënt plaats vindt. De CR verzoekt het Bestuur UCP om ieder kwartaal een overzicht van de ROM-cijfers te verstrekken aan de CR.

Niet afsluitbare kamers op de opname-afdelingen

De patiëntvertrouwenspersoon (PVP'er) heeft naar het Bestuur UCP haar zorg uitgesproken dat de patiëntkamers op de opname-afdelingen niet afsluitbaar zijn door de patiënten zelf wanneer zij hun kamer verlaten.

De CR kan zich vinden in de reactie van het Bestuur UCP dat een goed werkend sleutelsysteem in de huidige situatie te duur is en dat elke patiëntkamer nu de beschikking krijgt over een door de patiënt afsluitbare kast. In de geplande nieuwbouw zal de CR de afsluitbaarheid van de patiëntkamers als aandachtspunt meenemen.

Opknapbeurt UCP

De CR heeft van het Bestuur UCP vernomen dat vanaf mei 2018 gestart wordt met het opknappen van de klinische afdelingen. De opknapbeurt omhelst onder meer: de ruimtes voor separeren, riolering en sanitair, hang en sluitwerk ('suïcide veiliger'). Om deze opknapbeurt mogelijk te maken wordt paviljoen 2 ingericht als tijdelijke opname-afdeling. De CR kan zich vinden in de door het Bestuur UCP geschetste aanpak.

Afdelingsbezoeken najaar 2017

Het Bestuur UCP heeft naar aanleiding van de uitkomsten van de afdelingsbezoeken najaar 2017 door de CR onder meer het volgende met de CR besproken:

- Aanwezigheid van patiënten bij de bespreking van hun behandelplan wordt niet van bovenaf opgelegd. De afdelingen blijken nu met eigen inactieven te komen.
- De klachten van patiënten over bejegening door een behandelaar op een specifieke afdeling lijken opgelost te zijn. Patiënten laten hierover nu een positief geluid horen.

Rapportage DIM-commissie 2016¹³

De CR heeft een brief ontvangen van het Bestuur UCP naar aanleiding van de reactie van de CR op de 'Rapportage DIM commissie UCP 2016'. Het Bestuur UCP geeft aan:

- De toename van het aantal meldingen in 2016 veroorzaakt kan worden door een grotere meldingsbereidheid en/of een toename van het aantal incidenten.

¹³ DIM: Decentrale Incident Meldingen: het betreft veelal meldingen van incidenten die niet zeer ernstig van aard zijn en die niet verplicht gemeld moeten.

- Als gecorrigeerd wordt voor 1 'uitbijter' dan is in 2016 geen sprake van een stijging van het aantal agressiemeldingen.¹⁴
- Bij de volgende DIM rapportage zal meer aandacht geschonken worden aan de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van het rapport en zullen de aanbevelingen meer onderbouwd worden op basis van de inhoud van het rapport.

Congres 'Stemming en angst'

Leden van de CR hebben het eendaagse congres '*Stemmings- en angststoornissen: voorbij gestandaardiseerde zorg*' in het Groninger Museum bezocht.

In de ochtend waren lezingen over het Drentse project 'Mophar' en het onderzoek 'Algoritme behandelingen bij depressie'. Van de vele workshops is onder meer het project 'Virtual Reality bij sociale fobie' bezocht. Al met al een boeiende en uitermate informatieve dag.

April 2018

Reactie Bestuur UCP op afdelingsbezoeken najaar 2017

Het Bestuur UCP heeft naar aanleiding van de rapportage van de CR over haar afdelingsbezoeken najaar 2017 onder meer het volgende schriftelijk meegedeeld:

- afspraken met de hoveniers om de geluidsoverlast overdag te beperken voor patiënten van de 1-daagse deeltijdbehandeling depressie;
- meer rolgordijnen en plakplastic voor een betere privacy voor patiënten van de 1-daagse deeltijdbehandeling depressie;
- meer aandacht en inspanning om de (soms veel te lange) wachttijden terug te dringen. Het Bestuur UCP houdt de CR hierover op de hoogte;
- de uitkomsten van het door de CR geïnitieerde huisartsenenquête zijn aan alle behandelaren bekend gemaakt. Een van de uitkomsten was dat sommige patiënten behoefte hebben aan (persoonlijk) contact met hun huisarts na ontslag. In de ontslagbrief, die patiënten bij het beëindigen van hun behandeling krijgen, wordt nu expliciet opgenomen of de patiënt na zijn ontslag contact wenst met de huisarts.
- het Bestuur UCP staat positief tegenover de door de CR voorgestelde pilot om op de zaterdagmiddag weekendactiviteiten te starten op de opname-afdelingen van het UCP. Doel van deze pilot is meer zicht te krijgen op de wensen van patiënten die in het weekend in het UCP verblijven.
- het Bestuur UCP heeft via de leidinggevenden van de afdelingen de complimenten van de CR aan de schoonmaakmedewerkers overgebracht. Patiënten geven naar de CR zeer vaak aan dat zij tevreden zijn over het schoonhouden van de verblijf- en behandelruimtes.

Pilot weekendactiviteiten

In de maanden mei t/m juli 2018 vindt een pilot plaats op de opnameafdelingen van het UCP. Doel is om op de zaterdagmiddag samen met de patiënten activiteiten te ondernemen; patiënten kunnen aangeven waar zij behoefte aan hebben.

Een wervende flyer van de CR is op alle opname-afdelingen opgehangen.

Enkele CR leden hebben ter voorbereiding gesproken met een aantal verpleegkundigen van de afdeling Psychosen. Besloten is dat de huiskamer van Psychosen als inloopplek

¹⁴ Uitbijter: een uitzonderlijke en zeer afwijkende waarneming

wordt gebruikt en dat alle activiteiten alleen in de huiskamer zullen plaats vinden. De patiënten van alle opname-afdelingen die in het weekend in het UCP verblijven zijn welkom.

Tienjarig jubileum CR

Op 8 april 2018 was het precies 10 jaar geleden dat de samenwerkingsovereenkomst tussen UCP en Cliëntenraad(CR) werd getekend. Het was op initiatief van het UCP dat de CR, na informatiebijeenkomsten en een sollicitatieprocedure, in het leven werd geroepen. Ofschoon een overkoepelende cliëntenraad (CRAZ) voor het gehele UMCG reeds bestond, vond het Bestuur van het UCP het toen raadzaam om specifiek voor het UCP een CR in het leven te roepen, bestaande uit maximaal 11 leden.

De CR zet zich in voor de belangen van cliënten die in behandeling zijn bij het UCP. Zij vergadert 2x per maand en daarnaast 9x per jaar met het Bestuur van het UCP. Tevens brengt de CR 2x per jaar een bezoek aan alle afdelingen om de aanwezige patiënten te interviewen. De CR gaat met de bevindingen in gesprek met het Bestuur, geeft adviezen en bespreekt eventuele klachten die haar ter ore komen.

Dat alles is alweer tien jaar gaande en de CR wilde dit heugelijke feit graag vieren met patiënten (en introducees) , personeel van het UCP en relaties van de CR.

Daarvoor had zij een cabaretière ingehuurd in de persoon van Marjolein van Kooten die, als ervaringsdeskundige, zich al jaren met optredens bezighoudt. De voorstelling vond plaats in het "Vrijdag theater" in Groningen en de belangstelling was groot. De genodigden waren enthousiast over de voorstelling ("psychiatrisch cabaret ook voor normale mensen"). Na de voorstelling was er binnen en buiten een receptie met een hapje en een drankje en dat alles in een zonovergoten omgeving.

Spiegelbijeenkomst

Het Bestuur UCP heeft het voornemen een zogenaamde spiegelbijeenkomst te organiseren voor een van de behandeltrajecten van het UCP. Bij een spiegelbijeenkomst praten de aanwezige ex-patiënten met elkaar onder leiding van een neutrale voorzitter over hun ervaringen met de behandeling bij het UCP. Behandelaars en verpleegkundigen zijn als toehoorders aanwezig; zij mogen niet aan het gesprek deelnemen. Doel van de spiegelbijeenkomst is op een andere wijze (dan via de digitale vraagformulieren) informatie te krijgen over mogelijke aandachts- dan wel verbeterpunten van de betreffende behandeling.

Ontwerpvoorstellen nieuwbouw UCP

Drie leden van de CR zijn op uitnodiging van het Bestuur UCP als toehoorder aanwezig geweest bij een bijeenkomst waar 3 ontwerpen voor een nieuw UCP-gebouw werden gepresenteerd. Elk ontwerp werd gepresenteerd door het voor het ontwerp verantwoordelijke team van architecten. Bij elk ontwerp werd onder meer ingegaan op de toegankelijkheid, het licht, en de groengebieden bij de opname-afdelingen. De CR heeft het Bestuur een korte notitie doen toekomen waarin de voor- en nadelen per ontwerp vanuit patiëntperspectief werden aangegeven en welk ontwerp de voorkeur van de CR had.

In de weken erna is er door het Bestuur UCP een ontwerp gekozen. Kenmerkend voor dit ontwerp is onder meer dat de kliniek aan het water van de Petrus Campersingel komt te liggen en dat er boven de ontvangsthuis en activiteitenruimten een zeer grote daktuin voor de opgenomen patiënten gerealiseerd gaat worden.

De CR zal in de verdere processtappen van de nieuwbouw door het Bestuur UCP meegenomen worden.

Afdelingsbezoeken voorjaar 2018

In de maand april hebben de leden van de CR de halfjaarlijkse afdelingsbezoeken afgelegd. Voor elk bezoek wordt gebruik gemaakt van een vragenlijst met een vast format van 19 vragen. Er zijn 16 afdelingen bezocht en van elk bezoek wordt een schriftelijk verslag gemaakt dat via het Bestuur UCP aan de betreffende afdelingen wordt toegestuurd. Verwacht wordt dat de leiding van elke afdeling reageert op het verslag en zo nodig verbeterplannen ontwerpt.

Mei 2018

Toegang tot intranet en eigen mailaccount CR bij UMCG

De CR heeft al heel lang de wens om zelfstandig op het intranet van het UMCG relevante informatie te kunnen opzoeken en om een eigen UMCG mailaccount te kunnen beheren. De informatie die de CR nu ontvangt van het intranet UMCG, gaat via het Bestuurssecretariaat van het UCP. Hoewel dit op zich goed werkt, beperkt dit het zelfstandig opzoeken van nadere informatie. Het Bestuur UCP heeft de CR meegedeeld dat de jurist van het UMCG hier geen toestemming voor geeft vanwege de vertrouwelijkheid van vele data op het intranet van het UMCG. Hoewel de CR zich niet kan vinden in dit standpunt heeft de CR besloten de "strijd" te staken.

Herstelgroep 'De Thuiskamer'

De afdeling Psychosen van het UCP heeft het initiatief genomen voor de zogenaamde herstelgroep 'De Thuiskamer'. De huiskamer van de polikliniek wordt 3 dagen per week open gesteld voor patiënten, familieleden, betrokkenen, en professionals om met elkaar een herstelprogramma te ontwikkelen. De CR juicht dit initiatief toe omdat zij al langer pleit voor het betrekken van familie en vrienden bij het herstel van patiënten.

Actiepunten CR naar aanleiding van de Afdelingsbezoeken april 2018

Hoewel patiënten UCP aangeven dat zij tevreden zijn over de bejegening door hun behandelaars en dat zij zich veilig voelen in het UCP, blijkt uit de afdelingsbezoeken van de CR in april 2018 dat onder meer de volgende items (nog steeds) aandacht behoeven:

- Te lange wachttijden bij verschillende afdelingen van het UCP. Het Bestuur UCP heeft de CR toegezegd hier systematisch aandacht aan te (gaan) besteden en, indien nodig, actie te ondernemen.
- De informatievoorziening wordt door de patiënten ondanks de aanwezigheid van elektronische informatieborden op de opname-afdelingen Depressie (open en gesloten) als onvoldoende ervaren.
- Het streven van het UCP om cliënt en behandelaar samen te laten beslissen over de behandeling houdt volgens de CR ook in dat aan de cliënt de keuze gelaten dient te worden om de bespreking van zijn behandelplan al of niet bij te wonen, en dat de cliënt de keuze heeft om een naastbetrokkene daarbij te betrekken. Indien de patiënt geen aanwezigheid van naasten wenst, dan dient het multidisciplinaire overleg goed voor- en nabesproken te worden met de patiënt. Bij enkele afdelingen is dit (helaas) nog steeds geen staand beleid.
- Patiënten van de opname-afdelingen geven aan dat zij meer activiteiten in hun programma zouden willen hebben. Dat betreft niet alleen een ruimere

openstelling van de therapie-afdelingen gedurende de week maar ook een aanbod van activiteiten gedurende het weekend.

Juni 2018

Patiëntvertrouwenspersoon (PVP'er)

De CR heeft een gesprek gehad met de PVP'er. Zij vertelde onder meer dat zij:

- het afgelopen jaar minder klachten heeft gekregen van patiënten van het UCP;
- patiënten ondersteunt die een klacht indienen bij de Klachtenfunctionaris van het UMCG;
- vindt dat de (nieuwe) procedure via de Klachtenfunctionaris van het UMCG soms erg lang duurt en niet altijd optimaal verloopt;
- voorlichting geeft over haar werk op de klinische afdelingen;
- in haar Jaarverslag 2017 het UCP heeft geadviseerd om meer aan verwachtingsmanagement te doen; patiënten hebben vaak te hoge verwachtingen van hun behandeling.

Naar aanleiding van dit gesprek blijft de CR van mening dat patiënten van het UCP op 2 manieren een klacht moeten kunnen indienen: ofwel via de chef de Clinique van het UCP ofwel via de Klachtenfunctionaris van het UMCG.

De CR agendeert dit bij het Bestuur UCP.

Familievertrouwenspersoon (FVP'er)

De CR heeft een gesprek gehad met de familievertrouwenspersoon die sinds 2017 voor het UCP actief is. Hij vertelde onder meer dat:

- er weinig klachten waren vanuit het UCP;
- het familiebeleid van het UCP goed (ver)loopt door de aanwezigheid van de afdeling Maatschappelijk Werk en de familiecontactpersoon van het UCP;
- een gesprek met de familievertrouwenspersoon – na aanvraag – op dit moment nog steeds binnen een week plaats vindt;
- hij het belangrijk vindt een luisterend oor te bieden en daarvoor de tijd neemt;
- de familievertrouwenspersoon op grond van de wet Wkkgz een signaleringsfunctie heeft en jaarlijks een gesprek met zowel de geneesheer directeur als de chef de Clinique van het UCP heeft.

Naar aanleiding van dit gesprek is de CR van mening dat de familievertrouwenspersoon betrokken zou moeten worden bij de periodieke familieavonden op het UCP.

De CR agendeert dit bij het Bestuur UCP.

Verwachtingsmanagement

De CR is van mening dat veel patiënten van het UCP veelal (te) hoge verwachtingen hebben van hun behandeling bij het UCP. In de voorlichtingsfolders van het UCP wordt hier geen aandacht aan besteed.

De CR wil dit bespreken met het Bestuur UCP.

RGOc studiedag Welbevinden in de Ouderenspsychiatrie

Enkele CR-leden hebben op 29 mei een studiedag bijgewoond van het RGOc (Rob Giel Onderzoekcentrum) met het thema “ Welbevinden in de Ouderenspsychiatrie”.

De volgende 4 thema's zijn aan bod gekomen:

- Welbevinden centraal
- Leefstijl

- Herstelgerichte zorg
- Wonen in de wijk

Verskillende benaderingen stellen het welbevinden van de cliënt in de (langdurige) zorg centraal. De nieuwe opvatting van gezondheid verlegt de aandacht van problemen in de gezondheid naar een positieve gezondheid in brede zin. Daarbij denkt men aan initiatieven ter bevordering van een gezonde leefstijl, herstelgerichte zorg en wonen in de wijk. Een levendige discussie met de zaal was het sluitstuk op deze dag.

Bijeenkomst 'Leidende Coalitie Patiëntenparticipatie UMCG'

Volgens een CR-lid die naar deze bijeenkomst is geweest, was opvallend dat de inbreng van patiënten zelf buitengewoon laag is. Er zijn alleen deskundigen aan het woord. Het personeel zou volgens dit CR-lid op een andere manier met patiënten moeten omgaan, namelijk meer tijd nemen en een uitgebreidere uitleg zodat betere beslissingen met betrekking tot de behandeling kunnen worden genomen.

Mijn UMCG

Een CR-lid heeft een bijeenkomst over 'Mijn UMCG' bezocht. De groep aanwezigen bestond onder meer uit artsen en patiënten. Hoofddoel van de bijeenkomst was om patiënten mee te laten denken over de door de UMCG aangeboden zorg. Een voorbeeld was het (soms complexe) dossier van de patiënt: 'Wat komt erin?' en 'Hoe wordt de privacy gewaarborgd?'.

Communicatie met patiënten UCP

Het Bestuur UCP heeft de CR meegedeeld dat - behalve de folders voor de eerste uitnodiging door het UCP - alle folders in eerste instantie alleen nog digitaal beschikbaar zijn op de website UCP. Indien een behandelaar dit wenselijk acht, kan hij folders printen en persoonlijk aan de patiënt meegeven.

De CR is van mening dat dit een verschraling is van het huidige informatieaanbod. Daarnaast is de CR van mening dat de leesbaarheid van de aangeboden informatie in veel gevallen nog tekort schiet.

Rookbeleid

De CR heeft met Bestuur UCP gesproken over het door het Bestuur UCP voorgenomen besluit voor een 'rookvrij UCP' per 1 januari 2019.

Dit betekent dat rokende patiënten bij het UCP niet alleen behandeld zullen worden voor hun psychiatrische problematiek maar ook voor hun verslavingsprobleem ('het roken'). De CR is weliswaar voor een rookvrij UCP maar verwacht met name problemen voor patiënten die op de gesloten afdelingen zijn opgenomen.

De CR geeft naar het Bestuur UCP aan dat zij de komende jaren

- zal bewaken of rokende patiënten daadwerkelijk ondersteuning krijgen om van hun verslaving af te komen;
- door het Bestuur UCP regelmatig geïnformeerd wil worden over optredende problemen als gevolg van een rookvrij UCP.

Fruitmand

De CR heeft een fruitmand gestuurd aan de Chef de Clinique van het UCP met de boodschap 'Een voorspoedig herstel en veel geduld gewenst'.

Juli 2018

Afvaardiging Cliëntenraad Lentis

Er is een gemeenschappelijke vergadering geweest van de cliëntenraden Lentis en UCP. Er zijn ervaringen uitgewisseld over onder meer:

- contact met de ambulante achterban
- alcohol- en drugsbeleid (incl. roken)
- wachttijden
- kans op gewichtstoename bij gebruik van bepaalde medicijnen
- mogelijkheid voor patiënten om per sms een herinnering te krijgen voor een afspraak bij het UCP
- weekendproject UCP

Pilot weekendactiviteiten

Een aantal leden van de CR en 2 (ex-)cliënten hebben als vrijwilliger gedurende 9 weken huiskamerbijeenkomsten op de poli Psychose georganiseerd op de zaterdagmiddag van 2 tot 4 uur. De ervaring van de vrijwilligers is dat deze activiteit zeer op prijs wordt gesteld door de patiënten en kan bijdragen aan hun herstel.

De CR is van mening dat deze pilot een permanent karakter zou moeten hebben.

In een bijeenkomst met een door het Bestuur UCP aangewezen projectleider heeft een algehele evaluatie van deze pilot plaats gevonden en is gediscussieerd over de gewenste (rand-)voorwaarden wanneer deze pilot een permanent karakter zou krijgen.

Nieuwe Chef de Clinique UCP

De CR heeft een zeer plezierig gesprek gehad met de voorgedragen kandidaat voor de functie van Chef de Clinique. Het gesprek werd gevoerd aan de hand van een vooraf door de CR voorbereide vragenlijst. De kandidaat liet onder meer weten dat 'informed consent' en 'shared decision making' centraal dienen te staan in de behandeling van de patiënt. De CR heeft na dit gesprek het Bestuur UCP meegedeeld dat zij geen bezwaar heeft tegen de benoeming van de voorgedragen kandidaat.

September 2018

Patiënttevredenheid 2017

De CR heeft de uitkomsten van de Patiënttevredenheid 2017 geanalyseerd en daarover een uitvoerige notitie aan het Bestuur UCP doen toekomen, waarin onder meer de uitkomsten van 2017 vergeleken worden met die van 2016.

Opvallend is dat het aantal patiënten dat de lijsten invult sterk is gedaald.

Van de patiënten die gereageerd hebben geven 2 van de 3 patiënten het UCP minimaal het rapportcijfer 8. Uit de antwoorden komen ook (weer) de volgende 3 aandachtspunten naar voren:

- Het betrekken van de naasten bij de behandeling
- Informatie over bijwerkingen van medicijnen
- Het bespreken van de door de patiënt ingevulde ROM-lijsten

De CR zal deze drie aandachtspunten (wederom) met het Bestuur UCP bespreken.

Daarnaast heeft de CR naar het Bestuur UCP de wens uitgesproken om de cijfers van het onderzoek patiënttevredenheid 2017 op een andere wijze te presenteren om een beter beeld van de uitkomsten te krijgen.

Cliëntenparticipatie in wetenschappelijk onderzoek

Een onderzoekster van het RGOc heeft een boeiende presentatie voor de CR gehouden over patiëntenparticipatie in wetenschappelijk onderzoek. Patiënten worden steeds mondiger en hebben uit eigen ervaring (soms) kennis van bepaalde ziektes die de onderzoekers niet hebben. Participatie van cliënten in onderzoek kan dan een belangrijk hulpmiddel zijn om de doelstellingen van het onderzoek en het onderzoek aan te scherpen.

Jaarverslag 2017 verspreiden

De CR heeft het Jaarverslag 2017 over haar werkzaamheden afgerond. Exemplaren van dit jaarverslag worden bij de komende afdelingsbezoeken in oktober op alle afdelingen uitgereikt.

Website UCP

De CR heeft met het Bestuur UCP van gedachten gewisseld over de website UCP.

- Het Bestuur UCP geeft aan dat alle UCP-folders inmiddels op internet zijn geplaatst. Er zijn nu nog 9 gedrukte folders die aan patiënten worden toegestuurd.
- De CR geeft aan dat zij graag wil weten hoe vaak elke UCP folder op internet door patiënten geraadpleegd wordt. Onduidelijk voor de CR is of digitale informatievoorziening aan patiënten in plaats van folders geen verslechtering is. Het Bestuur UCP zegt toe hierover in 2019 informatie te geven.
- De CR geeft aan dat de informatie op de website niet altijd consistent en up-to-date is. Als voorbeeld wordt door de CR gegeven de nieuwe privacywetgeving. Het Bestuur UCP zegt toe de tekst aan te passen conform de nieuwe wetgeving.

Ervaringsdeskundigheid

Door het Bestuur UCP wordt aangegeven dat het idee is om bij het UCP drie ervaringsdeskundigen in te zetten waarbij een ieder voor minimaal 3 dagdelen in dienst van het UCP komt. De voorgenomen taken van de ervaringsdeskundigen zijn inmiddels besproken met onder meer de Regieverpleegkundigen. Als voorbeelden van taken worden genoemd: betrokkenheid bij familie-avonden, het geven van voorlichting en informatie, en inzet ten behoeve van de BOPZ (bv het evalueren van separaties).

Klachtenprocedure

De CR geeft aan dat de klachtenprocedure op de website van het UCP duidelijker verwoord kan worden. Het Bestuur UCP zegt toe hier op korte termijn aandacht aan te besteden. Daarnaast heeft de CR een tweetal opmerkingen.

Allereerst constateert de CR dat een klacht via de Klachtenfunctionaris van het UMCG (soms) erg lang kan duren. Het Bestuur UCP geeft aan dat dit probleem bij het UMCG bekend is en dat er inmiddels een tweede Klachtenfunctionaris is aangesteld waardoor de afhandeling van klachten sneller kan verlopen.

Vervolgens is de CR niet geheel duidelijk wat de procedure is in geval de klacht zich richt op een Bestuurslid UCP. Als de klacht niet met het betreffende Bestuurslid UCP opgelost kan worden, dan heeft volgens het Bestuur UCP de klager de mogelijkheid zich te wenden tot een ander Bestuurslid UCP maar kan ook direct zijn klacht voorleggen aan de Klachtenfunctionaris UMCG.

Herindeling poli's CDO

De CR heeft van het Bestuur UCP vernomen dat zij het voornemen heeft om de poli-teams 1 en 3 op te heffen. Het Bestuur UCP geeft onder meer aan dat alle patiënten die al in behandeling zijn in behandeling blijven, en dat voor alle patiënten die op de wachtlijst staan per patiënt bekeken wordt wat de beste oplossing voor behandeling is.

De CR geeft naar het Bestuur UCP aan dat zij eerder bij dit voorgenomen besluit betrokken had willen worden om tot een doordacht advies te kunnen komen en dat zij schriftelijk een onderbouwing van het voorgenomen besluit wil ontvangen.

Afschermen patiëntendossier

Door het Bestuur UCP wordt nagedacht over de vraag hoe de huidige optie 'Vertrouwelijk' in het patiëntendossier gebruikt zal worden als het UCP volledig is overgestapt op het nieuwe systeem EPIC. Uitgangspunt is dat het UCP onderdeel is van het UMCG. De CR wil bij de besluitvorming hierover betrokken worden.

Oktober 2018

Suicide preventiecongres in Utrecht

Een CR-lid heeft het suicide preventiecongres in Utrecht bezocht. Wat deze dag aan kennis heeft gegeven is dat het belangrijk is dat zelfdoding binnen een hulpverleningsrelatie met betrekking tot psychische of psychiatrische problemen onderwerp van gesprek moet (kunnen) zijn. Veel aanwezigen bij dit congres waren zelf ervaringsdeskundig. Zij onderstreepten het belang van het kunnen praten over het verlangen naar de dood en de schaamte over dit verlangen.

Het was een zwaar maar heel bijzonder congres.

Beddenreductie PSI

De CR heeft van het Bestuur UCP een bericht ontvangen over een (voorgenomen) beddenreductie op de afdeling PSI van het UCP. Daarnaast bleek uit persberichten van RTV Noord dat de communicatie hierover met andere noordelijke instellingen verre van optimaal was. De CR is van mening dat een spoedopname altijd mogelijk moet zijn bij een van de Noordelijke GGZ instellingen. De CR heeft haar zorgen hierover kenbaar gemaakt bij het Bestuur UCP.

De reactie van het Bestuur UCP gaf aan dat het allereerst om een tijdelijke maatregel tot januari 2019 ging vanwege personeelsproblemen en dat in acute situaties meegewerkt zou worden aan het zoeken naar een passende oplossing.

Voortgang Ontwerp Nieuwbouw UCP

De CR-UCP is op 30 oktober door het Bestuur UCP voorgelicht over de voortgang met betrekking tot het voorontwerp nieuwbouw UCP. De CR is positief over het ontwerp. Wel betreurt de CR dat de voorgenomen loopbrug tussen het nieuwe UCP en het UMCG niet doorgaat omdat dit te duur wordt door bouwtechnische problemen.

Een dag later heeft een deel van de CR een bijeenkomst bijgewoond waarin de architect informatie gaf over het vernieuwde voorontwerp nieuwbouw UCP. De twee aanwezige CR-leden ervoeren onder meer de volgende aanpassingen als positief:

- de verplaatsing van de hoofdingang van de zijkant naar de lange zijde;
- de indeling en uitstraling van de centrale hal;
- de indeling van de daktuin voor de klinieken.

De CR-UCP heeft aangegeven dat zij met name aandacht zal blijven schenken aan de volgende vier aspecten:

- de privacy (bv in de daktuinen en in de woonkamers),
- veiligheid (bv in de daktuinen en in de klinieken),
- woonsfeer (waaronder licht, lichtinval en kleur),
- de zicht- en bereikbaarheid van de verpleegkundigen op de klinieken.

Vertrouwelijkheid in Epic

Twee CR leden zijn door het Bestuur UCP voorgelicht over het advies ten aanzien van vertrouwelijkheid in Epic. Het voorgestelde systeem binnen Epic legt vast of iemand vertrouwelijke informatie over een patiënt heeft ingezien omdat dit noodzakelijk is voor de verdere behandeling¹⁵. Of deze inzage inderdaad noodzakelijk was wordt niet standaard gecontroleerd.

De CR heeft hierover niet alleen haar zorg naar het Bestuur UCP uitgesproken maar ook aangegeven dat de CR volgens haar een verzaamd adviesrecht heeft als het over het privacy beleid met betrekking tot de patiënten van het UCP gaat. Het Bestuur UCP heeft toegezegd hierop terug te komen.

Rookbeleid UCP

De CR heeft van de projectleider voor het rookbeleid UCP een uitvoerige voorlichting gehad over het voornemen van het Bestuur UCP voor een rookvrij UCP.

Bij elke nieuwe opname in het UCP zullen aan de patiënt vragen gesteld worden omtrent eventueel rookgedrag en of men ondersteuning wenst tijdens de opname of de behandeling. Dit betekent dat al bij de intake een toekomstige patiënt kan beslissen of hij al of niet een behandeling wil krijgen in een rookvrij UCP.

De CR kan zich vinden in de voorgenomen maatregelen mits er een daadwerkelijke en effectieve ondersteuning is voor alle patiënten van het UCP en in het bijzonder voor de patiënten van de opname-afdelingen.

De CR geeft aan frequent geïnformeerd te willen worden over de stand van zaken met betrekking tot de uitvoering van het rookbeleid op het UCP en eventuele problemen bij de uitvoering.

Weekendactiviteiten opname-afdelingen

Een aantal CR-leden en 2 patiënten van het UCP hebben als begeleider een pilot uitgevoerd. Deze pilot betrof een weekendactiviteit op de opname-afdelingen Ouderenpsychiatrie, Psychose, Opname 4 en Depressie. De weekendactiviteit werd georganiseerd op de zaterdagmiddag waarbij steeds 2 begeleiders aanwezig waren. Deelname van de patiënten aan de weekendactiviteit was geheel vrijwillig. De aanwezige patiënten gaven unaniem aan dat zij deze pilot graag permanent aangeboden willen hebben. De CR heeft aan het Bestuur UCP kenbaar gemaakt dat zij deze pilot als geslaagd beschouwt, aan de pilot een continu karakter wil geven, en dat bij de uitvoering mogelijk gebruik gemaakt zou kunnen worden van de *'Vrienden van het UMCG'*.

¹⁵ In deze procedure wordt digitaal vastgelegd wie in het elektronisch dossier van een patiënt mag kijken, en wie er daadwerkelijk gebruik van heeft gemaakt. Een deel van het dossier blijft vertrouwelijk en is afgeschermd in Epic. Indien nodig voor de behandeling van de patiënt kan een behandelaar via deze procedure toch het vertrouwelijke gedeelte raadplegen.

November 2018

Netwerkbijeenkomst ouderenpsychiatrie

Een CR-lid heeft deelgenomen aan de halfjaarlijkse netwerkbijeenkomst Ouderenpsychiatrie. Tijdens deze bijeenkomst is onder meer de stand van zaken besproken met betrekking tot lopende projecten en subsidie aanvragen. Ook zijn ideeën uitgewisseld met betrekking tot mogelijk nieuw op te zetten onderzoeks aanvragen. De sfeer was zodanig dat het CR-lid als lid van het netwerk Ouderenpsychiatrie een concrete inbreng kon hebben vanuit patiëntperspectief. De bijeenkomst werd afgesloten met een uitermate smakelijk diner.

Bezoek Inspectie GGZ

De Inspectie GGZ heeft een werkbezoek aan het UCP afgelegd. Het bezoek werd gestart met een gesprek met een vertegenwoordiging van de CR-UCP.

In dit gesprek kwam onder meer ter tafel: de communicatie en samenwerking tussen CR en Bestuur UCP, aandacht voor de kwaliteit van zorg (met onder meer een toelichting op de halfjaarlijkse afdelingsbezoeken van de CR), en de wijze waarop de CR betrokken is bij het preventie- en veiligheidsbeleid.

Bij de afronding van dit gesprek heeft de CR aan de Inspectie gevraagd of zij informatie hebben over het werken met ervaringsdeskundigen op de GGZ-opname-afdelingen van ziekenhuizen. De Inspectie zal dit voor de CR navragen.

Trainingsdag LOC

Het LOC heeft op 21 november een trainingsdag bij het UCP voor de voltallige CR verzorgd over de (nieuwe) 'Wet medezeggenschap cliëntenraden' (Wmcz). In deze wet staat centraal de rechten en plichten van patiëntvertegenwoordiging. Het LOC heeft hierover de brochure 'Basisinformatie medezeggenschap' samengesteld waarin veel relevante informatie over deze nieuwe wet is opgenomen. Dit document van het LOC is te downloaden via www.loc.nl (zie publicaties LOC).

Herindeling poli's CDO

Het Bestuur van het UCP heeft in haar brief van 14 november 2018 de CR om advies gevraagd over de herindeling van de poli-teams van het CDO. Deze herindeling is nodig omdat het Bestuur UCP besloten heeft om het zorgprogramma

Ontwikkelingsstoornissen te stoppen en alle aanmeldingen voor dit zorgprogramma – indien passend en mogelijk – door te verwijzen naar andere GGZ-instellingen. Lopende behandelingen zullen gewoon blijven doorgaan en volgens plan worden afgerond.

Vanuit de CR is in het overleg met het Bestuur UCP op 28 november onder meer mondeling aangegeven dat:

- de voorgenomen afbouw van de zorg zeer zorgvuldig moet gebeuren;
- alle afspraken nagekomen dienen te worden;
- de overdracht naar andere zorginstellingen zeer zorgvuldig moet worden uitgevoerd. Als er elders te lange wachttijden zijn moet een patiënt bij het UCP kunnen blijven.
- het mogelijk moet zijn dat patiënten die (vanwege bv een langdurige behandelrelatie) bij hun UCP-behandelaar willen blijven, ook bij het UCP kunnen blijven.

De CR zal de (tweede) brief over de herindeling poli's CDO (14 november 2018) bespreken en het Bestuur UCP hierover een schriftelijk advies doen toekomen.

Bijeenkomst 'Cliëntvertegenwoordigers RGOc netwerken'

Twee CR-leden hebben als vertegenwoordiger van de netwerken E-Health en Ouderenpsychiatrie deze bijeenkomst bijgewoond. Belangrijkste thema's van deze bijeenkomst waren: het uitwisselen van informatie over de lopende stand van zaken binnen elk netwerk en informatie delen over de lopende onderzoeken. Ook is een conceptdocument 'Werkwijze cliëntparticipatie RGOc (versie 1.0)' besproken. Dit conceptdocument bevat veel nuttige informatie over onder meer de inbreng vanuit cliëntenperspectief en de rol van cliëntvertegenwoordiger in het RGOc netwerk.

Afdelingsbezoeken October 2018

Aan het Bestuur UCP zijn de belangrijkste uitkomsten van de door de CR in oktober 2018 gedane afdelingsbezoeken mondeling meegedeeld.

Positieve punten waren volgens de CR onder meer:

- de bejegening door behandelaars en behandelteams wordt op alle afdelingen als goed tot correct ervaren;
- de mogelijkheden voor een vervolgbehandeling en de nazorg worden eerder besproken.

Negatieve punten waren volgens de CR onder meer:

- Lange wachttijden en het niet geïnformeerd worden over hoe lang de wachttijden gaan duren;
- Het gevoel van onveiligheid op een aantal afdelingen omdat sommige patiënten het gevoel hadden dat iedereen zo maar in en uit kon lopen;
- Geen bijsluiters bij medicatie en geen uitleg over mogelijke bijwerkingen;
- Informatievoorziening (zoals taalgebruik in de informatiemap bij Ouderenpsychiatrie);
- Onvoldoende bekendheid met het KOPP-project;
- Geen terugkoppeling van ingevulde vragenlijsten of uitgevoerde testen;
- De opkomst van patiënten bij de afdelingsbezoeken is veelal (te) laag en de voorlichting aan patiënten over de geplande afdelingsbezoeken van de CR kan soms (aanzienlijk) beter.

Het Bestuur UCP geeft aan dat zij het schriftelijke verslag van de CR over de afdelingsbezoeken oktober 2018 zal bespreken en de uitkomsten daarvan zal terugkoppelen naar de CR.

Advies CR met betrekking tot het Meerjarenbeleidsplan 2018-2022 UCP

De CR is van mening dat zij een negatief advies moet geven aan het door het Bestuur UCP uitgebrachte '*Meerjarenbeleidsplan 2018-2022 inclusief beleidsdoelen 2018*' (uitgebracht op 16 augustus 2018).

De CR heeft hiervoor onder meer de volgende redenen:

- De CR is van mening dat er een concreet plan van aanpak moet zijn op basis waarvan duidelijk wordt hoe het Bestuur UCP minimaal 50% tertiaire zorg wil realiseren en welke gevolgen dit heeft voor het huidige zorgaanbod en voor de betreffende cliënten. Het bestaan van een dergelijk plan is niet bekend bij de CR.
- Het Bestuur UCP streeft naar een verkorting van de huidige wachttijden alsmede naar een grotere inzet van menskracht in de tertiaire zorg van het UCP. Voor de CR is niet duidelijk op welke wijze het Bestuur UCP dit streven wil realiseren.
- Het inzetten van ervaringsdeskundigen wordt al jaren in de plannen genoemd maar het komt niet van de grond.

- Het meerjarenbeleidsplan heeft een sterke bedrijfseconomische insteek waarbij niet duidelijk wordt wat de gevolgen (zullen) zijn voor de kwaliteit van de aangeboden zorg.
- Advies is aan de CR pas gevraagd na vaststelling en publicatie van het meerjarenbeleidsplan. Dit is in strijd met de samenwerkingsovereenkomst tussen Bestuur UCP en CR.

December 2018

Betrekken van (oud-)patiënten en naasten bij nieuwbouw UCP

De CR heeft het Bestuur UCP de suggestie gegeven om te proberen (ex-)patiënten van het UCP en hun naasten te betrekken bij het bespreken van het (voor)ontwerp nieuwbouw UCP. De suggestie werd gedaan om dat via een schriftelijke enquête te doen en/of een bijeenkomst. Het Bestuur UCP heeft deze suggestie overgenomen en er is een brief verzonden naar een grote groep (oud)patiënten van het UCP.

Familievertrouwenspersoon (FVP)

De Familievertrouwenspersoon (FVP) heeft een uitvoerige voorlichting gegeven over de nieuwe 'Wet Verplichte GGZ' die per 1 januari 2020 zal ingaan en die de huidige wet BOPZ gaat vervangen.

Uitgangspunten van de nieuwe wet zijn onder meer:

- meer oog voor de betrokkenheid van naasten, en
- de mogelijkheid om tijdelijk verplichte zorg op te leggen, niet alleen na opname in een inrichting maar ook in de eigen omgeving. Voor het uitvoeren van verplichte zorg is een zorgplan nodig dat moet worden opgesteld in overleg tussen patiënt, vertegenwoordiger van de patiënt en de zorgverantwoordelijke.

RGO'c Studiemiddag: 'gepersonaliseerde zorg: geen woorden maar daden'

Centraal in deze studiemiddag bij Lentis in Zuidlaren stond dat veel psychische stoornissen in het huidige behandelaanbod niet voor elke patiënt goede resultaten oplevert. Een oorzaak hiervoor zou kunnen zijn dat bij de huidige richtlijn zorg te weinig rekening wordt gehouden met individuele aspecten van de patiënt. Op deze studiemiddag werden een aantal praktijkvoorbeelden gegeven hoe zorg meer gepersonaliseerd kan worden en de behandeling daardoor beter zou kunnen aansluiten bij de persoonlijke behoeften van de patiënt.

De praktijkvoorbeelden hadden betrekking op:

- gepersonaliseerde zorg voor somatisch onvoldoende verklaarde lichamelijke klachten via de eHealth toolbox grip;
- gepersonaliseerde zorg via dagboekmetingen bij een eerste psychose en een bipolaire stoornis.

Patienttevredenheid: reactie van Bestuur UCP

Het Bestuur UCP geeft een schriftelijke reactie op het commentaar en de suggesties van de CR met betrekking tot de uitkomsten van de klanttevredenheid in 2017.

In de schriftelijke reactie van het Bestuur UCP wordt onder meer aangegeven:

- er zijn maatregelen getroffen om de respons op de CQI vragenlijsten¹⁶ te verhogen (zoals herziening van de protocollen voor het afnemen, meer aandacht voor het aantal meetmomenten en het aanstellen van coördinatoren);
- organiseren van een spiegelbijeenkomst om op een andere wijze een beeld te krijgen van wat (oud-)patiënten van hun behandeling bij het UCP vinden;
- het Bestuur UCP de suggestie van de CR overneemt om op een andere wijze naar de schalen in CQI te kijken.

Het Bestuur UCP vraagt ten slotte of de CR wil overwegen om bij haar afdelingsbezoeken de volgende onderwerpen mee te nemen: *'samen beslissen'*, *'uitvoering behandeling'*, en *'onbesproken (verbeter)punten / tips voor het UCP'*.

Voorlichting artsen en co-assistenten

Een lid van de CR is als ervaringsdeskundige door de RUG benaderd om voorlichting te geven aan artsen en co-assistenten niet alleen over zijn eigen ervaringen als patiënt (zowel in de kliniek als in de polikliniek) maar ook over de (mogelijke) beperkingen in het dagelijkse leven.

Kerstwensen 2018

Elk CR-lid heeft een Kerstkaart met een Dennenboom erop van het Bestuur UCP ontvangen. Aan de takken van deze dennenboom was voor elk CR-lid een VVV cadeaubon toegevoegd. De CR-leden zijn het Bestuur UCP daar zeer erkentelijk voor.

¹⁶ CQI: Patiënttevredenheid vragenlijst

Hoofdstuk 3: Overleg tussen Cliëntenraad (CR) en Bestuur UCP voor het jaar 2018

In het jaar van het tweede jubileum van de CR (2018) heeft de CR 9 maal vergaderd met het Bestuur van het UCP. In die vergaderingen kwamen onderwerpen aan de orde zoals de lange wachttijden voor behandeling, het familiebeleid en de functie van ROM-vragenlijsten. De CR heeft in die vergaderingen positief geadviseerd over uitvoering van het projectplan UCP Rookvrij, mits een intensieve begeleiding van de opgenomen patiënten wordt gewaarborgd.

De CR heeft schriftelijk advies uitgebracht over de rapportage Patiënttevredenheid 2017, over de wijzigingen in het Klachtenreglement en over het Meerjarenbeleidsplan van het UCP 2018-2022. Het Bestuur heeft aan de CR officieel om advies gevraagd over de aanstelling van de nieuwe Chef de Clinique en de herindeling van de poliklinieken CDO. In afzonderlijke overleggen heeft de CR geadviseerd over specifieke problemen als hoe vertrouwelijkheid van het EPD kan worden gewaarborgd en de introductie van ervaringsdeskundigen in de kliniek.

Een belangrijke activiteit voor de komende 3 jaren is de nieuwbouw van het UCP. In het afgelopen jaar heeft de CR geadviseerd over de keuze uit de globale concepten van 3 architectenbureaus. Inmiddels is een architectenbureau uitgekozen om het ontwerp nader uit te werken en wordt de CR regelmatig geconsulteerd over de invulling van het ontwerp.

Op eigen initiatief legt de CR ieder halfjaar bezoeken af aan 16 opname- en dagbehandelings-afdelingen. Op grond van deze bezoeken worden algemene en afdelingsgebonden adviezen geformuleerd. De afdelingen laten in een reactie aan de CR en het Bestuur weten of en op welke wijze ze met de aanbevelingen aan de slag gaan. Tevens geeft het Bestuur aan welke aanbevelingen extra aandacht zullen krijgen. De afdeling overstijgende klachten overziend, valt op dat op dit moment vooral de informatie voorziening een belangrijk punt is. Aanwezigheid bij behandelplanbesprekingen, toegankelijke informatie betreffende medicatie en behandeling en regelmatige terugkoppeling van vragenlijsten zijn essentieel voor de patiënt. Die informatie stelt de patiënt in staat om samen met de behandelaar te beslissen over de inhoud van de behandeling.¹⁷ De CR zal aan deze punten in de komende afdelingsbezoeken bezoeken hier extra aandacht besteden.

In mei, juni en juli heeft de CR een pilot “Weekend activiteiten” voor opgenomen cliënten uitgevoerd. Gezien de gebleken behoefte aan die activiteit heeft de CR het Bestuur geadviseerd om die activiteit met behulp van vrijwilligers op meer permanente basis te continueren.

Tenslotte heeft de CR tijdens het bezoek van de Inspectie Geneeskunde aan het UCP in positieve zin haar mening gegeven over kwaliteit van de patiëntenzorg in het UCP en de goede toegankelijkheid van het Bestuur van het UCP voor overleg met de CR.

¹⁷ Het UCP hanteert hier de Engelse term “shared decision making” voor.

Bijlage:

Samenstelling en Externe activiteiten van de Cliëntenraad UCP

Leden Cliëntenraad UCP per 1 januari 2018

- Tjar Koiter (voorzitter en lid dagelijks Bestuur CR)
- Mannie Schreuder (secretaris en lid dagelijks Bestuur CR)
- Kurt van Houten
- Larraitz van de Laan
- Fred Luining
- Pieter Stolk
- Lizette Timmer
- Siebrig Vink
- Joke Wentholt
- Peter Hilkhuisen

Commissies waarin leden van de Cliëntenraad UCP participeerden

- E-Health werkgroep UCP [Tjar en Pieter]
- E-health netwerk van het RGOC en HBO en GGZ instellingen uit het noorden van Nederland [Tjar en Pieter]
- Klachtencommissie Lentis / UCP / van Mesdag [Peter]
- Mijn UMCG [Siebrig]
- Halfjaarlijks overleg Cliëntraden van Lentis en van UCP [wisselende CR-leden]
- Netwerk Ouderenpsychiatrie [Peter]

Onderzoeksprojecten waarbinnen leden Cliëntenraad UCP participeerden

- Onderzoek naar de behandeling met orale Ketamine bij patiënten met een therapie resistente depressie [Tjar]
- Cliëntenpanel van de SFT studie (januari 2018) [Peter en Kurt]
- Cliëntvertegenwoordiger Netwerk Psychotische Stoornissen RGOC (maart 2018) [Pieter]
- Trans-ID onderzoek :“Zelf inzicht in de depressie? Doe mee en volg je eigen herstel” (februari 2018) [Kurt en Peter]
- RGOC symposium NNNSA: “Stemmings- en angststoornissen: voorbij gestandaardiseerde zorg” (maart 2018) [Peter en Siebrig]
- Cliëntvertegenwoordiger Netwerk Ouderenpsychiatrie RGOC (november 2018) [Peter]
- Participeren in onderzoeksaanvraag “*Personalising the “one-size-fits-all” approach for late-life disorders using ecological momentary assessment (EMA)*’ bij ZonW [Peter]
- Cliëntvertegenwoordiger Netwerk E-Health RGOC (november 2018) [Pieter]

Bezochte bijeenkomsten / congressen door de CR

- Bezoek en rondleiding bij 'Huis vriend Groningen'; tijdelijk woonhuis voor psychiatrische patiënten gerund door vrijwilligers (22 maart 2018)
[Peter]
- RGOc symposium 'Welbevinden in de Ouderenpsychiatrie' (29 mei 2018)
[Siebrig, Fred, en Peter]
- RGOc symposium 'Stemmings- en Angststoornissen' (16 maart 2018)
[Peter en Siebrig]
- Terugkoppeling over de Ex-terne Audit UCP (12 juni 2018)
[Peter en Tjar]
- UMCG bijeenkomsten 'Leidende Coalitie Patiëntenparticipatie' (Mei 2018 en 25 september 2018)
[Tjar en Siebrig]
- Info bijeenkomst over Nieuwbouw UCP voor UCP medewerkers (25 juni 2018)
[Tjar, Siebrig en Peter]
- Informatiebijeenkomst UCP over voorgenomen veranderingen op de polikliniek CDO (18 september 2018)
[Peter]
- Suïcidepreventiecongres in Utrecht (12 oktober 2018)
[Joke]
- Bijeenkomst 'Cliëntvertegenwoordigers RGOc netwerken' (14 november 2018)
[Peter en Pieter]
- Bijeenkomst 'Netwerk Ouderenpsychiatrie' (19 november 2018; Hoogkerk)
[Peter]
- RGOc Studiemiddag, , 'Gepersonaliseerde zorg: geen woorden maar daden' (11 december 2018)
[Peter]

Cursussen

- LOC cursus: deze cursus had als doel om effectiever als cliëntenraad te kunnen functioneren. Nagenoeg alle leden van de CR hebben hieraan deelgenomen.
- Cursus "Cliëntparticipatie in wetenschappelijk onderzoek", georganiseerd door het Rob Giel Onderzoekcentrum (RGOc). Nagenoeg alle leden van de CR hebben hieraan deelgenomen.