



umcg

**Universitair Centrum
Psychiatrie**

Clëntenraad UCP Groningen Jaarverslag 2017

Vooraf

In het Jaarverslag 2017 van de Cliëntenraad UCP wordt de 'Cliëntenraad UCP' ook weergegeven door de afkorting 'CR'.

Het Jaarverslag 2017 van de Cliëntenraad UCP is als volgt opgebouwd.

In **Hoofdstuk 1** wordt voor 2017 een overzicht gegeven van:

- de leden van de CR per 1 januari 2017;
- de commissies waarin een of meerdere leden van de CR participeerden;
- de onderzoeksprojecten waarin een of meerdere leden van de CR participeerden;
- de lezingen en congressen die door leden van de CR bezocht zijn

In **Hoofdstuk 2** wordt aangegeven hoe het vergaderschema van de CR is opgebouwd.

In **Hoofdstuk 3** wordt een beknopt overzicht gegeven van de belangrijkste onderwerpen die door de CR met het Bestuur van het UCP in 2017 zijn besproken.

In **Hoofdstuk 4** wordt aangegeven op welke wijze de CR contact legt met de cliënten van het UCP en hoe de CR de op deze wijze verkregen informatie gebruikt.

In **Hoofdstuk 5** wordt voor elke maand in 2017 een overzicht gegeven van de belangrijkste activiteiten van de CR. Dit overzicht is gebaseerd op de inhoud van de notulen die van elke vergadering van de CR gemaakt worden.

Het jaarverslag 2017 van de Cliëntenraad UCP wordt afgesloten met 3 bijlagen.

In **Bijlage 1** wordt een overzicht gegeven van alle afdelingen van het UCP die door de CR in 2017 tweemaal zijn bezocht.

In **Bijlage 2** wordt een overzicht gegeven van alle vragen die standaard door de CR bij elk afdelingsbezoek worden gevraagd.

In **Bijlage 3** wordt het vergaderschema van de CR in 2016 / 2017 weergegeven.

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 2017 van de Cliëntenraad UCP is gemaakt door Peter Hilkhuisen (lid van de Cliëntenraad UCP).

Hoofdstuk 1: Samenstelling en Externe activiteiten van de Cliëntenraad UCP

Leden Cliëntenraad UCP per 1 januari 2017

- Tjar Koiter (voorzitter)
- Mannie Schreuder (secretaris)
- Peter Hilkhuisen
- Kurt van Houten
- Fred Luining
- Pieter Stolk
- Lizette Timmer
- Joke Wentholt

Commissies waarin leden van de Cliëntenraad UCP participeerden

- E-Health werkgroep UCP
- E-health netwerk van het RGOC en HBO en GGZ instellingen uit het noorden van Nederland,
- Klachtencommissie Lentis / UCP / van Mesdag
- Zorgbelang Groningen
- Halfjaarlijks overleg Clientraden van Lentis en van UCP
- Project NFU 'Sturen op kwaliteit'

Onderzoeksprojecten waarbinnen leden Cliëntenraad UCP participeerden

- Ouderenpsychiatrie: "project Behavioural Activation"
- Onderzoek naar de behandeling met orale Ketamine bij patienten met een therapieresistente depressie

Bezochte bijeenkomsten / congressen door de CR

- Lezing over Autisme, een themamiddag over autisme bij Zorgbelang, Groningen. Een deel van de lezing werd ingevuld door een ervaringsdeskundige. (maart 2017)
- Bijeenkomst 'Sturen op Kwaliteit, gezamenlijk onderzoek van alle UMC's met het doel om de kwaliteit van de zorg beter te volgen, onder meer door gebruik van vragenlijsten. (maart 2017)
- Bijwonen van een vergadering van de centrale Cliëntenraad van Lentis in Groningen (april 2017)
- Bijwonen van een vergadering Clientraden GGZ in Utrecht over privacy en benchmark in de GGZ (zoals ROM), en over de rol die een cliëntenraad hierbij kan spelen. (april 2017)
- Bijwonen van een discussiemiddag over ROM in Utrecht, georganiseerd door het LOC (mei 2017)

- Bijwonen van een eerste meeting over het onderzoek 'TRANS-ID' van het RGOc in Groningen (september 2017)
- Bijeenkomst clientvertegenwoordigers met projectleiders 'Personen met Verward Gedrag' in Groningen. (oktober 2017)
- Lezing over het huis van ervaringsdeskundigen in Groningen. (oktober 2017)
- KOPP bijeenkomst voor ouders met een psychische aandoening die kinderen hebben. (oktober 2017)
- Bijwonen van een tweede meeting over het onderzoek 'TRANS-ID' van het RGOc in Groningen. (oktober 2017)
- Psychosen congres in Zwolle (november 2017)
- RGOc cursus over 'Clientparticipatie in wetenschappelijk onderzoek' bij het UCP in Groningen. (november 2017)
- Gesprek en tekst over UMCG onderzoek met betrekking tot het toegankelijk maken van informatie voor patiënten. (november 2017)
- CR-leden hebben met een afvaardiging van het UCP personeel een bezoek gebracht aan het 'Protonencentrum' van het UMCG. Het protonengebouw is nieuw en staat naast het UCP. (december 2017)
- CR-leden hebben een rondleiding gehad in het UCP gebouw. Zij zijn onder meer geweest in de separeerkamers en de ruimten voor de therapeutische activiteiten. (december 2017)

Hoofdstuk 2: Vergaderingen Cliëntenraad UCP

De Cliëntenraad UCP (kortweg CR) vergadert elke maand tweemaal, behalve tijdens de maanden juli en augustus.

De vergaderingen, die gehouden worden van 10.00 uur tot en met uiterlijk 12.00 uur, vinden plaats op de eerste en de derde woensdag van elke maand.

Op de eerste woensdag van de maand betreft het een plenaire vergadering waarin alle onderwerpen aanbod komen die op dat moment van belang zijn. Een diepgaande discussie over een onderwerp is dan meestal niet mogelijk door de veelheid aan onderwerpen.

Op de derde woensdag van de maand betreft het een thematische vergadering waarin 1 of 2 onderwerpen aan bod komen. Een uitgebreide en meer diepgaande discussie is dan mogelijk. Op de thematische vergaderingen worden - indien relevant - ook gastsprekers uitgenodigd.

Naast de hiervoor genoemde plenaire en thematische vergaderingen vindt er maandelijks op de woensdagochtend eenmaal 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.

Hoofdstuk 3: Overleg tussen Cliëntenraad UCP en Bestuur van het UCP

In het afgelopen kalenderjaar 2017 heeft de CR zevenmaal overlegd met het Bestuur van het UCP.

In die periode zijn het Management Review 2015, de notities over cliëntentevredenheid van de jaren 2015 en 2016 en een wijziging van het klachtenreglement uitgebreid besproken.

De CR heeft geconstateerd dat de invoer van het elektronisch patiëntendossier veel aandacht heeft gevergd van de staf en het management, waardoor een aantal rapportages vertraging hebben opgelopen.

In een aparte vergadering is met de geneesheerdirecteur het jaarverslag BOPZ UCP 2016 besproken.

Op eigen initiatief legt de CR ieder half jaar bezoeken af aan 16 opname- en dagbehandelings-afdelingen. Op grond van deze bezoeken worden algemene en afdeling gebonden adviezen geformuleerd. De afdelingen laten in een reactie aan de CR en het bestuur weten op welke wijze ze met de aanbevelingen aan de slag gaan. Er was sprake van aanhoudende klachten over het behandelingsklimaat op een van de afdelingen. Het doet de CR-deugd dat na gesprekken hierover deze klachten nu tot het verleden behoren.

Het UCP is in 2017 gestopt met het aanleveren van ROM gegevens aan de zorgverzekeraars. De CR ondersteunt die beslissing. De CR is het ermee eens dat ROM een hulpmiddel blijft bij de behandeling van patiënten.

In samenwerking met het RGOc heeft de CR een enquête gehouden onder patiënten over het contact met de huisarts tijdens en na de opname. De uitkomsten hebben geleid tot veranderingen in het informatiebeleid naar patiënt en huisarts.

Tenslotte is de cliëntenraad betrokken geweest bij het advies over een nieuw computerprogramma voor E-Health.

Hoofdstuk 4: Afdelingsbezoeken UCP door de Cliëntenraad UCP

De CR (of Cliëntenraad UCP) bezoekt jaarlijks – zowel in het voorjaar als in het najaar - elke dagbehandeling en opname afdeling van het UCP; een overzicht van alle in 2017 bezochte afdelingen wordt in Bijlage 1 weergegeven. Tijdens deze bezoeken wordt - indien mogelijk - gesproken met alle op dat moment aanwezige patiënten. De gesprekken worden gevoerd aan de hand van een standaard vragenlijst; de laatste versie van deze vragenlijst staat in Bijlage 2. 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 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 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 vindt dat een opmerking / klacht van een patiënt snel aandacht verdient.

Hoofdstuk 5: Jaaroverzicht CR 2017

Januari 2017

- **Samenstelling Cliëntenraad UCP (CR)**

De Cliëntenraad (kortweg CR) bestaat uit 8 leden, waarvan 3 leden (ex)cliënt van het UCP zijn en 5 leden mantelzorger. Leden van de CR krijgen een maandelijkse onkostenvergoeding voor hun inzet. Personen die interesse hebben voor het lidmaatschap van de CR of nadere informatie willen, kunnen altijd een mail sturen naar *clienraad.ucp@psy.umcg.nl*
- **Nieuwjaarsreceptie UCP**

De voorzitter van de Cliëntenraad heeft de nieuwjaarsreceptie van het UCP bezocht. Door het bestuur van het UCP werd op deze bijeenkomst waardering uitgesproken voor de inzet en het werk van de Cliëntenraad.
- **Training Bureau de Matt**

De Cliëntenraad heeft een training interactieve vaardigheden gevolgd. Deze training was gericht op het samenwerken binnen de Cliëntenraad en op de samenwerking met het Bestuur van het UCP. De training die verzorgd werd door 2 trainers van Bureau de Matt, werd in 5 dagdelen van elk 3 uur in het voorjaar 2017 aangeboden.
- **Crisiskaart**

Bij het UCP werd in 2017 een nieuw Electronisch Patientendossier (EPD) ingevoerd. Binnen dit nieuwe EPD wordt ook een Crisiskaart opgenomen. Op verzoek van het Bestuur van het UCP heeft de CR aangegeven welke onderwerpen er in ieder geval op deze kaart zouden moeten staan.
- **Nieuwe patientvertrouwenspersoon (PVP)**

Marieke Rosing is als nieuwe PVP'er aangesteld. De PVP'er is onafhankelijk van het UCP en UMCG. De PVP'er helpt en ondersteunt cliënten van het UCP indien zij klachten over hun behandeling of behandelaar hebben.
- **Voorstellen verbetering kwaliteitszorg**

Door het Bestuur van het UCP is in 2017 een bedrag beschikbaar gesteld voor een initiatief dat ten goede komt aan de kwaliteit van de zorg voor patiënten of aan medewerkers. Zowel medewerkers van het UCP als leden van de Cliëntenraad konden voorstellen indienen. Een door het Bestuur van het UCP ingestelde commissie koos uit de ingezonden voorstellen het beste initiatief. De Cliëntenraad was in deze commissie vertegenwoordigd.
- **Nieuwe klachtenregeling**

Vanaf 1 januari is er een nieuw wet (Wkkgz)¹ voor het afhandelen van klachten in de gezondheidszorg in werking getreden. Voor cliënten van het UCP betekent dit dat zij zich bij een klacht over hun behandeling of behandelaar (ook) kunnen wenden tot de klachtenfunctionaris van het UMCG. De klachtenfunctionaris is onpartijdig en

¹ Wkkgz: Wet kwaliteit klachten geschillen zorg

bewaakt de procedures. De Cliëntenraad werd betrokken bij de uitwerking van folders over de nieuwe klachtenregeling.

- **Afdelingsbezoeken najaar 2016**

De reacties van de afdelingen op de afdelingsverslagen van de Cliëntenraad van het najaar 2016 zijn met het bestuur van het UCP besproken. Onder meer is gesproken over:

- het niet laten vervallen van familiebijeenkomsten bij een geringe opkomst;
- het stimuleren om naasten meer bij de behandeling te betrekken;
- de mogelijkheid voor een patiënt om bij de behandelplanbespreking aanwezig te zijn.

Algemene beeld is dat vele door de CR genoemde aandachtspunten door de afdelingen zeer serieus zijn genomen en tot verbetering van de kwaliteit van de aangeboden zorg hebben geleid.

- **ROM vragenlijsten**

De CR wilde graag weten hoe ROM door cliënten ervaren wordt.

Vragen vanuit de CR waren onder meer:

- *'is ROM belangrijk voor de behandeling?'*
- *'worden de ROM-uitkomsten besproken met de patiënt?'*
- *'Is er inzagerecht in de ROM-uitkomsten?'*

Om een antwoord op deze vragen te krijgen is door de CR contact gezocht met het RGOc om te kijken of via een enquête een antwoord op dit soort vragen kan worden verkregen².

- **Terugvalpreventieplan**

In de CR is een nieuw concept besproken van het 'Terugvalpreventieplan' (ook wel Crisisplan genoemd). Dit Terugvalpreventieplan vormt een onderdeel van het behandelplan en omvat onder meer informatie over:

- de eerste signalen van ontregeling;
- hoe te handelen om ontregeling te voorkomen;
- hoe kunnen anderen daarbij helpen.

De CR heeft hierover een advies uitgebracht aan het Bestuur van het UCP.

Februari 2017

- **Projectgroep inzet ervaringswerkers**

Een lid van de Cliëntenraad neemt deel aan de door het bestuur van het UCP voorgenomen 'Projectgroep inzet ervaringswerkers'. Het lid van de Cliëntenraad dat in deze projectgroep zitting neemt, start in het najaar 2017 tevens met de cursus 'Van ervaring naar ervaringsdeskundige'.

- **Onderzoek 'Sturen op kwaliteit'**

Een lid van de Cliëntenraad is naar een bijeenkomst geweest waarin ingegaan werd op een landelijk opgezet onderzoek over het 'Sturen op kwaliteit'. Centraal stond de

² RGOc: Rob Giel Onderzoekcentrum

vraag op welke wijze de kwaliteit van zorg beter gemeten en gevolgd kan worden met. Zo zal onderzocht worden of de huidige vragenlijsten meer doelgericht en meer betekenisvol kunnen worden ontworpen.

- **Themamiddag Autisme**

Een lid van de Cliëntenraad heeft de door Zorgbelang georganiseerde themamiddag over autisme bijgewoond. De voorlichting over autisme werd verzorgd door het 'Autisme Netwerk Groningen'. Aan bod kwamen onder meer de volgende thema's: kenmerken van autisme, het stellen van een diagnose, en mogelijkheden voor ondersteuning binnen de regio Groningen. Meer informatie is onder meer te vinden op: www.autismegroningen.nl; voor een persoonlijk advies kan men terecht op: consult@autismegroningen.nl.

- **De rol van de huisarts**

De CR vindt het belangrijk dat de rol van de huisarts duidelijker wordt voor patiënten die bij het UCP in behandeling dan wel opgenomen zijn (geweest). Het RGOc³ heeft hiervoor in samenwerking met de CR een vragenlijst ontwikkeld voor cliënten op de opname afdelingen.
[wordt vervolgd]

- **Management Review van het Bestuur van het UCP**

De CR heeft het Management Review van het bestuur van het UCP besproken. De CR ondersteunt het beleid van het Bestuur van het UCP om de patiënt meer bij zijn / haar behandeling te betrekken; een eerste stap daartoe is gezet via het 'Hospitality project'. Daarnaast worden patiënten meer betrokken bij de behandelplanbespreking.
De CR deelt de zorgen van het Bestuur over de op dit moment (te) lange wachttijden bij een aantal afdelingen en over de mate waarin ROM uitkomsten door de behandelaars nu met patiënten gedeeld worden.

- **Het nieuwe EPD⁴**

De CR heeft een uitgebreide voorlichting gehad over het nieuwe EPD dat binnen het UCP eind maart 2017 van start zal gaan.

Besproken onderwerpen met de CR zijn onder meer:

- het spanningsveld tussen werkbaarheid en het afschermen van gegevens (wie heeft wel / niet toegang tot de gegevens van een patiënt in het EPD)
- de rechten van de patiënt (zoals het geven van toestemming voor inzage in zijn EPD)
- de opbouw van het nieuwe EPD via 8 clusters (voor bijvoorbeeld de zorgvraag, de intake, de behandeling en de evaluatie)

- **Prijsvraag UCP**

Het UCP-bestuur stelde eenmalig een bedrag beschikbaar voor een initiatief dat ten goede komt aan patiëntenzorg of medewerkers UCP. Medewerkers UCP en CR

³ RGOc: Rob Giel Onderzoekscentrum

⁴ EPD: Elektronisch Patiëntendossier

werden uitgenodigd om voorstellen in te dienen. Tevens is de CR gevraagd zitting te nemen in de jury. De jury beoordeelt alle initiatieven en maakt daaruit een keuze die aan het Bestuur van het UCP wordt voorgelegd.

Maart 2017

- **Wisselen van de arts-assistent**

Uit de afdelingsbezoeken van de CR in de afgelopen jaren bleek veelvuldig dat veel patiënten van het UCP de wisseling van hun arts-assistent als onprettig ervaren. In een gesprek met het Bestuur van het UCP heeft de CR gepleit voor een 'warme' overdracht waarbij de patiënt wordt uitgenodigd.

- **Patienttevredenheid 2015**

In de CR zijn de resultaten besproken van de Klanttevredenheidslijsten 2015. Verbeterpunten zijn naar de mening van de CR onder meer:

- de algemene en de individuele informatievoorziening naar patiënten van het UCP;
- het bespreken van de behandelplannen met de patiënten;
- de voorlichting over medicatie aan patiënten.

Ook zou de CR meer zicht willen krijgen op de vraag hoe cliënten de verschillende zorgpaden binnen Depressie ervaren. Over alle besproken onderwerpen is een notitie naar het Bestuur van het UCP gestuurd.

- **Nieuwe klachtenreglement**

Per 1 januari 2017 is een nieuwe wet (Wkkgz⁵) in werking getreden waarin aangegeven wordt welke rechten en plichten cliënten hebben bij een klacht over hun behandeling of behandelaar; ook wordt aangegeven op welke wijze en bij wie de klacht ingediend te worden. De CR heeft aan het Bestuur van het UCP een notitie doen toekomen met vragen en opmerkingen over deze nieuwe klachtenregeling.

- **Klachtenfunctionaris UMCG**

De CR heeft met het Bestuur van het UCP gesproken over de klachtenfunctionaris van het UMCG van wie cliënten van het UCP vanaf 1 januari gebruik kunnen maken. De klachtenfunctionaris is met name bedoeld voor patiënten die een klacht hebben in het kader van de Wkkgz. Bij een klacht kunnen patiënten van het UCP altijd om ondersteuning vragen van de patientvertrouwenspersoon (PVP'er) die alleen het belang van de patiënt dient, en die niet in dienst is van het UCP.

- **Klacht van cliënt over ROM en privacy**

Een patiënte van het UCP heeft een uitvoerige mail aan de CR gestuurd waarin zij aangeeft zich ernstige zorgen te maken over haar privacy. ROM gegevens worden aangeleverd aan de Stichting Benchmark GGZ (kortweg SBG) en uit publicaties in de media blijkt dat ondanks de pseudonimiserende werkwijze de privacy niet voor 100

⁵ Wkkgz: Wet kwaliteit klachten geschillen zorg

procent gewaarborgd kan worden. De CR bericht patiënte dat contact hierover wordt opgenomen met het Bestuur van het UCP. <wordt vervolgd>

- **Management Review 2015**

De CR heeft het Management Review 2015 van het bestuur van het UCP besproken. De CR kan zich vinden in het door het Bestuur ingezette beleid om de patiënt (nog) meer bij de behandeling te betrekken. Voorbeelden hiervan zijn het hospitality project, aanwezigheid van patiënten bij de behandelplanbespreking, en meer aanbod in het dagprogramma.

De CR ondersteunt het streven van het Bestuur UCP om ook de via ROM gemeten behandeluitkomsten meer met de patiënten te bespreken.

- **Crisiskaart**

In het nieuwe EPD is een optie voor het maken en gebruik van een crisiskaart ingebouwd. De CR heeft hierover een aantal opmerkingen en suggesties aan het Bestuur UCP doen toekomen.

- **Nabespreking afdelingsbezoeken najaar 2016**

De volgende onderwerpen zijn onder meer besproken met het Bestuur van het UCP naar aanleiding van de afdelingsbezoeken in het najaar 2016:

- Mogelijke aanwezigheid van patiënt bij de behandelplanbespreking: is helaas nog niet op alle afdelingen ingevoerd;
- De wisseling van arts-assistenten wordt vaak door patiënten als vervelend ervaren. Vanuit de CR komt de suggestie om de patiënt(en) bij de overdracht te betrekken. Het Bestuur van het UCP neemt deze suggestie mee naar het management team van het UCP.
- Verouderd computerprogramma op de 'deeltijd depressie'. Updaten is een punt van discussie omdat na een update een aantal gegevens verloren (kunnen) gaan. Het bestuur UCP onderneemt actie.
- Over de bejegening op de 4-daagse deeltijd Depressie vroeg een aantal patiënten om aandacht hiervoor. De afdelingsleiding heeft toegezegd een plan van aanpak te maken. Het Bestuur van het UCP komt hier op terug.

April 2017

- **Gebruik van ROM gegevens en privacy⁶**

ROM gegevens worden aangeleverd aan de Stichting Benchmark GGZ (kortweg SBG). De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft in een uitspraak bepaald dat de privacy van cliënten bij dubbel pseudonimiseren onvoldoende is gewaarborgd. Derhalve adviseert GGZ Nederland haar leden geen ROM gegevens meer door te sturen naar de SBG totdat er wettelijke regeling is die de privacy van patiënten waarborgt. Het

⁶ ROM: Routine Outcome Monitoring

Bestuur van het UCP heeft op een vraag van de CR hierover aangegeven het advies van GGZ Nederland te volgen. Om alle patiënten van het UCP hierover te informeren heeft de CR aan het Bestuur van het UCP de suggestie gedaan om in de inleidende tekst van de ROM vragenlijsten een passage op te nemen over de privacy.

- **Afdelingsbezoeken voorjaar 2017**

In april vonden weer de halfjaarlijkse afdelingsbezoeken plaats. Er werden door de CR in totaal 16 afdelingen bezocht. Gesproken wordt met de dan op de afdeling / groep aanwezige patiënten. Bij de afdelingsbezoeken wordt een uitgebreide vragenlijst gebruikt; de antwoorden van de patiënten vormen de basis voor een beoordelingsverslag dat zowel aan de leiding van de afdeling als aan het Bestuur van het UCP wordt toegestuurd. Indien gewenst en mogelijk worden er door de leiding van de afdeling verbeterplannen gemaakt.

- **De nieuwe klachtenregeling (Wkkgz)**

De nieuwe klachtenregeling en de daarbij behorende voorlichtingsfolders zijn (wederom) met het Bestuur van het UCP besproken. Duidelijk is dat een aantal zaken binnen deze nieuwe regeling nog verder uitgewerkt dienen te worden. De afspraak met het Bestuur van het UCP is dat de CR hier nauw bij betrokken blijft. <wordt vervolgd>

- **Opkomstquotum familie avonden**

Regelmatig worden er per zorgpad(en) familie avonden georganiseerd, waarbij geïnteresseerden zich (soms) van te voren dienen op te geven. Indien er te weinig belangstelling is, ging de familie avond niet door. De CR heeft er onder meer voor gepleit dat de familie avonden altijd doorgaan en dat er een jaaroverzicht op de web site van het UCP komt. Het Bestuur van het UCP heeft toegezegd dat geplande familie avonden altijd zullen doorgaan.

- **Jaarplan UCP 2017**

De CR heeft het Jaarplan UCP met het Bestuur van het UCP besproken en zijn waardering voor het Jaarplan 2017 uitgesproken.

De CR heeft aangegeven onder meer betrokken te willen bij:

- de *Diabolische invulling van de kwaliteit* van de aangeboden zorg
- de realisatie van de zogenaamde *Treeknormen* die betrekking hebben op aanvaardbare wachttijden (intake en behandeling)⁷

- **Projectgroep 'Inzet ervaringsdeskundigen'**

Een lid van de CR is gaan deelnemen aan de projectgroep 'Inzet ervaringsdeskundigen' bij het UCP. Op deze wijze blijft de CR geïnformeerd over de voortgang van dit project binnen het UCP. Dit lid van de CR zal tevens gaan deelnemen aan de in september 2017 beginnende cursus 'Van ervaring naar ervaringsdeskundige'.

<Wordt vervolgd>.

⁷ Treeknormen zijn landelijk afgesproken normen met betrekking tot de gewenste maximale duur van de wachttijd per (cluster van) behandelingen

Mei 2017

- **Sturen op kwaliteit**

Het project 'Sturen op kwaliteit' heeft als doel het management betere informatie te geven over de kwaliteit van zorg vanuit het perspectief van de patiënten. Dit project richt zich op de populatie patiënten die in behandeling zijn bij de verschillende stemmingsafdelingen. Doel is om een korte vragenlijst te ontwerpen die het beste de mening van de patiënt weergeeft over de behandeling en zijn/haar welbevinden daarbij. De CR is hierbij betrokken.

- **Personen met verward gedrag**

De CR heeft een bijeenkomst bezocht waarin een overzicht gegeven werd van de methode van aanpak bij overlast door verwarde personen. In de provincie Groningen werken 23 gemeentes hiertoe samen. Naast het delen van ervaringen bij verschillende organisaties werd onder meer gesproken over het gebruik van een crisiskaart en over de nieuwe 'Crisis Beoordeling Locatie (CBL)' in de stad Groningen.

- **Patientvertrouwenspersonen (PVP)**

De CR heeft gesproken met de nieuwe en de oude PVP'er. De nieuwe PVP'er heeft een juridische achtergrond en ervaring als pedagogisch hulpverlener. Er is uitgebreid gesproken over het werk van de PVP'er dat specifiek gericht is op het behartigen en ondersteunen van de belangen van de individuele patiënt.

De wens tot samenwerking tussen PVP'er en CR wordt uitgesproken.

- **UCP klachtenjaarverslag 2016**

De CR heeft het (interne) UCP klachtenjaarverslag 2016 besproken. Geconstateerd wordt dat klachten van cliënten zeer serieus worden genomen en dat het aantal ingediende klachten door cliënten van het UCP het (zeer) laag zijn. Voorgesteld wordt om dit klachtenverslag met de PVP'er te bespreken.

- **Clienttevredenheid UCP 2015**

Binnen de CR is uitvoerig gesproken over de Clienttevredenheidscijfers 2015. Afdelingen die qua rapportcijfer lager scoren dan het gemiddelde zijn met name de opname afdelingen. Ook blijkt weer dat de informatievoorziening tijdens de behandeling een belangrijk verbeterpunt blijft. De CR heeft een uitvoerige notitie gemaakt over de clienttevredenheidscijfers die in het najaar met het Bestuur van het UCP besproken zal worden.

<wordt vervolgd>

Juni 2017

- **Jaaroverzicht UCP 2016**

De CR heeft kennisgenomen van het Jaaroverzicht 2016 van het UCP. In dit overzicht wordt een globaal overzicht van de activiteiten van het UCP. De CR wil hier na de zomervakantie met het Bestuur UCP over van gedachten wisselen.

- **Nieuwbouw UCP**

Het Bestuur van het UCP heeft de CR geïnformeerd over plannen met betrekking tot de nieuwbouw van het UCP. De aanbesteding voor het ontwerp zal naar verwachting in het voorjaar 2018 plaats vinden. Het Plan van Eisen zal eind dit jaar nog een keer doorgesproken worden met alle betrokkenen waaronder de CR. Verwacht wordt dat de nieuwbouw in 2022 voltooid zal zijn.

September 2017

- **Bijeenkomst over ervaringsdeskundigheid**

Enkele CR-leden hebben gesproken met de coördinator voor ervaringsdeskundigen bij GGz Drente. Uitvoerig is gesproken over de eisen waaraan een ervaringsdeskundige zou moeten voldoen. De uitkomsten van dit gesprek worden door de CR meegenomen naar de commissie binnen het UCP die een voorstel aan het ontwikkelen is over de vraag of een ervaringsdeskundige meerwaarde kan hebben binnen een zorgpad van het UCP en welke eisen aan deze persoon gesteld moeten worden. <Wordt vervolgd>.

- **Kennismaking hoofden algemene zaken UCP**

De CR heeft kennis gemaakt met de 3 hoofden algemene zaken van het UCP. Elk hoofd algemene zaken is verantwoordelijk voor een van de volgende clusters; *'Crisis, Diagnostiek en Ontwikkeling-CDO'*, *'Soma&Psyche en Stemnings- en Angststoornissen'*, en *'Ouderen en Psychosen'*. Zij hebben elk een korte samenvatting gegeven van hun werkzaamheden in het verleden en de inhoud van hun huidige werkzaamheden binnen het UCP. De meeting werd door de CR als positief ervaren en de intentie werd uitgesproken elkaar meer te ontmoeten. Mogelijke gespreksonderwerpen zouden kunnen zijn: de afdelingsbezoeken van de CR, de familie van patiënten, muziektherapie en de nazorg.

- **KOPP project**

Deze maand is het project 'Kinderen van Ouders met Psychische Problemen' of KOPP project van start gegaan. Dit project gaat over het bespreekbaar(der) maken van de impact van de psychische aandoening op het gezinsleven. Het is een proefproject vanuit het cluster 'Angst- en Stemningsstoornissen'. De CR ondersteunt het project door het op de komende afdelingsbezoeken van de CR met de cliënten te bespreken. Ook geven CR-leden aan een voorlichtingsavond van het KOPP project te willen bezoeken.

- **Nieuwbouw UCP**

De CR heeft met het bestuur van het UCP gesproken over de nieuwbouw van het UCP. Het plan van eisen waar de CR 4 jaar geleden mee ingestemd heeft, blijft hetzelfde. Het UCP krijgt weer een eigen hoofdingang maar het nieuwe gebouw wordt via een loopbrug – waar ook bedden overheen kunnen - verbonden met het UMCG. Aandacht zal onder meer besteed worden aan voldoende buitenruimte en tuin voor de patiënten van het UCP, en voor de inrichting van de kamers (zoals 'suicideproof'). <wordt vervolgd>

- **Nabespreking van de afdelingsbezoeken voorjaar 2017**

Het bestuur van de CR heeft met het bestuur van het UCP de uitkomsten van de afdelingsbezoeken van de CR in het voorjaar 2017 nabesproken. Belangrijkste uitkomsten zijn:

- in het voorjaar 2018 zal groot onderhoud plaats vinden, waarbij met name aandacht zal zijn voor douches en toiletten op de opname afdelingen;
- Het maken van een folder over de behandelplanbespreking;
- Meer betrokkenheid van de huisarts (indien gewenst) bij de nazorg, met name bij Ouderenpsychiatrie.

Oktober 2017

- **Ouderschap en psychische aandoening (KOPP project)**

CR-leden hebben een informatiebijeenkomst bezocht over opvoeden en ouderschap in relatie tot psychische aandoeningen. De bijeenkomst was niet alleen bijzonder informatief maar ook was het mogelijk vragen te stellen vanuit je persoonlijke achtergrond. Elke maand vindt deze bijeenkomst op het UCP (bij voldoende deelname) plaats en de invulling wordt verzorgd door deskundigen van het UCP en Accare. Deze avond is met name bedoeld voor patiënten van het UCP met kinderen jonger dan 24 jaar. Informatie over deze bijeenkomsten en de data is te vinden op de website van het UCP (www.kopp.umcg.nl)

- **Enquête 'Rol huisarts bij opname'**

Op verzoek van de CR is er door het RGOc een enquête onder patiënten uitgevoerd over de rol van de huisarts bij opname.⁸ Uitkomsten van deze enquête zijn onder meer:

- patiënten willen graag een kopie van de ontslagbrief, die naar de huisarts gaat, ontvangen;
- patiënten willen graag de inhoud van deze brief met hun behandelaar bespreken;
- ruim de helft van de patiënten wil na ontslag contact met de huisarts.

De uitkomsten van de enquête 'Rol huisarts bij opname' zijn door de CR met het Bestuur van het UCP besproken. Het Bestuur van het UCP heeft aangegeven zich te kunnen vinden in de uitkomsten en op grond daarvan actie te ondernemen. Een voorbeeld daarvan is dat de inhoud van de ontslagbrief voor ontslag met de patiënt wordt besproken en dat de patiënt de optie wordt geboden een kopie van de ontslagbrief te ontvangen.

- **Afdelingsbezoeken najaar 2017**

In oktober vinden weer de halfjaarlijkse afdelingsbezoeken plaats. Er worden door de CR in totaal 16 afdelingen bezocht. Gesproken wordt met de dan op de afdeling / groep aanwezige patiënten. Bij de afdelingsbezoeken wordt een uitgebreide vragenlijst gebruikt; de antwoorden van de patiënten vormen de basis voor een

⁸ RGOc: Rob Giel Onderzoekcentrum

beoordelingsverslag dat zowel aan de leiding van de afdeling als aan het Bestuur van het UCP wordt toegestuurd.

- **Familiebeleid UCP**

In een themabijeenkomst is samen met een medewerkster van het UCP gesproken over het familiebeleid van het UCP. Gestart is met de volgende twee vragen:

- *'Hoe ervaart de CR het familiebeleid van het UCP?'*
- *'Wat zou de CR adviseren om dit familiebeleid te verbeteren?'*

De CR geeft met name aan dat het wenselijk is dat de omgeving van de patiënt zo veel mogelijk betrokken wordt bij de behandeling maar dat de patiënt uiteindelijk zelf beslist.

- **Onderhandelingen Zorgverzekeraars**

De CR is door het Bestuur van het UCP uitvoerig geïnformeerd over de lopende onderhandelingen met de zorgverzekeraars. De nadruk ligt nu op (een verkorting van) de wachttijden en de ligduur.⁹

- **Onderzoek 'Health literacy'**

De CR heeft deelgenomen aan een onderzoek dat zich richt op informatievoorziening aan patiënten. Uit onderzoek hiernaar blijkt onder meer dat patiënten moeite (kunnen) hebben met het lezen van de aan hen verstrekte informatie en dat de informatie-overdracht bij patiënten niet altijd het beoogde doel haalt. De CR heeft aangegeven dat de informatievoorziening en de informatie-overdracht met name vanuit de belevingswereld van de patiënt opgezet dient te worden. De CR heeft ook expliciet aangegeven dat zij het een beperking van het onderzoek vindt wanneer de focus van het onderzoek alleen gericht is op schriftelijke communicatie.

- **Trans-ID onderzoek**

Leden van de CR hebben meegedaan aan een brainstorming over het TRANS-ID onderzoek. Doel van dit onderzoek is om persoonlijke signalen van een patiënt te ontdekken die aangeven dat er binnenkort een verandering in psychische klachten zouden kunnen plaats vinden. Gesproken is onder meer over het doel en de uitvoering van het onderzoek, het begeleidende informatiemateriaal, het vinden van deelnemers aan dit onderzoek, en het waarborgen van de privacy van de deelnemende patiënten. De CR heeft advies en commentaar gegeven over flyer en mailteksten van dit onderzoek.

- **Het boek 'De wijze vriend van GGZ'**

Een CR lid heeft de lezing 'De wijze vriend van GGZ' bezocht die door Zorgbelang Groningen werd georganiseerd. Deze lezing werd georganiseerd naar aanleiding van het uitkomen van een boek over de werkwijze van 'Vriend GGZ'. Bij 'Vriend GGZ' werken voornamelijk ervaringsdeskundigen, die tezamen een vriendenhuis runnen.

⁹ ligduur: aantal dagen dat een patiënt op een opname afdeling verblijft.

De lezing werd geopend met een ervaringsverhaal van een cliënt uit het 'Vriendenhuis Groningen' waarna een schets werd gegeven van het uitgevoerde onderzoek. Meer informatie is te vinden op www.vriendggz.nl

November 2017

- **Jaarverslag BOPZ¹⁰**

Met de Geneesheer Directeur van het UCP is door de CR uitvoerig gesproken over het jaarverslag BOPZ. Onder meer is gesproken over:

- de (sterke) daling in de (gemiddelde) verblijfsduur in de separeerruimten;
- de nieuwe normen die door IGZ voor separeerruimten zijn opgesteld¹¹;
- de verbouwing van de separeerruimten bij het UCP;
- de landelijk (toegenomen) vraag naar extra beveiligde kamers (EBK);
- het aanvullen van de informatie over de BOPZ op de web site van het UCP.

- **Overleg met regieverpleegkundigen UCP**

De voorzitter van de CR heeft overleg gehad met de regieverpleegkundigen van het UCP. In dit gesprek zijn een aantal zaken besproken om de gang van zaken met betrekking tot de halfjaarlijkse afdelingsbezoeken van de CR te verbeteren (zoals tijdige aankondiging van de bezoeken, goede planning binnen het afdelingsprogramma en een snelle(re) reactie op de rapportage van de CR). Daarnaast zijn ook de uitkomsten van de huisartsen enquête besproken, een enquête die op verzoek van de CR door het RGOc is uitgevoerd. Een van de suggesties was om in de ontslagbrief op te nemen of de cliënt na zijn ontslag contact met de huisarts wil.

- **Notitie Patienttevredenheid 2016 UCP**

De notitie 'Patienttevredenheid 2016' van het UCP is met het Bestuur UCP besproken. Het UCP krijgt een gemiddeld cijfer 7.8 van alle deelnemende cliënten. De opname opdelingen liggen veelal iets onder dit gemiddelde en de dagbehandelingen erboven. De CR heeft een lijst met vragen gemaakt over de notitie 'Patienttevredenheid 2016'; het Bestuur van het UCP zal hierop reageren. <wordt vervolgd>

- **Enkele resultaten van de afdelingsbezoeken CR in oktober 2017**

De afdelingsverslagen die door de CR zijn gemaakt naar aanleiding van hun bezoek aan alle afdelingen van het UCP, zijn afgerond. Enkele uitkomsten zijn:

- Tijdens vrijwel alle afdelingsbezoeken van de CR in oktober werd door de aanwezige cliënten gezegd dat zij tevreden waren over het schoonmaken en schoonhouden van alle ruimtes waar zij tijdens hun verblijf op het UCP kwamen.

¹⁰ BOPZ: wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen

¹¹ IGZ: inspectie voor de gezondheidszorg

- Er waren klachten van cliënten over de wachttijden tussen de intake en de opname. Ook waren er opmerkingen dat de nazorg door sommige patiënten als niet optimaal werd ervaren.

- **Clientparticipatie in wetenschappelijk onderzoek**

Een CR-lid heeft een cursus van het RGOc bezocht over 'Clientparticipatie in wetenschappelijk onderzoek'. Naast voorlichting over hoe een wetenschappelijk onderzoek wordt opgezet en aan welke eisen zo'n onderzoek moet voldoen, werd uitvoerig ingegaan over de wijze waarop en in welke rol cliënten binnen een wetenschappelijk onderzoek kunnen opereren. Meer informatie over dit onderwerp is onder meer te krijgen via: www.participatiekompas.nl en www.huisvoordezorg.nl.

- **DIM jaarrapportage 2016¹²**

De CR heeft de DIM jaarrapportage met het Bestuur van het UCP besproken. De CR constateerde dat een aantal aanbevelingen in deze jaarrapportage niet gebaseerd waren op de inhoud ervan. De CR vraagt zich af wat het bestuur UCP doet met de gedane aanbevelingen. Daarnaast heeft de CR een aantal concrete vragen over deze DIM jaarrapportage, ook in vergelijking met de DIM jaarrapportage 2015. Het Bestuur van het UCP heeft een notitie van de CR met een aantal vragen hierover ontvangen. <wordt vervolgd>

December 2017

- **Bouwen aan de toekomst van Gezondheid 2020**

Aan de Eindejaarsbijeenkomst 'Bouwen aan de toekomst van Gezondheid 2020' van het UMCG hebben 2 leden van de CR deelgenomen. Verschillende sessies zijn bezocht, waaronder 'Van werkdruk naar werkgeluk in het UMCG', 'Zie de mens in de complexe zorg', 'Met een digitale buddy naar het UMCG', en 'Stichting vrienden van het UMCG'.

- **RGOc-symposium 'Oog voor betrokkenen'**

Een CR-lid is naar dit congres in het UMCG geweest. Het centrale thema van dit congres was het belang om naast betrokkenen te betrekken bij de behandeling en begeleiding van patiënten. De presentaties en video's zijn op de RGOc website te vinden (www.rgoc.nl).

- **Kerstpakket 2017**

Elk lid van de CR heeft een kerstpakket van het Bestuur UCP mogen ontvangen. De CR heeft naar het Bestuur haar waardering daarover uitgesproken.

¹² DIM: Decentrale Incidenten Melding

Bijlage 1: Afdelingsbezoeken CR 2017

Overzicht van de door CR bezochte afdelingen	codes
Intensieve psychiatrie	
Acute opname 1	PSI1
Acute opname 2	PSI2
Opname 4	PSI4
Acute deeltijd behandeling	ADB
Psychose	
Opname psychose 1	PSP1
Emotionele stoornissen	
Opname depressie 1	PSS1
Opname depressie 2	PSS2
1 daagse deeltijd depressie vrijdag	----
4 daagse deeltijd depressie	----
Dagbehandeling angst en dwang	PSSA
Algemene Psychiatrie	
Dagbehandeling algemene Psychiatrie	PSAD
Ouderenpsychiatrie	
Ouderenpsychiatrie Inzichtgevende groep	PSOO
Ouderenpsychiatrie klachtgerichte groep	PSOO
Ouderenpsychiatrie Opname	PSO1

Bijlage 2: Gespreksonderwerpen Afdelingbezoeken (2016/2017)

Algemene informatie vertellen over de CR; eventueel uitdelen van deze vragenlijst

1. Huisvesting (p.m. nieuwbouw); is er sprake van overlast i.v.m. opknopbeurt/bouw protonenbunker?
2. Maaltijden
3. Hygiëne
4. Kennismakingsgesprek met hulpverleners bij binnenkomst; is er bij intake een lichamelijk onderzoek gedaan en/of een anamnese afgenomen?
5. Bejegening hulpverleners (verpleegkundigen, arts-assistenten, psychiaters, maatschappelijk werkenden, medewerkers AT, medewerkers PMT)
6. Sfeer (veiligheid)
7. Informatievoorziening (het reilen en zeilen op de afdeling); elektronisch informatiebord; huisregels
8. Programma (eventueel ook weekendactiviteiten)
9. Behandelplan
10. Behoeftte aan betrokkenheid van naasten? Familiebijeenkomsten.
11. Medicatie
12. Aanwezigheid bij de behandelplanbespreking ('MDO-overleg')
13. Dossier inzage
14. PVP-er (Patiënten Vertrouwens Persoon)
15. Geestelijke bijstand
16. Verwachtingen uitgekomen tijdens of na behandeling?
17. Is de nazorg geregeld? Is de huisarts daarbij betrokken?
18. Deelname CR (website)

Bijlage 3: Vergaderschema CR 2017

Vergaderschema	CR Plenair	CR Thema	CR en Bestuur UCP
Januari	18-01-2017		
Februari	[01-02-2017] ¹³	08-02-2017 ¹⁴	[22-02-2017] ¹³
Maart	01-03-2017	15-03-2017	22-03-2017
April	05-04-2017	19-04-2017	[26-04-2017] ¹³
Mei	03-05-2017	17-05-2017	[24-05-2017] ¹³
Juni		21-06-2017	28-06-2017
Juli / Augustus	05-07-2017		
September	06-09-2017	20-09-2017	27-09-2017
Oktober	4-10-2017	18-10-2017	25-10-2017
November	01-11-2017	15-11-2017	22-11-2017
December	06-12-2017		

¹³ De notulen van deze vergaderingen zijn niet gebruikt bij dit jaarverslag.

¹⁴ Speciale themabijeenkomst over EPD UCP en EPD UMCG