



umcg

**Universitair Centrum
Psychiatrie**

Clëntenraad UCP Groningen

Jaarverslag 2019

Vooraf

In het Jaarverslag 2019 van de Cliëntenraad UCP wordt weergegeven: 'CR' als afkorting voor de 'Cliëntenraad UCP', en 'UCP' als afkorting voor het 'Universitair Centrum Psychiatrie'.

Het Jaarverslag 2019 van de CR omvat twee hoofdstukken en 2 twee bijlagen.

In **hoofdstuk 1** wordt een korte beschrijving gegeven van:

- de doelstelling van de CR;
- de samenstelling van de CR;
- de vergaderingen van de CR;
- het overleg van de CR met het Bestuur UCP;
- het contact vanuit de CR met de cliënten van het UCP;
- de scholing van CR leden;
- netwerken en commissies waarin CR-leden participeren.

In **hoofdstuk 2** wordt in vogelvlucht een schets gegeven van de belangrijkste onderwerpen die binnen de CR in 2019 aan de orde zijn geweest:

- Informatie door patiënten over hun behandeling (zie 2.1);
- De plannen voor de nieuwbouw UCP (zie 2.2);
- Een rookvrij UCP (zie 2.3);
- Het nieuwe patiëntendossier (zie 2.4);
- Het inzetten van ervaringsdeskundigen bij het UCP (zie 2.5);
- De veiligheid en het voorkomen van incidenten (zie 2.6);
- Project weekendactiviteiten voor de klinische afdelingen UCP (zie 2.7);
- Vertrouwenspersonen en klachtprocedures (zie 2.8);
- Herindeling poliklinieken UCP (zie 2.9);
- Overleg met Bestuur UCP over beleidsplannen (zie 2.10).

Voor elk onderwerp wordt in hoofdstuk 2 tussen haakjes aangegeven in welke maand het betreffende onderwerp genotuleerd is.

In **Bijlage 1** wordt de samenstelling van de CR weergegeven en is een overzicht opgenomen van alle externe activiteiten van de CR in 2019.

In **Bijlage 2** wordt een overzicht geven van alle onderwerpen die bij de door de CR afgelegde halfjaarlijkse afdelingsbezoeken aan bod komen.

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

Het Jaarverslag 2019 van de Cliëntenraad UCP (CR) is geschreven door Peter Hilkhuisen.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 2019 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 aan bod komen die op dat moment van belang zijn.

Op de derde woensdagochtend van de maand betreft het een thematische vergadering waarin één of twee onderwerpen uitgebreid aan bod kunnen komen.

Op alle vergaderingen kunnen ook gastsprekers door de CR worden uitgenodigd.

Overleg met het Bestuur UCP

Eénmaal per maand vindt er op de woensdagochtend overleg plaats tussen het Bestuur UCP en het Dagelijks Bestuur van de CR.³ Afhankelijk van de onderwerpen op de agenda kunnen deskundigen op specifieke onderwerpen uitgenodigd worden.

Daarnaast vergadert tweemaal per jaar de voltallige CR met het Bestuur UCP.

Contact met patiënten

De CR bezoekt tweemaal jaarlijks - in april én in oktober - elke dagbehandeling en elke klinische afdeling van het UCP.⁴ 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.⁵ De gesprekken worden geleid door 2 leden van de CR, waarvan een lid de discussie leidt en het andere lid een schriftelijk verslag daarvan maakt.

De door de CR gemaakte gespreksverslagen worden gestuurd naar de leiding van de betreffende afdeling en naar het Bestuur UCP. Een reactie van elke afdeling wordt verwacht binnen 4 weken nadat de door de CR gemaakte afdelingsverslagen 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 te kunnen leiden tot een verdere verbetering van de kwaliteit van de aan patiënten aangeboden zorg. Incidenteel komt het voor dat de CR afwijkt van deze

² De CR-leden per 1 januari 2019 staan in bijlage 1 vermeld.

³ Uitzonderd de maanden juli en augustus.

⁴ Zowel in april 2019 als in oktober 2019 zijn er 17 afdelingsbezoeken door de CR afgelegd.

⁵ De standaard vragen lijst voor de afdelingsbezoeken omvat de volgende drie clusters van vragen: kwaliteit van leven, passende zorg, en samen beslissen. In bijlage 2 is de volledige vragenlijst opgenomen.

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 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.⁶

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. Zo zijn er in 2019 acht congressen en symposia door CR-leden bezocht.⁷ In principe wordt van elk congresbezoek door het deelnemende CR-lid een kort verslag gemaakt dat dient als bron van informatie voor de andere CR-leden. Vervolgens hebben alle leden van de CR in 2019 gezamenlijk deelgenomen aan twee trainingen met betrekking tot de nieuwe wetgeving (Wmcz) en de gevolgen daarvan voor cliëntenraden en die van het UCP in het bijzonder.⁸ Vervolgens hebben individuele leden van de CR specifieke cursussen gevolgd, zoals de LOC cursus 'Contact met de achterban' en een module van de Hanzehogeschool over 'Als Je uitbehandeld bent voor depressie'. Ten slotte heeft de CR - op basis van een door de CR in 2018 gevolgde LOC cursus - een gedetailleerd werkplan uitgewerkt om via werkgroepen alle werkzaamheden over de CR-leden te verdelen; elke werkgroep heeft als 'bewaker' verantwoordelijkheid voor één of meerdere onderwerpen.

Netwerken en commissies

Allereerst participeerde in 2019 één lid van de CR in het cliëntennetwerk van het 'Rob Giel Onderzoekcentrum' (RGOc). Via dit netwerk kunnen (ex)patiënten en mantelzorgers vanuit hun eigen ervaringen en visie een inbreng hebben bij onderzoeksprojecten van het RGOc.⁹ Vervolgens hebben in 2019 verschillende leden van de CR aan bijeenkomsten of werkgroepen van het UMCG deelgenomen,¹⁰ Vervolgens was één lid van de CR was lid van de Klachtencommissie Lentis / UCP / van Mesdag.¹¹ Ten slotte heeft de CR een halfjaarlijks overleg met de Centrale Cliëntenraad van Lentis; dit overleg heeft als primair doel elkaar als cliëntenraad te informeren en van elkaar te kunnen leren.

⁶ In 2019 is dit éénmaal voorgekomen.

⁷ Zie bijlage 1.

⁸ Wmcz is de afkorting voor 'Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen'. Deze cursus werd aangeboden door de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC)

⁹ In 2019 betrof dit met name het netwerk Ouderenpsychiatrie.

¹⁰ Een overzicht hiervan wordt in bijlage 1 gegeven bij het onderwerp 'Werkgroepen en bezochte bijeenkomsten'.

¹¹ Namens de CR is Peter Hilkhuisen als lid van de klachtencommissie in 2019 betrokken geweest bij 11 verschillende klachtzaken.

Hoofdstuk 2: De belangrijkste onderwerpen in 2019

2.1 Informatie door patiënten over hun behandeling

Patiënttevredenheid UCP (notulen januari 2019)

Allereerst zijn met het Bestuur UCP de uitkomsten besproken van de 'Vragenlijsten patiënt-tevredenheid 2017'. De CR is van mening dat er meer aandacht moet zijn voor de onderwerpen waarop patiënten aangeven dat zij ontevreden zijn, zoals het betrekken van naasten / familie bij de behandeling en het samen beslissen over de behandeling. Vervolgens is de CR van mening dat er maatregelen genomen moeten worden om een hogere respons te bewerkstelligen bij het afnemen van de patiënttevredenheidslijsten. Het Bestuur UCP geeft onder meer aan dat een betere planning voor het invullen van de patiënt-tevredenheidslijsten wellicht tot een hogere respons zou kunnen leiden.

Aanpassen van de vragenlijsten (notulen februari 2019)

Naar aanleiding van de eerder afgelegde afdelingsbezoeken is de vragenlijst voor de afdelingsbezoeken door de CR herzien en zijn de vragen ingedeeld in 3 thema's, met per thema de volgende onderwerpen:

- **Kwaliteit van leven:** bejegening, sfeer, huisvesting, maaltijden, hygiëne, bezoek aan patiënten, en weekendactiviteiten
- **Samen beslissen:** behandelplan, aanwezig bij bespreking, behandeldoelen ontvangen, voldoende informatie, terugkoppeling patiënt mbt vragenlijsten ROM
- **Passende zorg:** betrokkenheid naasten, zinvol programma, medicatie (goede voorlichting en begeleiding)

Het onderwerp 'verwachtingen van de behandeling' is geschrapt omdat patiënten daar vaak tijdens de gesprekken met de CR geen duidelijk antwoord op konden geven. De nieuwe vragenlijst is in bijlage 2 opgenomen.

Reactie Bestuur UCP op afdelingsbezoeken oktober 2018 (notulen maart 2019)

Het Bestuur UCP heeft schriftelijk gereageerd op de aandachtspunten die in het verslag van de CR over de afdelingsbezoeken in het najaar 2018 waren opgenomen.

- De CR geeft aan dat patiënten (nog) niet altijd uitgenodigd worden voor het zogenaamde Multidisciplinaire Overleg (MDO). Het Bestuur UCP stelt dat qua terminologie behandelplanbespreking de standaard naamgeving dient te zijn (en niet MDO), en dat een behandelplan altijd met de patiënt besproken dient te worden.
- De CR geeft aan dat op sommige afdelingen patiënten klagen dat zij geen bijsluiters krijgen van hun medicatie. Het Bestuur UCP vraagt de CR om bij de volgende afdelingsbezoeken met name te vragen of door de behandelaar de medicatie goed met de patiënt besproken wordt.
- De CR geeft aan dat verschillende patiënten klagen over de informatievoorziening, zoals het uitvallen van programma onderdelen en de (vaak onverwachte) vervanging van personeel.

Het Bestuur UCP vraagt de CR om bij de volgende afdelingsbezoeken zo concreet mogelijk te vragen en te notuleren waarin de informatievoorziening tekort schiet.

- De CR geeft aan dat veel patiënten klagen dat zij geen informatie vooraf hebben gekregen over de (te lange) wachttijden.
Het Bestuur UCP geeft aan dat alle actuele informatie over de wachttijden voor patiënten te vinden is op de website van het UCP.
- De CR geeft aan dat er vaak geen terugkoppeling door de behandelaar is over de door de patiënt ingevulde vragenlijsten.
Het Bestuur UCP geeft aan dat zij initiatieven zal nemen om behandelaars aan te moedigen de uitkomsten van de vragenlijsten wel met de patiënten te bespreken; indien behandelaars dat wensen kunnen zij ter ondersteuning een deskundige inschakelen.

De CR zal de door het Bestuur UCP gedane aanbevelingen meenemen bij de volgende afdelingsbezoeken.

Belangrijkste uitkomsten van de in april afgelegde afdelingsbezoeken (notulen mei 2019)

Bij de in april afgelegde afdelingsbezoeken bleek weer dat een aantal cliënten het interview met de CR niet konden bijwonen omdat dat niet in hun programma paste. De CR pleit wederom bij het bestuur UCP voor een betere agendering, bijvoorbeeld kort voor of na de lunch.

De belangrijkste uitkomsten van de in april afgelegde afdelingsbezoeken worden hieronder weergegeven.

- De onderwerpen over de **Kwaliteit van leven** werden op één uitzondering na positief beoordeeld. De uitzondering was het rookbeleid. De weerstand bij patiënten tegen het rookbeleid - zoals de afwezigheid van een rookkamer - lijkt groter te worden. Ook geven patiënten aan dat zij geen ondersteuning aangeboden krijgen om met roken te stoppen.
- Voor **Samen beslissen** werden onder meer de volgende onderwerpen genoemd:
 - De informatievoorziening kan in het algemeen beter
 - Niet elke cliënt wordt uitgenodigd om bij de bespreking van zijn behandelplan aanwezig te zijn
 - De naamgeving voor de evaluatie van de behandeling kan per afdeling verschillend zijn. Meer uniformiteit zou wenselijk zijn.
 - In een aantal gevallen blijkt dat de door de patiënt ingevulde ROM lijsten niet worden nabesproken met de betreffende patiënt.
- Bij **Passende zorg** werd een aantal kritische opmerkingen gemaakt.
 - (Te) lange wachttijden bij verschillende behandeltrajecten.
 - Onduidelijkheid over de voorlichting over en de begeleiding van medicatie; ook is niet altijd duidelijk bij wie patiënten met vragen terecht kunnen.
 - Het ontbreken van de mogelijkheid voor het volgen van therapieën op de dinsdag en vrijdag middagen
- Met betrekking tot de nieuwbouw is door de patiënten een groot aantal suggesties gedaan die aan het Bestuur UCP worden doorgegeven.

Reactie Bestuur UCP op notitie CR over afdelingsbezoeken april 2019 (notulen september 2019)

In haar schriftelijke reactie geeft het Bestuur UCP onder meer aan:

- De informatievoorziening met betrekking tot de medicatie en tot de vervanging en wisseling van personeel wordt door patiënten op sommige afdelingen niet altijd als goed ervaren.
De betreffende afdelingen hebben in hun reactie naar het Bestuur UCP aangegeven hier meer aandacht voor te zullen hebben.
- Het terugkoppelen van de uitkomsten van de door de patiënten ingevulde vragenlijsten gebeurt nog onvoldoende.
Het Bestuur UCP heeft een werkgroep ingesteld voor het opzetten van scholingen van behandelaars om dit beter te kunnen implementeren. Voor het Bestuur UCP blijft dit een aandachtspunt.
- Het Bestuur UCP deelt de zorgen van de CR over de wachttijden.
De oorzaken zijn per afdeling verschillend.
Het Bestuur UCP blijft halfjaarlijks de actuele wachttijden met de CR bespreken.
- De mogelijkheid om ondersteuning te krijgen bij het stoppen van roken is op sommige afdelingen onvoldoende bekend, en het bespreken van het rookbeleid bij het UCP gebeurt nog niet bij alle intake gesprekken.
Het Bestuur UCP zegt toe dit op te pakken.
- Het Bestuur UCP geeft aan na te gaan of het mogelijk is om therapie op de dinsdag- en de vrijdagmiddag aan te bieden.

Patiënttevredenheid UCP (notulen oktober 2019)

Binnen de CR is de notitie 'Patiënttevredenheid UCP 2018' van het Bestuur UCP besproken. De CR mist niet alleen een uitsplitsing van de cijfers naar afdeling, maar zou ook meer diepgang willen zien bij verschillende onderdelen.

Ook maakt de CR zich (wederom) zorgen over de (te) lage respons.

De CR zal het Bestuur UCP vragen om alle basisuitkomsten (inclusief de antwoorden op de open vragen) aan de CR ter beschikking te stellen. De CR wil een eigen analyse kunnen maken.

De belangrijkste uitkomsten van de afdelingsbezoeken oktober 2019 (notulen december 2019)

De belangrijkste aandachtspunten die in de gesprekken van de CR bij de afdelingsbezoeken in oktober 2019 naar voren kwamen, waren:

- Het rookbeleid moet beter gehandhaafd worden, vooral op het terrein rond het UCP gebouw.
- Betere informatievoorziening (zoals wijzigingen in het programma).
- Betere route-aanduiding in het gebouw (vooral voor patiënten in de dagbehandeling).
- Betere informatie over medicatie voor en tijdens het gebruik.
- Betere terugkoppeling over de uitkomsten van de vragenlijsten door de behandelaar
- Lange wachttijden en het gebrek aan adequate informatie voor de individuele patiënt.

De CR zal bovenstaande aandachtspunten met het Bestuur UCP bespreken

Ook wil de CR het Bestuur UCP ter overweging geven om naar aanleiding van het gesprek bij het afdelingsbezoek een spiegelbijeenkomst te organiseren voor de afdeling Opname Depressie.

Contact met de poliklinische patiënten (notulen december 2019)

Binnen de CR is een plan besproken voor het krijgen van contact met poliklinische patiënten. De kern van dit plan houdt in dat gedurende een korte periode CR-leden in de centrale hal van het UCP-gebouw aanwezig zijn en via een zeer korte vragenlijst interviews afnemen met de op dat moment in de centrale hal aanwezige patiënten. De CR zal dit plan voorleggen aan het Bestuur UCP

2.2 Nieuwbouw UCP

Geen luchtbrug bij nieuwbouw UCP (notulen februari 2019)

Het Bestuur UCP heeft de CR geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot de nieuwbouw. De belangrijkste veranderingen voor de CR waren dat allereerst de luchtbrug tussen het nieuwe UCP gebouw en het UMCG komt te vervallen en dat er een vierde verdieping voor met name de onderzoekers bijkomt in het nieuwe UCP gebouw. De CR betreurt het dat de luchtbrug komt te vervallen en dat daarmee UCP en UMCG optisch gescheiden gebouwen blijven lijken.

Focusgroep bijeenkomst nieuwbouw (notulen maart 2019)

In een door het Bestuur UCP uitgevoerde enquête heeft een aantal (ex)patiënten en naasten van patiënten aangegeven dat zij vanuit hun eigen ervaring willen meedenken over de nieuwbouwplannen UCP. Hiertoe heeft het Bestuur UCP een focusgroep bijeenkomst georganiseerd waarvoor waren uitgenodigd (oud)patiënten, familie / naasten, en leden van de CR. Uitkomsten van deze focusgroep bijeenkomst waren onder meer:

- Prikkelarme omgeving (zoals niet te felle kleuren)
- Aandacht voor lichtinval in het gebouw en de patiëntenkamers
- Inrichting van de spreekkamers, patiëntenkamers, en huiskamers
- Aandacht voor privacy bij de balie
- Aandacht voor rolstoelgebruikers

Nieuwbouwbijeenkomst voor de CR (notulen maart 2019)

Door het Bestuur UCP zijn met enkele leden van de CR onder meer de volgende onderwerpen besproken:

- Licht en de lichtinval in alle ruimtes binnen het nieuwe UCP gebouw
- De ligging van de verschillende verpleegposten op de opname afdelingen
- Medicijnkamers per verdieping
- Positionering op de afdeling en de inrichting van de extra beveiligde kamer (als alternatief voor de separeer)
- De aanwezigheid van een familiekamer en de inrichting daarvan
- Een vernieuwd ontwerp voor trap in de hal
- Een gemeenschappelijke werkkamer voor de CR en OR van het UCP

Vanuit de CR werd ook aandacht gevraagd voor de camera's op de afdeling Psychosen, en het gebruik van licht in de nacht op de opname afdelingen. Patiënten moeten zich in de nacht veilig voelen en makkelijk kunnen zien waar de verpleegposten zijn.

Wensen van patiënten met betrekking tot de nieuwbouw (notulen mei 2019)

Bij de door de CR in april uitgevoerde afdelingsbezoeken is aan patiënten gevraagd of zij suggesties hebben voor de nieuwbouw UCP. De volgende wensen zijn onder meer genoemd:

- Natuurlijk licht, goede ventilatie, levende planten, goede kleuren
- Een aparte ruimte om bezoekers te kunnen ontvangen
- Een eigen afgesloten recreatieruimte
- Grotere spreekkamers
- Meer opbergruimte in hun (afsluitbare) kamers
- Betere positie van de alarmknop.

Vervolgbijeenkomst Nieuwbouw (notulen juni 2019)

Vier leden van de CR hebben op 18 juni 2019 een bijeenkomst over de nieuwbouw bijgewoond, waarin door het Bestuur UCP de stand van zaken tot op dat moment werd verteld. Het ontwerp van de separeerruimte dat door TNO was goedgekeurd, gaf bij de aanwezige CR leden een 'gevangenis gevoel'.

Vervolgbijeenkomst Nieuwbouw (notulen september 2019)

In deze bijeenkomst is door het Bestuur UCP onder meer informatie aan de CR gegeven over:

- Het plan om zonnepanelen op de daken te plaatsen
- De wijze waarop de waterhuishouding voor de tuinen is geregeld
- De inrichting van de centrale hal (keuze van kleuren en het gebruik van hout)
- De bewegwijzering in het gebouw via onder meer kleuren op de vloer
- Inrichting van de tuinen rond en in het gebouw

Daarnaast hebben leden van de CR een mock-up van een patiëntenkamer en van een spreekkamer bezocht. De grootte, de indeling en de inrichting van de kamers werden door de CR leden als positief beoordeeld.

2.3 Rookvrij UCP

Rookvrij UCP (notulen februari 2019)

De projectleider van een 'Rookvrij UCP' meldt de CR dat de overgang naar niet-roken op het UCP terrein en op de afdelingen redelijk soepel verloopt en dat medewerkers van het UCP ter ondersteuning training in motiverende gespreksvoering krijgen over niet-roken. Hiertoe wordt contact gezocht met Verslavingszorg Noord Nederland (VNN). Aan alle afdelingen is gevraagd om de problemen waar men tegen aanloopt, te melden bij de projectleider.

De CR vraagt hoeveel patiënten gebruik maken van nicotinepleisters en of hierbij rekening wordt gehouden met het medicatiebeleid van een patiënt.

De projectleider geeft aan hierop terug te komen.

Rookvrij UCP (notulen april 2019)

De CR is door de projectleider van een 'Rookvrij UCP' geïnformeerd over de voortgang. De belangrijkste uitkomsten van dit overleg waren onder meer:

- algemene strategie is om op een vriendelijke wijze het roken te (blijven) ontmoedigen;
- er wordt inmiddels weer méér gerookt op het terrein van het UMCG, patiënten weten inmiddels dat er geen represailles volgen;
- er zijn niet-roken stickers besteld voor alle afdelingen van het UCP;
- patiënten willen geen gebruik maken van nicotine vervangende middelen;
- op de afdelingen Psychosen en Intensieve Psychiatrie vinden verpleegkundigen het lastig om het roken te verbieden.

De CR zal het 'niet-roken' weer meenemen bij de halfjaarlijkse afdelingsbezoeken en de resultaten daarvan naar de projectleider 'Rookvrij UCP' terugkoppelen.

Klachten over het rookbeleid (notulen mei 2019)

Het Bestuur UCP geeft naar de CR aan dat een aantal patiënten klaagt over onder meer het ontbreken van een rookkamer en het verstrekken van alleen een pleister voor het stoppen met roken. Daarnaast constateert de CR dat op verschillende plaatsen rond het UCP-gebouw nog steeds gerookt wordt.

Het Bestuur UCP geeft naar de CR aan dat er met betrekking tot het rookbeleid meer 'onderhoud' nodig is. De door het Bestuur UCP ondernomen acties zijn onder meer: een training 'motiverende gespreksvoering' voor alle verpleegkundigen en het goed bespreken van het rookbeleid UMCG bij de intake.

Stand van zaken mbt het rookbeleid (notulen september 2019)

Door de projectleider van een 'Rookvrij UCP' wordt aangegeven dat het ingevoerde rookbeleid om te stoppen met roken de goede kant uitgaat. Ook op de gesloten afdelingen gaat het nu relatief makkelijk. De huidige "Rook enquête" gaat omgebouwd worden naar een vragenlijst waaruit zou moeten blijken dat het roken op het UCP is afgenomen. De CR zou aan deze vragenlijst de vraag willen toevoegen: "Wat zou helpen om te stoppen met roken."

2.4 Het nieuwe patiëntendossier

Het nieuwe integrale patiëntendossier (EPIC): Stand van zaken (notulen januari 2019)

De CR wordt door het Bestuur UCP op de hoogte gesteld van de stand van zaken met betrekking tot het nieuwe integrale patiëntendossier (EPIC). De CR geeft aan dat tijdens de ontwikkelfase uitdrukkelijk aandacht werd gegeven aan patiëntenparticipatie maar dat niet terugkomt in de door de CR ontvangen uitwerkingen voor de implementatie van EPIC.

Patiëntendossier: klacht patiënt (notulen maart 2019)

Naar aanleiding van een klacht van een patiënt bij de CR over de vertrouwelijkheid van de gegevens in zijn patiëntendossier geeft de CR naar het bestuur UCP aan dat zij het aspect vertrouwelijkheid (waaronder de zogenaamde 'breaking the glass' procedure) nogmaals met het Bestuur UCP wil bespreken.

Vertrouwelijkheid in EPIC (notulen mei 2019)

Het Bestuur UCP geeft aan dat het uitgangspunt is een integraal patiëntendossier waarin zo weinig mogelijk op vertrouwelijk wordt gezet. Informatie in het patiëntendossier die vertrouwelijk is gemaakt, is niet zichtbaar en ook niet toegankelijk voor andere behandelaren buiten het UCP, maar wordt altijd in overleg met de patiënt besproken. Voor een goede communicatie tussen behandelaar en patiënt over de mogelijkheden van privacy wordt een folder gemaakt. De CR is van mening dat de patiënt hierover zeggenschap moet hebben en aan de patiënt gevraagd moet worden of hij wel of niet akkoord is. Het Bestuur UCP zegt toe hierop terug te komen.

Vertrouwelijkheid in Epic (notulen oktober 2019)

De CR heeft met Bestuur UCP gediscussieerd over de vraag welke informatie binnen EPIC al of niet op vertrouwelijk kan worden gezet. Het betreft informatie over de beschrijvende diagnose in het behandelplan, brieven, en notities. De CR is van mening dat de patiënt eigenaar is van alle informatie over hem zelf en dat de patiënt bijgevolg moet kunnen bepalen wie wel en wie niet inzage in zijn dossier heeft. Het Bestuur UCP geeft aan dat als een niet bij het UCP werkzame behandelaar geen behandelrelatie met de patiënt heeft, dat hij dan ook geen recht op inzage heeft, en dat elke behandelaar van het UCP met de patiënt onder meer dient te bespreken welke opties er zijn om gegevens op vertrouwelijk te zetten. De Cliëntenraad geeft aan zich te kunnen vinden in de door het Bestuur UCP gekozen aanpak

MijnUMCG (notulen oktober 2019)

Met de overgang naar EPIC kunnen patiënten inzage krijgen in een deel van hun dossier via MijnUMCG. Tevens zal de mailwisseling tussen (de behandelaren van het) UMCG en patiënten verlopen via Mijn UMCG, en (alleen) zichtbaar zijn voor behandelaren die een zorgrelatie hebben met de betreffende patiënt. Een lid van de CR heeft deelgenomen aan de klankbordgroep voor Mijn UMCG.

2.5 Het inzetten van ervaringsdeskundigen bij het UCP

Het inzetten van ervaringsdeskundigen (notulen maart 2019)

De CR begrijpt dat de hele procedure voor het inzetten van ervaringsdeskundigen bij het UCP zorgvuldig moet gebeuren maar vindt dat het erg lang duurt. Het Bestuur UCP geeft onder meer aan dat het UCP als organisatie moet wennen aan het werken met ervaringsdeskundigen en dat de positie van ervaringsdeskundigen binnen de organisatie meer duidelijkheid nodig heeft. De CR stelt aan het Bestuur UCP voor om als start ervaringsdeskundigen voorlichting te laten geven, zoals bij voorlichtings- en familie-avonden.

Stand van zaken mbt het inzetten van ervaringsdeskundigen (notulen oktober 2019)

Bij de afdeling Psychosen wordt inmiddels gebruik gemaakt van (ex)patiënten als ervaringsdeskundige. Daarnaast is bij de afdeling CDO onderzocht hoe herstelondersteunende zorg op die afdeling geïmplementeerd zou kunnen worden. De CR geeft naar het Bestuur UCP aan dat zij graag op de hoogte gehouden wil worden over de voortgang van deze initiatieven op de afdelingen Psychosen en CDO.

Stand van zaken met betrekking tot het inzetten van ervaringsdeskundigen (notulen november 2019)

De bedoeling van het Bestuur UCP is dat op de afdeling CDO herstelondersteunende zorg wordt aangeboden. Voor de opzet en implementatie van deze zorg wordt gezocht naar een klinisch psycholoog die dit gaat ontwikkelen.

Door het Bestuur UCP wordt de CR gevraagd mee te kijken naar de concept vacaturetekst en de achterliggende conceptnotitie over herstelondersteunende zorg.

2.6 De veiligheid en het voorkomen van incidenten

DIM commissie Jaarrapportage 2017 ¹² (notulen februari 2019)

De CR vindt het een duidelijk rapport waarin ook een analyse wordt gemaakt van de incidenten voorzover dat mogelijk is. In het rapport mist de CR echter een nadere toelichting op een aantal onderwerpen zoals incidenten bij Ouderenpsychiatrie en bij Intensieve Psychiatrie, incidenten bij medicatie en vallen, en het gebruik van de pieper bij incidenten.

De CR had onder meer de volgende vragen:

- Is er een evaluatie van de ernst van de incidenten?
- Leidt de rapportage tot vermindering van vermijdbare incidenten?
- Zijn de protocollen (zoals voor vallen en medicatie) bij iedereen goed bekend?
- Zijn er aanwijsbare oorzaken voor de toename in het aantal agressie incidenten?

In een mondelinge toelichting op deze vragen geeft het Bestuur UCP onder meer aan dat:

- er extra aandacht is voor valincidenten en voor medicatieveiligheid;
- het probleem van de alarmpiepers inmiddels verholpen is;
- het aantal agressie incidenten gedaald is als gecorrigeerd wordt voor 2 uitbijters;¹³
- de CR regelmatig op de hoogte gehouden zal worden van de werkzaamheden van de DIM commissie.

Rapport Inspectie naar aanleiding van Inspectiebezoek (notulen mei 2019)

De Inspectie heeft op 16 november 2018 een werkbezoek bij het UMCG afgelegd en daarover gerapporteerd aan het Bestuur UCP. De uitkomsten van dit rapport zijn besproken met de CR. De CR geeft naar het Bestuur UCP aan dat zij op de hoogte gehouden wil worden van de voortgang en van de uitkomsten van de 'werkgroep suicidepreventie'.

Gesprek met de Geneesheer Directeur en de CR

¹² DIM: Decentrale Incident Meldingen, het betreft veelal meldingen van incidenten die niet zeer ernstig van aard zijn en die niet verplicht gemeld moeten worden.

¹³ Uitbijter: een uitzonderlijke en zeer afwijkende waarneming

(notulen mei 2019)

De CR heeft een uitvoerig gesprek gehad met de Geneesheer Directeur van het UCP. Onder meer is gesproken over:

- Stand van zaken met betrekking tot het BOPZ jaarverslag 2018 ¹⁴
- De afname in het aantal separatie-uren en de toename in het aantal afzonderingsuren
- De toename in het aantal BOPZ-opnames sinds 2017
- Ontwikkelingen in de patiëntpopulatie van het UCP die te maken heeft met de BOPZ, zoals leeftijd, geslacht en complexiteit.
- Het inzetten van ervaringsdeskundigen binnen de nieuwe Wvggz ¹⁵

De CR spreekt haar waardering uit voor de uitvoerige informatie en toelichting zoals gegeven door de geneesheer directeur UCP.

Crisiskaart en afsluitbare geneesmiddelen kastjes (notulen mei 2019)

Naar aanleiding van een notitie van het Bestuur UCP over calamiteiten / suicide wil de CR in de komende vergadering met de regieverpleegkundigen de aanwezigheid en het gebruik van afsluitbare geneesmiddelen kastjes op de agenda zetten.

Naar aanleiding van een gesprek van een CR lid met de Gemeente Groningen over het omgaan met mensen met verward gedrag, wil de CR met het bestuur UCP overleggen of de crisiskaarten van cliënten van het UCP systematisch geactualiseerd worden.

Vraag CR over jaarlijkse DIM rapportage (notulen oktober 2019)

De CR mist de jaarlijkse DIM rapportage voor 2018. Het Bestuur UCP geeft aan dat het bewaken en rapporteren van de meldingen tot nu toe niet naar tevredenheid verliep, en dat daarom gewerkt wordt aan een plan van aanpak om het anders te organiseren. Het Bestuur UCP zegt toe de CR op de hoogte zal worden gehouden.

Gesprek met de Geneesheer Directeur en de CR (notulen oktober 2019)

De CR heeft een uitvoerig gesprek gehad met de Geneesheer Directeur van het UCP over onder meer:

- Actuele ontwikkelingen met betrekking tot het BOPZ jaarverslag 2018
- De gevolgen van de Wvggz voor het UCP (zoals verantwoording naar de Inspectie voor de ggz, en het maken van een zorgplan ten behoeve van rechterlijke beslissingen, en de rol van de naasten / familie binnen de nieuwe wetgeving)
- De nieuw ingestelde UCP werkgroep suicidepreventie.

2.7 Project weekendactiviteiten voor de klinische afdelingen UCP

Project weekendactiviteiten (notulen februari 2019)

Na een geslaagde door de CR uitgevoerde pilot heeft het Bestuur UCP een projectleider benoemd voor het ontwikkelen en implementeren van weekendactiviteiten voor de

¹⁴ BOPZ: Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen. Deze wet wordt per 1 januari 2020 vervangen door de Wet zorg en dwang (Wzd)

¹⁵ Wvggz: Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg

patiënten van de klinische afdelingen. Het doel van dit weekend project is patiënten laagdrempelig activiteiten aan te bieden die ook herstelondersteunend zouden kunnen werken. Voor de uitvoering van dit project worden vrijwilligers van de Stichting Vrienden van het UMCG gevraagd.

Project weekendactiviteiten (notulen mei 2019)

Voor het project weekendactiviteiten is een projectbeschrijving gemaakt en een advertentie geplaatst. Er hebben 10 mensen gereageerd, inclusief enkele CR leden, die elk per 6 weken op een zaterdagmiddag activiteiten zullen doen met patiënten van de klinische afdelingen die daar behoefte aan hebben. De activiteiten vinden plaats in de huiskamer van de kliniek Psychosen en de nadruk ligt op gezellig samen zijn. De start van dit project is gepland zaterdag 29 juni. Patiënten kunnen dan op elke zaterdagmiddag vrij binnen lopen tussen 14.00 en 16.00 uur.

De CR is verheugd dat haar pilot uiteindelijk een definitieve vorm heeft gekregen.

2.8 Vertrouwenspersonen en klachtprocedures

Jaarverslag Patiëntenvertrouwenspersoon (notulen april 2019)

Belangrijke punten uit het Jaarverslag van de patiëntenvertrouwenspersoon, die met het bestuur UCP zijn besproken, zijn:

- meer aandacht voor het verwachtingspatroon van patiënten over hun behandeling vóór en tijdens hun behandeling
- meer helderheid over de klachtenprocedures

Klachtenfunctionarissen UMCG (notulen juni 2019)

De klachtenfunctionarissen van het UMCG hebben aan de CR een uitvoerige toelichting gegeven over hun achtergrond, de aanpak die zij hanteren bij hun werkzaamheden als klachtenfunctionaris en de procedures die zij volgen bij klachtzaken. Voor elke binnengekomen klacht is het uitgangspunt om via bemiddeling tot een juridische en schriftelijk vastgelegde akkoordverklaring te komen. Lukt bemiddeling niet, dan wordt de klager doorverwezen naar bijvoorbeeld de klachtencommissie Lentis / UMCG / van Mesdag. Het streven is om een klacht binnen een termijn van 4 weken af te ronden.

Brief Bestuur UCP over de nieuwe regionale klachtencommissie (notulen november 2019)

In de CR is de brief van het Bestuur UCP met een adviesverzoek over de nieuwe klachtencommissie besproken. De belangrijkste opmerkingen / vragen waren:

- De CR is positief over het aanstellen van onafhankelijke leden en over het vormen van een regionale klachtencommissies in het Noorden van het land.
- De CR vraagt zich af of er in de nieuwe regionale klachtencommissie ook patiëntenvertegenwoordigers worden opgenomen zoals in de huidige situatie?
- De CR vraagt zich af of er bij de informatie overdracht van alle bij een klacht betrokken personen voldoende waarborgen voor betrouwbaarheid zijn?

De CR zal naar het Bestuur UCP een schriftelijk advies uitbrengen.

2.9 Herindeling poliklinieken

Stoppen van het zorgprogramma ontwikkelingsstoornissen (notulen januari 2019)

De CR heeft met het Bestuur UCP besproken het door de CR uitgebrachte advies over het door het Bestuur UCP genomen besluit om te stoppen met het zorgprogramma ontwikkelingsstoornissen. Dit besluit is gebaseerd op het voornemen van het Bestuur UCP om meer zorgactiviteiten te verschuiven naar de zogenaamde tertiaire zorg. De CR kan zich vinden in de door het bestuur UCP gekozen uitgangspunten maar vraagt van het bestuur UCP de garantie dat - indien de problematiek van een individuele patiënt dat vraagt - er een individueel traject binnen het UCP mogelijk blijft

Herindeling Poliklinieken (notulen oktober 2019)

De CR heeft een brief van het Bestuur UCP ontvangen over het vervolg van de herindeling van de poli UCP. In een mondelinge toelichting van het Bestuur UCP op deze brief wordt gesteld dat het geen grote verandering betreft en dat er geen gevolgen zijn voor de kwaliteit van de aangeboden patiëntenzorg.

De CR heeft geen vragen / opmerkingen meer met betrekking tot deze herindeling.

2.10 Overleg met Bestuur UCP over beleidsplannen

Meerjarenbeleidsplan UCP 2018 - 2022 incl. beleidsdoelen 2018 (notulen januari 2019)

De CR is van mening dat zij zich moet onthouden van het uitbrengen van een advies over het 'Meerjarenbeleidsplan 2018-2022'. De CR kan zich weliswaar vinden in de algemene beleidslijnen zoals geschetst in het Meerjarenbeleidsplan maar vindt de tekst te summier om inzicht te krijgen wat het voorgenomen beleid daadwerkelijk gaat betekenen. Voorbeelden hiervan zijn de hooggespecialiseerde zorg, verkorting van de opnameduur, de inzet van ervaringsdeskundigen in de patiëntenzorg, en het samen beslissen tussen behandelaar en patiënt.

Management Review UCP 2017 (notulen februari 2019)

De schriftelijke reactie van de CR aan het bestuur UCP wordt met het Bestuur UCP besproken. De belangrijkste uitkomsten van hetgeen het Bestuur UCP toezegt, zijn dat:

- de CR in de zomer voorlichting krijgt over de vraag wat tertiaire zorg bij het UCP precies inhoudt voor de verschillende afdelingen
- met de CR half jaarlijks de actuele wachttijden besproken worden op basis van overzichten per zorgtraject.

De CR geeft naar het Bestuur UCP dat zij terugkomt op de onderwerpen medicatieveiligheid en crisiskaart.

Jaarplan UCP 2019-2020 (notulen oktober 2019)

De CR heeft naar het Bestuur UCP mondeling en schriftelijk aangegeven dat naar haar mening in het Jaarplan UCP 2019-2020 te weinig of geen aandacht is voor onder meer:

- een visie op patiëntenparticipatie
- het inzetten van ervaringsdeskundigen
- de wijze waarop familie en naasten betrokken worden binnen de nieuwe Wvvgz

- medicatieveiligheid
- de definitie en inhoud van tertiaire zorg

Conceptbeleidsplan Wvggz¹⁶

(notulen november 2019)

Op hoofdlijnen kan de CR zich vinden in het “Conceptbeleidsplan Wvggz” maar heeft onder meer de volgende kanttekeningen:

- De patiëntenvertrouwenspersoon, de familievertrouwenspersoon, en de wettelijk vertegenwoordiger krijgen een prominente rol binnen de nieuwe wet; hun rol dient dan ook goed omschreven te worden.
- De informatievoorziening tussen alle actoren blijft onderbelicht; meer tekst over en een figuur voor de informatievoorziening zou wenselijk zijn.

Het Bestuur UCP geeft aan dat het niet goed te voorspellen is welke knelpunten / problemen gaan ontstaan na de invoering van deze nieuwe wet. Er is nog geen ervaring met verplichte zorg in de thuissituatie en ook is nog niet geheel duidelijk hoe die zorg geïmplementeerd moet worden. Het Bestuur UCP zegt toe dat de opgedane ervaringen in de loop van volgend jaar teruggekoppeld worden naar de CR.

¹⁶ Wvggz: Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg

Bijlage 1:

Samenstelling en Externe activiteiten van de Cliëntenraad UCP

Leden Cliëntenraad UCP per 1 januari 2019

- Tjar Koiter (voorzitter en lid dagelijks bestuur CR)
- Mannie Schreuder (secretaris en lid dagelijks bestuur CR)
- Kurt van Houten
- Caren Veenendaal
- Fred Luining
- Pieter Stolk
- Siebrig Vink
- Marcel Heytbrink
- Joke Wentholt
- Peter Hilkhuisen

Commissies waarin leden van de Cliëntenraad UCP participeerden

- E-health netwerk van het RGOC (Pieter)
- Klachtencommissie Lentis / UCP / van Mesdag (Peter)
- Halfjaarlijks overleg Cliëntenraden van Lentis en UCP (Tjar en een wisselend CR-lid)
- Netwerk Ouderenpsychiatrie (Peter)
- Stairsproject van UCP / Hanzehogeschool (Kurt)
- Gebruikersgroep MijnUmcg (Siebrig)

Onderzoeksprojecten waarbinnen leden Cliëntenraad UCP participeerden

- Cliëntennetwerk Ouderenpsychiatrie RGOC (2019) (Peter)
- Ouderenpsychiatrie: "project Behavioural Activation" (Peter)

Bezochte symposia /congressen

- Symposium "The colour kitchen" van Kennisconsortium destigmatisering en sociale inclusie te Utrecht (01-02-2019) (Joke)
- Symposium 'Op het snijvlak van de psychiatrie' (7 februari 2019) (Pieter)
- Symposium "Ouderenpsychiatrie-Depressie-Plus (20-02-2019) (Peter)
- Symposium "Ouderenpsychiatrie-Depressie-Plus: de vele kleuren van depressie bij ouderen' (07-05-2019) (Joke, Pieter, Kurt, Peter)
- Invitational Conference RGOC te Assen (05-06-2019) (Peter)
- NNSA symposium " Trauma bij stemming- en angststoornissen" (13-09-2019) (Siebrig, Marcel, Kurt)
- Phrenos congres "Op weg naar dialoog" (11-10-2019) (Joke)
- RGOC symposium "Leren van elkaar: de betekenis van wetenschappelijk onderzoek voor de zorg in de GGZ" (10-12-2019) (Pieter)

Werkgroepen en bezochte bijeenkomsten

- UCP: Nieuwjaars receptie UCP (Tjar)
- UMCG: " Patiëntgerichte communicatie: wat is uw verhaal?" (15-01-2019)(Kurt, Tjar)

- UCP: Spiegelbijeenkomst ADB van het UCP (12-02-2019) (Joke, Kurt, Peter)
- UCP: Overleg met regieverpleegkundigen UCP (jaarlijks) (Joke en Tjar)
- UMCG: Leidende coalitie Patiëntenparticipatie (12-02-2019) (Tjar)
- UCP: Eerste Focusgroep Nieuwbouw UCP (08-03-2019) (Joke en Siebrig)
- UMCG: Leidende coalitie patiëntenparticipatie (17-04-2020) (Tjar, Kurt, Marcel)
- RGOc: Bijeenkomst Cliëntenvertegenwoordigers RGOc netwerken (8 mei 2019) (Peter)
- Lentis: Overleg met de Centrale Cliëntenraad van Lentis (20 mei 2019) (Tjar, Siebrig)
- UCP: Tweede Focusgroep Nieuwbouw UCP 13-06-2019 (Peter)
- UMCG: Bijeenkomst 'Patiëntenparticipatie in het UMCG (19-06-2019) (Joke, Tjar)
- UCP: "Evaluatie project weekendactiviteiten" (Joke, Kurt)
- UMCG: Leidende coalitie patiëntenparticipatie (19-09-2019) (Joke, Tjar)
- UMCG: Congres leidende coalitie patiëntenparticipatie (19-09-2019) (Joke)
- UMCG: "Lerend netwerk cliëntenraden UMCG" (14-10-2019) (Tjar, Siebrig)
- UCP: Presentatie definitief ontwerp nieuwbouw UCP (29-10-2019) (gehele CR)
- UCP: Voorlichting over de Wvvgz (13-11-2019) (Tjar)
- UMCG: Bijeenkomst : "Nieuwe wetgeving WMCZ" (19-11-2019) (Tjar)
- LSR: Bijeenkomst nieuwe wetgeving Wmcz 2018 (20-11-2019) (Tjar, Fred, Joke, Kurt)
- UCP: Derde Focusgroep meedenken over vragenlijsten (25-11-2019) (Siebrig)
- Herstelweekend Sint Nicolaasga (01-12-2019) (Kurt, Marcel)

Scholing 2019:

- LOC cursus voor de CR (16-01-2019) (gehele CR)
- LOC cursus: "Contact met de achterban" (september 2019) (Marcel)
- LOC cursus "Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen en Wmcz 2018 (13-11-2019) (Fred)
- Module Hanzehogeschool over als je uitbehandeld bent voor depressie (september 2019) (Kurt)

Bijlage 2: Gespreksonderwerpen Afdelingsbezoeken

Algemene informatie vertellen over de Cliëntenraad UCP

Eventueel uitdelen van deze vragenlijst aan elke aanwezige cliënt

Kwaliteit van leven

1. Huisvesting: zijn er specifieke wensen? Nieuwbouw is gereed in 2022
2. Maaltijden
3. Hygiëne
4. Rookbeleid: wat zou het stoppen met roken in het UCP voor u makkelijker maken?
5. Sfeer (veiligheid)
6. Bejegening hulpverleners (verpleegkundigen, arts-assistenten, psychiaters, maatschappelijk werkers, medewerkers AT, medewerkers PMT)
7. Informatievoorziening (het reilen en zeilen op de afdeling); informatiebord; huisregels; vervanging arts-assistenten
8. Behoeft aan betrokkenheid van naasten? Mogelijkheden van bezoek. Familiebijeenkomsten. Ouderschap en kinderen

Passende zorg

9. Zijn er wachttijden voor het begin van de behandeling?
10. Is er bij intake een lichamelijk onderzoek gedaan en/of een anamnese (ziektegeschiedenis) afgenomen?
11. Zijn er in overleg met U een behandelplan / behandeldoelen opgesteld? Wordt dit behandelplan regelmatig met U geëvalueerd?
12. Bestaat het programma uit zinvolle bezigheden? Hoe zijn de weekenden?

Samen beslissen

13. Wordt medicatie goed besproken, zoals mogelijk optreden van bijwerkingen?
14. Hoe is de informatievoorziening over de voortgang van het herstel (zoals het terugkoppelen van de vragenlijsten)?
15. Wordt het behandelplan regelmatig met u geëvalueerd?
16. Is de nazorg geregeld? Is de huisarts daarbij betrokken?

Andere zaken die mogelijk voor U van belang zijn

17. Het recht op dossier inzage
18. PVP-er (Patiënten Vertrouwens Persoon)
19. Geestelijke bijstand

Heeft u nog andere vragen of suggesties?

Heeft U belangstelling voor deelname aan de Cliëntenraad UCP?