

Cliëntenraad UMCG

Jaarverslag 2022



Adviesorgaan

De Cliëntenraad UMCG is een van de adviesorganen in het UMCG en adviseert, vanuit het perspectief van de patiënt en zijn naasten, de Raad van Bestuur gevraagd en ongevraagd op basis van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz2018). De Cliëntenraad bestaat uit negen leden die patiënt zijn (geweest) of sterke affiniteit hebben met zorg, onderzoek en onderwijs in het UMCG. De leden zijn allen externen. De Cliëntenraad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Corona

Corona was in 2022 weliswaar niet verdwenen en alertheid bleef in het ziekenhuis geboden, maar de besmettingen gingen omlaag en het aantal opgenomen patiënten met Corona daalde navenant. In de tweede helft van het verslagjaar kon de interne alarmering op basis van het zogenaamde regenboogschema gefaseerd weer afgeschaald worden naar 'Code Wit', de situatie waarin geen extra maatregelen noodzakelijk zijn.

Het betekende echter geenszins dat de opgelopen achterstanden in de zorg tijdens dit verslagjaar konden worden weggewerkt, want het ziekteverzuim onder het zorgpersoneel bleef onveranderlijk hoog. Begrijpelijk, al twee jaar lang hadden de zorgmedewerkers op de toppen van hun tenen gelopen en de rek was er volledig uit. Daarnaast was er (en is er nog steeds) een voortdurend tekort aan zorgpersoneel. Voor veel patiënten betekende dit, afhankelijk van het specialisme, dat vaak lang moest worden gewacht op een operatie of een andere behandeling. Voor een deel kon de nood gelenigd worden door patiënten door te verwijzen naar ziekenhuizen waar de wachtlijsten minder lang waren.

De Cliëntenraad zag op dit gebied veel inspanning en een groot improvisatievermogen in het UMCG en hoopt dat in 2023 een flinke inhaalslag kan worden gemaakt.

Overleg

De Cliëntenraad overlegt maandelijks op de maandag van 17.00 tot ca. 19.00 uur. In de coronajaren 2020 en 2021 werd veel digitaal vergaderd en vonden ook de diverse overleggen met medewerkers van het UMCG voornamelijk online plaats. In 2022 daarentegen konden het maandelijks beraad van de Cliëntenraad, de vergaderingen met de Raad van Bestuur en de werkoverleggen van de Cliëntenraad met medewerkers van het UMCG weer fysiek plaatsvinden. Prettig, want elkaar zien tijdens een vergadering levert een levendiger dynamiek op en ook er is tijd voor informeel bijpraten. Videobellen vond nog steeds plaats, maar gebeurde vaak in een kleinere setting en overwegend in die situaties waarin fysiek bijeen komen niet mogelijk was of op grond van afstand en tijdsinvestering niet praktisch.

Adviezen

In 2023 ontving de Cliëntenraad van de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht in totaal 14 adviesaanvragen. Hierop gaf de Cliëntenraad, kort samengevat, de volgende reacties:

1. Verzoek bindende voordracht lid klachtencommissie

De Wmcz2018 biedt een Cliëntenraad de mogelijkheid om tenminste één lid naar eigen keuze bindend voor te dragen als lid van de klachtencommissie van de betreffende instelling. In dit geval werd, na een kort selectieproces, op voordracht van de Cliëntenraad de heer C. Wijbenga uit Groningen door de Raad van Bestuur benoemd als lid van de Klachtencommissie UMCG.

2. Deelname UMCG aan GenomeScan BV

M.b.t. het doen van genetisch onderzoek maakte het UMCG al langer gebruik van de diensten van GenomeScan BV en nam o.a. op grond van bedrijfseconomische aspecten een voorgenomen besluit deel te nemen in de GenomeScan BV. De Cliëntenraad maakte gebruik van het aanbod van een toelichtend gesprek met enkele direct betrokkenen in de organisatie en adviseerde hierna positief. Aan het positief advies werden geen nadere voorwaarden gesteld.

3. Adviesaanvraag samenwerking ministerie van Defensie

Het Ministerie van Defensie sloot eerder al met andere ziekenhuizen samenwerkingsverbanden m.b.t. het aanvullend opleiden van traumapersoneel, het wederzijds opdoen van ervaring binnen de organisaties en het deelnemen aan (vredes)operaties. Ook het UMCG kreeg de gelegenheid een dergelijk samenwerkingsverband aan te gaan met het Ministerie.

De Cliëntenraad liet zich inhoudelijk uitgebreid informeren door deskundigen binnen de organisatie. De Cliëntenraad onthield zich echter van het geven van advies, omdat geen evenwichtige afweging gemaakt kon worden tussen de door de Raad van Bestuur geschetste positieve gevolgen voor patiënten enerzijds en door met name de door de afdeling Juridische Zaken en de medische afdelingen benoemde mogelijke risico's anderzijds.

De Cliëntenraad vermeldde in zijn schriftelijke reactie dat de raad zich evenwel kon voorstellen dat deze samenwerking zou worden aangegaan op grond van strategische overwegingen.

4. A3 Jaarplan UMCG 2023

Met Koers25 heeft het UMCG de ambities vastgelegd voor de komende jaren. Vanuit deze ambities is vervolgens een vertaling gemaakt naar het UMCG-brede A3 jaarplan 2023, beoogd richtsnoer voor de gehele organisatie voor dat jaar. De adviesorganen, waaronder ook de Cliëntenraad werd om advies gevraagd over het voorgenomen vaststellen van het A3 jaarplan 2023. Daarna zouden de afdelingen op basis hiervan hun eigen (afdelings)jaarplannen kunnen maken.

De Cliëntenraad miste in het concept A3 Jaarplan de aandacht voor patiëntenparticipatie en de wijze waarop patiënten zelf zouden worden betrokken bij de realisatie van (delen van) de afdelingsplannen.

Nadat de Cliëntenraad had aangegeven negatief te willen adviseren, volgde nader overleg met de RvB. Tijdens dit overleg werd toegezegd dat het concept A3 Jaarplan zou worden aangepast aan de op- en aanmerkingen van de Cliëntenraad, waarna positief werd geadviseerd. De voorgenomen activiteiten van afdelingen m.b.t. de toepassing en vormgeving van de patiëntenparticipatie maken conform de afspraken met de RvB de komende jaren deel uit van de follow-up in dit dossier.

5. Beleid m.b.t. digitaal beschikbaar stellen van gegevens tussen patiënt en zorgaanbieder

De betreffende beleidsnotitie werd aanvankelijk ter informatie toegestuurd, maar werd op verzoek van de cliëntenraad alsnog voor advies voorgelegd. Het betreft hier de uitwisseling van medische gegevens tussen enerzijds de PGO-omgeving van de patiënt en de UMCG-databases (waaronder MijnUMCG) en anderzijds tussen UMCG en de andere zorginstellingen.

Complicerend in dit adviesproces was het gegeven dat het geaccordeerde beleid inmiddels al was uitgerold binnen de zorgafdelingen van het UMCG. Maar ook over inhoudelijke zaken als de comptabiliteit tussen de diverse systemen, privacyaspecten en de communicatie tussen UMCG en patiënt werd gediscussieerd. Uiteindelijk werd, met een aantal aanbevelingen en kanttekeningen, positief geadviseerd.

6. Herinrichting Zorgondersteuning (HZO)

Het betreft hier een herstructurering van verschillende functies binnen de zorgondersteuning, met het oogmerk deze functies meer uniform neer te zetten en qua formatie onder te brengen bij de Facilitaire Dienst. Daarnaast wordt beoogd door onderbrengen van bepaalde functietaken aan de zorgondersteuner of 'assist', de verpleging meer ruimte te geven voor handen aan het bed.

De stukken werden aanvankelijk ter informatie aangeboden, maar op verzoek van de Cliëntenraad op grond van 'wijziging van de zorgorganisatie' alsnog voor advies voorgelegd. De Cliëntenraad adviseerde positief.

7. Oprichting Commissie Kwetsbare Ouderen

Advies werd gevraagd over het instellen van een Commissie Kwetsbare Ouderen (CKO) in het UMCG en een reglement waarin de werkwijze van de CKO wordt beschreven. De Cliëntenraad gaf een positief advies, maar deed meerdere aanbevelingen. Zo werd o.a. voorgesteld in de voorlichting duidelijk aangeven dat het alleen om opgenomen patiënten gaat die voldoen aan de door het UMCG gestelde criteria voor een kwetsbare oudere. Ook werd gewezen op het belang dat onderwerpen als Waardegedreven Zorg en Samen Beslissen nadrukkelijk vorm en inhoud krijgen bij de behandeling voor kwetsbare ouderen. Voorts wees de Cliëntenraad op het opnemen van expertise in de CKO op een bredere basis zoals bijvoorbeeld expertise vanuit psychiatrie, revalidatie en ethiek, en het ontwikkelen van opleidingstrajecten m.b.t. basiskennis over het omgaan met en de behandeling van kwetsbare ouderen.

8. Academisch Borstcentrum Groningen (ABcG)

Het ABcG is een samenwerkingsverband tussen UMCG Comprehensive Cancer Centre en het Martini Ziekenhuis met als doel de oprichting van één expertise- en behandelcentrum 'Academisch Borstcentrum Groningen' voor patiënten met borstkanker. Behandelingen vinden voornamelijk plaats in het Martini Ziekenhuis, uitgevoerd door zorgverleners uit beide ziekenhuizen. Diagnostiek is mogelijk in beide ziekenhuizen, de meeste complexe diagnostiek in het UMCG.

Beide betrokken cliëntenraden voerden vooraf overleg over de adviesaanvragen en waren het er over eens dat de voorgestelde samenwerking meerwaarde biedt voor patiënten. De Cliëntenraad UMCG adviseerde, met kanttekeningen en aanbevelingen, positief. Ook de cliëntenraad van het Martini Ziekenhuis gaf een positief advies. Beide raden spraken af in 2023 de wederzijdse ervaringen met de ontwikkeling van het ABG met elkaar te zullen bespreken.

9. Benoeming lid RvB

M.b.t. de adviesaanvraag van de Raad van Toezicht over de profielschets vacature lid Raad van Bestuur/decaan (i.v.m. met het vertrek van mw. Joëls) onthield de Cliëntenraad zich vooralsnog van het geven van advies. De Cliëntenraad miste in de profielschets inhoudelijke componenten op gebied van o.m. patiëntenparticipatie. Het

kennismakingsgesprek met de geselecteerde kandidaat was voor de Cliëntenraad evenwel aanleiding alsnog positief te adviseren aan de Raad van Toezicht.

10. Tijdelijke benoeming lid RvB

Aan de Raad van Toezicht is door de Cliëntenraad een positief advies uitgebracht met betrekking tot het voorgenomen besluit een tijdelijk lid voor de Raad van Bestuur te benoemen ter vervanging van het vertrekkende lid dhr. Snapper (zie ook bij 13 en 14).

11. Vervolg Masterplan Bouw, poli-indeling

Advies vragen aan de Cliëntenraad over 'bouwzaken met impact voor patiënten' is op grond van de wet niet voorgeschreven, maar in overleg met de Raad van Bestuur aanvullend opgenomen in de Medezeggenschapsregeling RvB-CR UMCG. (Ver)bouw in het Centraal Medisch Complex maakt voorzetting van de herindeling van de poliklinieken aan de Poortweg en Fonteinstraat noodzakelijk. De Cliëntenraad adviseerde hierover positief. De Cliëntenraad wordt frequent bijgepraat over bestaande en nieuwe bouwactiviteiten.

12. Koers25 – Passende Besturing

Eerder werden de geactualiseerde beleidsuitgangspunten en speerpunten van het UMCG voor de komende periode vastgesteld onder de noemer 'Koers25'. Hierna volgde in de loop van 2022 nadere detaillering en uitwerking binnen de drie thema's Betekenis geven (aan de beleidsmatige uitgangspunten), Financieel gezond (met o.a. meer budgettaire autonomie voor afdelingen) en Passende Besturing. Dit laatste thema betreft het ontwikkelen en vormgeven van een nieuw besturingsmodel voor de organisatie.

De adviesaanvraag en de omvangrijke bijlagen gingen in op organisatorische aspecten, maar het patiëntenperspectief en de consequenties van de plannen voor patiënten bleven naar de mening van de Cliëntenraad (vooral) onderbelicht. Dit was voor de Cliëntenraad aanleiding om af te zien van het geven van een advies. Wel werd aangegeven dat de Cliëntenraad betrokken wil zijn bij het proces zodra zaken meer concreet worden en de mogelijke impact van de organisatieveranderingen op de patiëntenzorg zichtbaar wordt. Ook de verdere vormgeving van patiëntenparticipatie, zoals het instellen van Patiënten Adviescommissies (PAC's) binnen afdelingen of clusters, blijft een belangrijk punt van aandacht voor de Cliëntenraad.

13. en 14. Twee lopende adviesaanvragen

Eind november en begin december ontving de Cliëntenraad het verzoek te adviseren over:

- de profielschets voor een nieuwe voorzitter van de Raad van Toezicht (in verband met het vertrek van mw. A.Ch. van Es eind 2024), en
- de profielschets voor een nieuw lid van de Raad van Bestuur (in verband met het vertrek van dhr. H. Snapper in december 2023).

Over beide adviesaanvragen zal de Cliëntenraad in januari 2023 een advies uitbrengen.

Digitaal Patiëntenpanel

De Cliëntenraad deed in het verslagjaar, na onderzoek bij enkele andere ziekenhuizen, een initiatiefvoorstel aan de Raad van Bestuur om een digitaal patiëntenpanel op te richten. Via een breed en representatief samengesteld panel wordt het mogelijk vragen beantwoord te

krijgen op gebied van bijvoorbeeld de beleving van de kwaliteit van zorg, patiëntveiligheid, dienstverlening, voorzieningen en gastvrijheid. Een breed samengestelde beheerscommissie zou belast kunnen worden met de organisatie ervan en de communicatie richting panelleden, UMCG-organisatie en Cliëntenraad. De Cliëntenraad was er erg tevreden mee dat het voorstel door de Raad van Bestuur werd overgenomen en dat de uitwerking van het plan snel een vervolg kreeg. In 2023 volgt een formele adviesaanvraag over de oprichting van het panel.

Voorts:

- ondersteunde de Cliëntenraad met een positief advies de voordracht van de Verpleegkundige Adviesraad van mevrouw Oosterhof als lid van de Klachtencommissie UMCG,
- werden (ongevraagd) verbetervoorstellen gedaan t.b.v. de klachtenregeling en de informatie over dit onderwerp op de website van het UMCG,
- werden (ongevraagd) verbetervoorstellen gedaan t.b.v. de informatie over de wachttijden van behandelingen op de UMCG-website,
- gaf de Cliëntenraad een ongevraagd advies over het verbeteren van voorlichting aan patiënten en bezoekers op de UMCG-website over grensoverschrijdend gedrag en sociale veiligheid,
- nam een lid van de Cliëntenraad deel aan het Benoemingsadviesteam (BAT) dat de Raad van Bestuur adviseerde over de benoeming van het nieuwe clustermanagement (clustervoorzitters en managing directors).

Overleg met de Raad van Bestuur

Naast de bespreking van de hierboven vermelde adviesaanvragen werd tijdens de vergaderingen van de Cliëntenraad met de Raad van Bestuur in het verslagjaar onder meer aandacht geschonken aan de navolgende onderwerpen:

- Stand van zaken Covidzorg, procedures en maatregelen.
- Ontwikkelingen Kinderhartchirurgie naar aanleiding van het besluit van minister Kuipers m.b.t. concentratie van deze zorg in twee academische centra.
- Werkconferentie UMCG-Menzis (terugblik op de resultaten van de meerjarenafspraken).
- Ontwikkelingen met betrekking tot de regionalisering van de zorg.
- Landelijk project 'Samen Beslissen' en de uitrol in het UMCG.
- Strategische risico-inventarisatie UMCG.
- Regionale samenwerking artrosezorg: Beweegzorg Noord.
- PEM rapportage over de beleving van patiënten met betrekking tot 'Samen Beslissen'.
- E-Health en onderzoek naar videobellen.
- Financiële situatie UMCG en relatie met verzekeraars.
- Capaciteitsmanagement van de zorg in het UMCG.
- Integraal Zorgakkoord (IZA) en de impact voor het UMCG.
- Aandacht voor medewerkers die als gevolg van de energiecrisis mogelijk in financiële problemen verkeren.
- Het opheffen per 2023 van de Leidende Coalitie Patiëntenparticipatie (LCPP) en het plan om de werkzaamheden van de LCPP voort te zetten via een Commissie Patiëntenparticipatie, waarin ook de Cliëntenraad vertegenwoordigd zal zijn (advisering in 2023).

Overleg met Raad van Toezicht

Tijdens het jaarlijks overleg met de Raad van Toezicht werd onder meer stilgestaan bij de ervaringen met het programma 'Samen beslissen'. In het kader van 'Samen beslissen' binnen een behandeltraject is het volgens de Cliëntenraad belangrijk dat patiënt en zorgverlener over zo volledig mogelijke informatie kunnen beschikken. Temeer wanneer de patiënt na onderzoek in het ene ziekenhuis voor de behandeling naar een ander ziekenhuis gaat. Nog te vaak blijkt dat de digitale informatie-uitwisseling tussen zorginstellingen niet altijd zonder problemen verloopt. Privacy, compatibiliteit van systemen en autorisatie zijn issues die hierbij een rol spelen. De Cliëntenraad sprak daarover zijn zorgen uit, zeker nu de regionalisering van de zorg een steeds belangrijkere rol gaat spelen.

Regionaal netwerk cliëntenraden

Het netwerk, bestaande uit de cliëntenraden van het Martini Ziekenhuis, WHZ Assen, Treant Groep (Refaja, Scheper, Bethesda), OZG en het UMCG, organiseerde in 2022 twee bijeenkomsten. Deze bijeenkomsten staan in het teken van deskundigheidsbevordering d.m.v. het uitwisselen van kennis en ervaring en themadiscussies.

In maart was het UMCG gastheer; de directeur Beleid & Strategie en een beleidsmedewerker van het UMCG gaven een presentatie over de 'Regionalisering van de zorg'. Daarna werd gediscussieerd over het thema 'Samenwerkingsverbanden in de zorg en advisering door de cliëntenraad'.

In september waren de netwerkleden te gast bij de Treant Groep in het Scheperziekenhuis te Emmen. De manager capaciteit en zorglogistiek van dit ziekenhuis nam het gezelschap mee in het onderwerp 'Capaciteitsmanagement en de logistiek van de patiëntenzorg binnen Treant Cure'. Daarnaast werd verder gepraat over het eerder in maart behandelde thema met betrekking tot advisering over samenwerkingsverbanden in de zorg. De oprichting van het Academisch Borstcentrum Groningen (ABcG), een samenwerkingsverband tussen het Martini Ziekenhuis en het UMCG, werd als voorbeeld genomen voor de wijze waarop de patiëntenmedezeggenschap vorm en inhoud gegeven kan worden.

Focus(werk)plan 2021-2022

Eind 2020 formuleerde de cliëntenraad een aantal aandachtspunten die in 2021 en 2022 de bijzondere belangstelling van de cliëntenraad zouden krijgen. De onderwerpen sloten deels aan bij het meerjaren UMCG beleidsprogramma Koers25, maar ook maakte de Cliëntenraad enkele zelf gekozen onderwerpen tot speerpunt. Aandachtspunten in het focusplan 2021-2022 waren o.a.:

- Healty Ageing
- Regionale samenwerking
- Comprehensive Cancer Centre
- Waardegedreven zorg
- Groningen Transplantatiecentrum (GTC) & Patiëntenadviescommissie (PAC)
- Patiëntenparticipatie
- Patiëntencommunicatie
- E-Health toepassingen en EPD
- Verpleegkundige organisatie

In 2021 bleken de effecten van de coronapandemie nog steeds een belemmering om volledig

uitvoering te geven aan de aandachts- en actiepunten in het werkplan, omdat in dat jaar veelal digitaal werd overlegd. Daarnaast ontstonden in de loop van 2021 en 2022 door ziekte, overlijden en vertrek van leden meerdere vacatures, waardoor de Cliëntenraad evenmin volledig uitvoering aan het werkplan kon geven.

Toch konden ontwikkelingen worden gevolgd en besproken, in de regel via regulier overleg met o.m. RvB, directies en (beleids)medewerkers binnen de betreffende domeinen.

De leden van Cliëntenraad hebben meerdere aandachtsgebieden in portefeuille en werken met mede-portefeuillehouders in duo's of trio's aan adviezen. Ook werkbezoeken in het UMCG vinden in de regel in dezelfde samenstelling plaats. Het aantal portefeuilles is in de loop der jaren echter fors toegenomen en het werken ermee werd niet praktisch meer ervaren.

Daarom werd in het najaar besloten een aparte bijeenkomst te organiseren om het werken anders te gaan inrichten en méér te laten aansluiten bij kennis, kunde en affiniteit van de leden. Een ander uitgangspunt vormde de gedachte dat het onderbrengen van de verschillende aandachtsgebieden in een beperkt aantal thema's meer overzicht biedt, leidt tot bredere inzetbaarheid van de leden en behulpzaam zal zijn bij het vervaardigen van het jaarverslag(delen) door de 'themahouders'.

(Door ziekte van de extern begeleider moest de bijeenkomst worden verplaatst en vond deze uiteindelijk op 27 februari 2023 plaats.)

In- en externe contacten

De Cliëntenraad voerde in het UMCG divers overleg, onder meer met de klachtenfunctionarissen over hun jaarplan 2021 en met medewerkers van de Geestelijke Verzorging over het beoogde meerjaren beleidsplan GV.

Samen met het stafconvent, de OR en de VAR werd een start gemaakt met informatieve kwartaalbijeenkomsten, waar gesproken werd over diverse dossiers waarbij deze adviesgremia betrokken zijn.

De voorzitter van de Cliëntenraad en een lid namen deel aan het landelijk overlegorgaan Platform CRAZ, waarin de cliëntenraden van alle UMC's zijn vertegenwoordigd. Binnen dit platform wordt informatie uitgewisseld en ervaringen met de patiëntenmedezeggenschap binnen de verschillende UMC's gedeeld.

De leden van de Cliëntenraad namen deel aan meerdere interne bijeenkomsten en reguliere overleggen, o.a. op het gebied van beleidszaken, informatiemanagement zorg en bouwzaken.

Binnen deze overleggen wendden zij hun invloed aan om het patiëntenperspectief voor het voetlicht te brengen. Ook was er incidenteel betrokkenheid bij de opzet van onderzoeksprogramma's, zoals de subsidie-aanvraag voor de OPT-tool bij Oncologie, en de uitwerking en voortgang van de REACT studie bij Ouderenpsychiatrie .

De ambtelijk secretaris van de Cliëntenraad nam deel aan divers intern overleg en de netwerkbijsamenkomsten met collega's bij de andere UMC's en collega's bij cliëntenraden van noordelijke revalidatiecentra en ziekenhuizen.

Wijziging voorzitterschap, mutaties en samenstelling cliëntenraad

In februari 2022 werd afscheid genomen van CR-Lid Henriëtte Krüger, die bijna twee gehele zittingsperioden lid is geweest van de Cliëntenraad.

In juli 2022 werd Peter Hilkhuisen door de leden van de Cliëntenraad gekozen als nieuwe voorzitter, vooruitlopend op het vertrek van Jan Peter Jansen van Galen als voorzitter per 1 september.

Per 4 juli 2022 werd afscheid genomen van Inge Scholing in verband met het aanvaarden van een baan elders in het land. Zij was lid van de Cliëntenraad sinds 1 maart 2016. In september 2022 werd met een receptie afscheid genomen van Jan Peter Jansen van Galen, die twee zittingstermijnen (in totaal acht jaar) voorzitter is geweest van de Cliëntenraad. In oktober 2022 gaf de RvB toestemming voor het éénmalig verlengen van de zittingsperiode van CR-lid Jaap Kuin; zijn laatste zittingsperiode verstreek formeel in september 2022. Door de verlenging tot 1 juli 2023 wordt de continuïteit van een aantal portefeuilles geborgd. In het voorjaar 2023 zal worden geworven voor de onstane vacatures.

Per december 2022 was de cliëntenraad als volgt samengesteld:

- Peter Hilkhuisen, voorzitter
- Jaap Kuin, lid
- Jacob Bos, lid
- Betty Feringa, lid
- Nicolette Woestenburg, lid
- Joke Wentholt, lid
- Merijn de Jong, lid
- Gerrit Terpstra, lid

De CR wordt ondersteund door Pim Feijen, ambtelijk secretaris.

Reageren?

Als u wilt reageren op het jaarverslag, kunt u een e-mail sturen naar clienraad@umcg.nl