

Cliëntenraad UMCG

Jaarverslag 2023



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.

Overleg

De Cliëntenraad overlegde in 2023 maandelijks, fysiek of hybride, op de maandag van 16.00 tot ca. 18.00 uur. Videobellen vond eveneens 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 9 adviesaanvragen en 1 verzoek om instemming. Hieronder wordt de essentie van deze zaken weergegeven.

1. Adviesaanvraag Klachtenfunctionaris in eigen dienst

Om doelmatigheidsredenen heeft het UMCG er voor gekozen om, in plaats van twee externe onafhankelijke parttime functionarissen, de klachtenfunctionarissen intern aan te stellen. De gedachte was hierbij voorts dat interne klachtenfunctionarissen de organisatie beter kennen en dat dit de afhandeling van de klachtprocedures ten goede komt. De Cliëntenraad adviseerde hierop positief.

2. Verzoek om instemming - Instellen functie Patiëntondersteuner (starten met kwartiermaker, werven voor twee deeltijd functionarissen)

Wanneer zich een zorgcalamiteit heeft voorgedaan, wordt in de organisatie een onderzoek gestart naar de oorzaak ervan en om er lering uit te trekken. Het z.g. Prisma-onderzoek kan, vanaf de melding aan de IGJ tot aan het vaststellen van de eindrapportage, enkele maanden duren. In deze periode was voorheen de communicatie met de patiënt of diens naasten beperkt, hetgeen een onwenselijke situatie is en bovendien het vertrouwen kan schaden tussen patiënten of naasten enerzijds en het UMCG anderzijds. Om hierin te voorzien werd gevraagd in te stemmen met het aanstellen van twee onafhankelijke parttime patiëntondersteuners; een kwartiermaker zou de functie en werkzaamheden voorafgaand vorm gaan geven en de weg banen. De Cliëntenraad stemde hiermee in.

3. Adviesaanvraag m.b.t. Ethiekbeleid

Om ethiek beter in het UMCG te positioneren en zichtbaar te maken, werd advies gevraagd over het voornemens om een kwartiermaker aan te stellen. Deze krijgt de opdracht het ethiekbeleid in het UMCG te verkennen, te ontwikkelen en uit te rollen via een nieuw te formeren platform voor ethiek. De Cliëntenraad gaf een positief advies en gaf aan hierbij vanaf de verkennende fase betrokken te willen worden.

4. Adviesaanvraag Generieke Verpleegafdeling

Hier werd advies gevraagd over het realiseren van een generieke verpleegafdeling, waarin uitsluitend nog één- en tweepersoonskamers op verpleegafdelingen beschikbaar zijn. In

deze situatie is er o.a. meer ruimte en aandacht voor de patiënt, kan beter invulling gegeven worden aan de zorgprocessen, kan de privacy beter gerespecteerd worden en is er meer gelegenheid voor zelfregie en maatwerk. De Cliëntenraad adviseerde positief, waarbij werd aangegeven dat de patiënt op de kamer via ICT-middelen de beschikking zou moeten hebben over o.m. het behandelplan, het medisch dossier met uitslagen e.d. en voedingsinformatie. Ook gaf de Cliëntenraad betrokken te willen zijn bij verdere ontwikkelingen.

5. Adviesaanvraag benoeming voorzitter en plv. voorzitter Klachtencommissie UMCG

Over de voorgestelde mutaties binnen de Klachtencommissie adviseerde de Cliëntenraad positief.

6. Adviesaanvraag Digitaal Patiëntenpanel

De Cliëntenraad bespreekt intern met regelmaat hoe de achterban beter bereikt en bevraagd kan worden. Dit is in het UMCG vanwege zijn grote patiëntenpopulatie en organisatiestructuur een complexe aangelegenheid. Na enig onderzoek bij andere ziekenhuizen werd de RvB voorgesteld om ook in het UMCG te starten met een digitaal patiëntenpanel. De beschikbaarheid van een patiëntenpanel biedt een laagdrempelige manier om vraagstukken, hetzij namens de organisatie dan wel namens de Cliëntenraad, te verifiëren of te spiegelen bij de patiënt. Op die manier wordt bovendien een directe vorm van patiëntenparticipatie gecreëerd.

De RvB stond hier welwillend tegenover, deed eveneens onderzoek en er volgde een adviesaanvraag waarop de Cliëntenraad positief adviseerde. De Cliëntenraad bepleitte daarnaast zelf zitting te kunnen nemen in een in te stellen beheercommissie.

In het verslagjaar is de beheercommissie ingesteld en is een begin gemaakt met het werven van patiënten. In 2024 wordt de eerste vragenlijst uitgezet.

7. Adviesaanvraag Reglement Commissie Patiëntenparticipatie

In 2017 werd een Leidende Coalitie Patiëntenparticipatie (LC-PP) ingesteld die als taak kreeg om het bewustzijn in de organisatie over patiëntenparticipatie te vergroten en om via een website een 'toolkit' met praktische handvatten beschikbaar te stellen. Begin 2023 werd de LC-PP opgeheven omdat haar taak was volbracht, en werd besloten een Commissie Patiëntenparticipatie in te stellen om de bereikte resultaten van de LC-PP te borgen de ontwikkeling van patiëntenparticipatie voort te zetten. De CR adviseerde positief op een voor advies voorgelegd reglement. Ook nam de Cliëntenraad zitting in de commissie.

8. Adviesaanvraag Oprichting Commissie Pijnbestrijding

Hier werd advies gevraagd over het instellen van een Commissie Pijn bestrijding en het reglement op basis waarvan de commissie zou gaan functioneren. De Cliëntenraad adviseerde positief, maar vroeg waarom geen psycholoog of psychiater in de commissie was opgenomen. In de beantwoording werd gesteld dat bij het UMCG pijncentrum een psycholoog werkt en dat deze of andere psychologen waar nodig laagdrempelig door de Commissie Pijnbehandeling geconsulteerd kunnen worden. Voorts vroeg de Cliëntenraad aandacht voor het betrekken van patiënten als ervaringsdeskundigen bij de ontwikkeling van informatie-, feedback- en scholingsprogramma's.

9. Adviesaanvraag Inrichtingsplan Passende Besturing

Passende Besturing is een langlopend ontwikkelingsprogramma in het kader van de omvangrijke reorganisatie Koers25, in deze fase gericht op het realiseren van een nieuw besturingsmodel. Dit heeft uiteindelijk geleid tot Clustervorming van de zorgafdelingen in het ziekenhuis en ondersteunende Dwarsverbanden. Hiermee is afscheid genomen van de indeling van de zorgafdelingen in Sectoren.

Gedurende de looptijd van de Koers25-reorganisatie zijn de adviesgremia meermaals formeel gconsulteerd. De Cliëntenraad zag tweemaal eerder af van adviseren, omdat onvoldoende duidelijk was wat de consequenties van de voorgenomen plannen zouden zijn voor de patiënten.

Deze adviesaanvraag over de inrichtingplan heeft de Cliëntenraad aangegepen om opnieuw met de RvB in gesprek te raken over diverse onderwerpen, waaronder passende zorg & patiëntenparticipatie, (verdergaande) digitalisering in de zorg en impact voor de patiënt, patiëntencommunicatie, en de inbedding in de organisatie van diverse functiegroepen (o.a. Geestelijke Verzorging en de diëtisten). Veel van deze thema's lopen door in 2024.

10. Adviesaanvraag profielschets lid Raad van Toezicht

De Cliëntenraad adviseerde zonder aanvullende opmerkingen positief over de profielschets t.b.v. de werving van een nieuw RvT-lid en wenste het vertrekkend RvT-lid mw. Margrethe Jonkman veel succes met haar nieuwe functie als voorzitter van het College van Bestuur van de Vrije Universiteit Amsterdam (VU).

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:

- Concentratie van de kindhartchirurgie
- Regionalisering van de zorg en samenwerkingsverbanden met andere zorginstellingen
- Digitale gegevensuitwisseling tussen arts-patiënt en introductie PGO's
- A3 Jaarplan UMCG 2024
- Herinrichting van de zorgondersteuning in het UMCG
- (Stand van zaken m.b.t.) het contracteren van de zorg met de zorgverzekeraars
- Academisch Borstcentrum Groningen (patiëntencommunicatie en patiëntenparticipatie)
- PEM-vragenlijsten t.b.v. patiënten en uitwerking respons bij afdelingen
- Aanstelling Chief Medical Officer (CMO) bij het Dwarsverband Patiëntenzorg
- Inbedding in de organisatie van Geestelijke Verzorging en meerjarenplan GV
- Evaluatie van de Medezeggenschapsregeling tussen de RvB en de CR
- Invulling gezamenlijke themabijeenkomst 'Digitalisering in de zorg & Digital Hospitals' februari 2024)
- Toepassing van ChatGPT bij onder meer het beantwoorden van vragen van patiënten

Overleg met Raad van Toezicht

Tijdens het jaarlijks overleg met de Raad van Toezicht werd onder meer stilgestaan bij:

- de organisatieontwikkeling op basis van Koers25 en de betekenis daarvan voor de patiëntenzorg,
- de financiële ontwikkelingen en mogelijke consequenties voor de patiëntenzorg,
- ervaringen m.b.t. sollicitatieprocedures leden RvB/RvT.

Regionaal netwerk cliëntenraden Groningen-Drenthe

Het netwerk, bestaande uit de cliëntenraden van het Martini Ziekenhuis, WHZ Assen, Treant Groep (Refaja, Scheper, Bethesda), OZG en het UMCG, organiseerde in 2023 één bijeenkomst in het Scheperziekenhuis in Emmen. De bijeenkomsten van het netwerk staan in het teken van deskundigheidsbevordering d.m.v. het uitwisselen van kennis, ervaringen en themadiscussies. Tijdens de bijeenkomst in april 2023 werd met elkaar van gedachten gewisseld over o.a. de groei van de zorgvraag als gevolg van de vergrijzing van de bevolking, de krapte op de arbeidsmarkt en consequentie voor de patiëntenzorg en toekomstige technologische en digitale innovaties.

De Cliëntenraad beschouwt dit netwerk in toenemende mate als een belangrijk podium om de organisatie en de kwaliteit van de zorg binnen regionale samenwerkingsverbanden te kunnen monitoren. Zo blijken bijvoorbeeld heldere patiëntencommunicatie en een goede klachtenregeling bij nieuwe samenwerkingsverbanden een aandachtspunt. In de optiek van de Cliëntenraad zal in 2024 binnen het netwerk een verdiepingsslag op dit thema noodzakelijk zijn en meer dan voorheen ingezet moeten worden op deskundigheidsbevordering.

Thema's en werkplan 2024-2025

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 de manier van werken werd niet langer als praktisch of effectief ervaren. Daarom werd in het najaar besloten in een aantal bijeenkomsten samen meer focus aan te brengen en duidelijker prioriteiten te stellen. Het doel daarvan is om patiëntenperspectief effectiever voor het voetlicht te brengen daar waar de speerpunten liggen. Deze werkwijze zal tevens meer recht doen aan de wens van de leden om zaken proactiever te benaderen: concreet en met een duidelijk doel en resultaat. Hierbij werd rekening gehouden met kennis, kunde en affiniteit van de leden.

In- en externe contacten

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

Samen met het stafconvent, de OR en de VR werd deelgenomen aan 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, patiëntenparticipatie, informatiemanagement, netwerken in de regio, 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 projecten en onderzoeken. De ambtelijk secretaris van de Cliëntenraad nam deel aan divers intern overleg en de netwerkbijeenkomsten met collega's bij de andere UMC's en collega's bij cliëntenraden van meerdere noordelijke zorginstellingen.

Mutaties en samenstelling cliëntenraad

In juni werd in de vergadering afscheid genomen van Jaap Kuin die twee volle zittingstermijnen plus een extra derde termijn van zes maanden lid is geweest van de raad. Van Nicolette Woestenburg, lid sinds 1 januari 2019, werd i.v.m. 'blijde persoonlijke omstandigheden' afscheid genomen in de vergadering in september. Van Merijn de Jong werd, na een lidmaatschap van twee jaar, eveneens in september afscheid genomen.

Rond de zomer 2023 werd geworven voor twee nieuwe leden. Op voordracht van de Cliëntenraad werden Alian Spelde en Wubbien Kliphuis per 1 september benoemd door de Raad van Bestuur als lid van de Cliëntenraad.

Per december 2023 was de cliëntenraad als volgt samengesteld:

- Peter Hilkhuisen, voorzitter
- Bianca Kruize, vicevoorzitter
- Betty Feringa, lid
- Joke Wentholt, lid
- Gerrit Terpstra, lid
- Albert Sprokholt, lid
- Alian Spelde, lid
- Wubbien Kliphuis, lid
- Vacature

De Cliëntenraad werd in 2023 ondersteund door Pim Feijen als ambtelijk secretaris. Hij gaat per maart 2024 met pensioen en wordt opgevolgd door Christien Dokter.

Reageren?

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