

Jaarverslag

Cliëntenraad LUMC

2022



Reflectie op 2022

Gedurende de corona pandemie verliepen de vergaderingen van de Cliëntenraad (CR) online. In 2022 heeft de CR weer fysiek kunnen vergaderen. Het was fijn om weer 'live' bij elkaar te zijn, gezien de wisselingen in de samenstelling van de CR.

De CR heeft gevraagd en ongevraagd advies uitgebracht aan de Raad van Bestuur (RvB). Dit verslag bevat een overzicht van deze adviezen.

Ter voorbereiding van deze adviezen en voor het inwinnen van informatie nodigde de CR regelmatig LUMC-medewerkers uit voor het geven van een presentatie. Hier is altijd met veel enthousiasme en betrokkenheid aan meegewerkt.

In de loop van 2022 is een start gemaakt met het opstellen van een werkplan voor de periode 2023 – 2025.

De CR is te bereiken via: cliëntenraad@lumc.nl.



Monique Gerrits
Voorzitter Cliëntenraad

Wat doet de CR en wie zijn de leden

De CR is een onafhankelijk officieel adviesorgaan, dat opkomt voor de belangen van patiënten en bezoekers.

De CR bestaat uit negen leden. Gedurende 2022 heeft er een wisseling van leden plaatsgevonden, waaronder de voorzitter en vice-voorzitter. Dit heeft tot de volgende samenstelling geleid:



Vlnr: Melissa van Starckenburg, Bart van der ploeg (vice-voorzitter), Emily Blaauw, Monique Gerrits (voorzitter), Fred Voncken, Yvonne Slootweg met hond Djona, Yvonne van Iperen en Faisa Kaal.

De ondersteunende medewerkers van de CR zijn vanwege gezondheidsredenen uitgevallen. Zij zijn vervangen door:



Hanneke Groeneveld *als ambtelijk secretaris* en Silvia van Duijvenvoorde *als managementassistente*

Activiteiten en resultaten

De CR was gewend om te werken aan de hand van vijf portefeuilles (aandachtsgebieden). In de loop van 2022 is er flexibel omgegaan met de werkverdeling. Adviezen, aanvragen, deelname aan projecten etc. worden nu op basis van interesse en beschikbare tijd van de leden onderling verdeeld.

1. Kwaliteit van zorg

- **Qmentum:** twee leden hebben geparticipeerd in een audit *persoonsgerichte zorg*. Ook hebben twee leden de opleiding tot interne auditor gevolgd. De CR is op de hoogte gehouden van de uitkomsten van de bezoeken van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).
- **Persoonsgerichte zorg:** samenwerking tussen de CR, DKP en verschillende zorgprofessionals op het gebied van persoonsgerichte zorg.
- **Jaarrapportage kwaliteit patiëntenzorg:** de CR heeft deze jaarrapportage uitgebreid besproken met de directeur DKP en is daarbij met name ingegaan op de klachtenrapportage. N.a.v. de jaarrapportage zijn professionals op het gebied van patiëntsupport uitgenodigd.

2. Innovatie van zorg

- **Stuurgroep eHealth:** de naam is gewijzigd in stuurgroep zorginnovatie, een deel van de CR is hierbij vertegenwoordigd.
- **Videoconsulten poliklinieken:** de scholing is vervangen door e-learning. De CR heeft met de RvB het effect van de kwaliteit voor de patiënt hiervan besproken.
- **Onderwijs- en onderzoek:** de CR heeft op meerdere manieren met de RvB gesproken over de wijze waarop patiënten betrokken worden bij het onderwijs. Een wens van de CR is dat patiënten de gelegenheid krijgen een bijdrage te leveren aan het onderwijs.

3. Dienstverlening

- **Klachtenbehandeling:** een nieuw plan voor de wijze waarop klachten worden afgehandeld, laat nog altijd op zich wachten. De CR blijft ook het komend jaar nauw betrokken bij de evaluatie en ontwikkeling van dit plan.
- **Logeervoorzieningen voor naasten van patiënten:** Zo lang er geen consensus is tussen de RvB en de CR, blijft de logeervoorziening voor naasten van patiënten een terugkerend aandachtspunt van de CR.
- **Wachtkamers:** een afvaardiging van de CR heeft een bezoek gebracht aan de nieuwe wachtkamer van de afdeling radiologie. Dergelijke bezoeken zullen worden voortgezet naar andere afdelingen.

4. Strategie

- **Waarde Gedreven Zorg:** besluiten worden genomen op basis van de klinische én persoonlijke waarden van de patiënt. De CR wil ook komend jaar betrokken blijven bij dit onderwerp en meedenken over de rol die patiënten hierin kunnen hebben
- **Regionale samenwerkingsverbanden:** de CR heeft deelgenomen aan de Strategische conferentie van het LUMC. Samenwerking met de andere academische centra speelt hierin een belangrijke rol. De CR houdt de belangen van de patiënten hierin nauwlettend in de gaten.
- **Strategieteam Huisartsopleiding:** de CR neemt deel aan de vergaderingen van dit team. De CR kijkt met name naar de manier waarop de betrokkenheid van patiënten kan worden vergroot, bijvoorbeeld bij patiënten populaties die minder makkelijk te bereiken zijn.

5. Communicatie

- **Patiënteninterviews:** binnen de afdeling Heelkunde wordt gewerkt met exit interviews. De CR onderzoekt hoe dit kan worden uitgedragen naar andere afdelingen.

- **Het vergroten van de bekendheid van de CR:** als gevolg van de covid periode is de CR folder niet actief verspreid binnen het LUMC. Het komende jaar wordt hier opnieuw aandacht aan gegeven.
- **Herziening LUMC-website:** de CR speelt een rol bij het toegankelijker maken van de website. De vindbaarheid van de CR is nog altijd niet optimaal en blijft een aandachtspunt.

En dan nog dit...

- **Kamerbrief Toekomstige organisatie van zorg voor patiënten met aangeboren hartafwijkingen:** de CR is regelmatig geïnformeerd over de ontwikkelingen binnen CAHAL.
- **Bezuinigingen/LUMC Fit:** de CR heeft het verloop van de bezuinigingen gedurende 2022 gevolgd en actief deelgenomen aan het *periodiek breed overleg*.
- **CRAZ:** een afvaardiging van de CR heeft deelgenomen aan de vergaderingen van het platform CRAZ. Hierin zijn de Cliëntenraden van alle Academische Ziekenhuizen vertegenwoordigd. Opgedane kennis en ervaring wordt verspreid binnen de CR.

Adviezenoverzicht 2022

De CR heeft in 2022 zeven keer een advies aan de RvB uitgebracht. Daarnaast schroomt de CR niet om ongevraagd advies uit te brengen. Verder wordt in de vergaderingen met de RvB en DKP input gegeven op actuele onderwerpen.

Hieronder een beknopte samenvatting van de schriftelijk uitgebrachte adviezen. Deze zijn na te lezen op [Albinusnet](#), de internetsite van het LUMC.

Genomescan:

De CR heeft een positief advies gegeven over de overdracht van de aandelen in Genomescan aan het UMC Groningen.

Noodscenario inzet Covid-positieve medewerkers

De CR heeft positief geadviseerd over het voorstel om Covid-positieve medewerkers zonder klachten in te zetten in de zorg. Het noodscenario blijft behouden om het in de toekomst te kunnen gebruiken indien nodig.

Profielschets lid RvT

De CR heeft positief geadviseerd op de profielschets voor de werving van een lid van de RvT.

Voordracht voorzitter en vice-voorzitter CR

De CR heeft mw. Gerrits voorgedragen als voorzitter van de CR en dhr. van der Ploeg als vice-voorzitter. Deze voordrachten zijn gerealiseerd.

Benoeming voorzitter RvT

De CR heeft na een gesprek met de beoogd kandidaat, positief geadviseerd op de benoeming van de voorzitter van de RvT.

Samenwerkingsovereenkomst radiotherapie LUMC-Haga

De CR is gevraagd te adviseren over de voorgenomen samenwerkingsovereenkomst radiotherapie. De CR heeft hierbij gevraagd naar de relatie met het regionaal oncologie centrum en de voordelen voor de patiënten.

Kandidaat CFO

De CR heeft een positief advies gegeven over de benoeming van de voorzitter van de kandidaat CFO.

Klachtenprocedure

De CR vindt de procedure voor de realisatie van “team klachten” duidelijk, maar het aangeboden stuk is meer een beschrijvend stuk dan een echt plan. De CR heeft hierover geen advies uit kunnen brengen, maar wel vermeld dat de klachtenregeling (2017) geactualiseerd moet worden.

Cliëntenraad LUMC

Bezoekadres:
Albinusdreef 2

Postadres:
Postbus 9600
2300 RC Leiden

Mailadres:
clienraad@lumc.nl