

Jaarverslag Cliëntenraad LUMC 2015



Voorwoord

Voor u ligt het 1^{ste} jaarverslag van de Cliëntenraad LUMC. De leden bieden u met trots dit verslag aan. Na de start in september 2014 begon de inwerkperiode. Dit liep in 2015 nog enkele maanden door, maar intussen is de raad met het daadwerkelijke werk begonnen.

Aan de ene kant is dit op structurele wijze vormgeven van medezeggenschap en aan de andere kant is dit het stimuleren van betrokkenheid van patiënten bij het patiëntenzorgbeleid van het LUMC. Beide vanuit het perspectief van de patiënt. De Cliëntenraad en de LUMC organisatie bevinden zich in een leercurve voor wat betreft deze doelstelling.

Binnen de LUMC organisatie ondervinden de leden van de Cliëntenraad veel medewerking. De LUMC medewerkers stralen loyaliteit uit naar de LUMC organisatie en zijn positief kritisch over de onderwerpen die hen dagelijks bezighouden. Veel LUMC medewerkers zijn al te gast geweest in één van de vergaderingen van de Cliëntenraad. Daarnaast worden leden van de Cliëntenraad uitgenodigd om deel te nemen aan discussies en werkgroepen binnen de organisatie. De raad krijgt hierdoor een goed beeld van de organisatie en de actuele onderwerpen die spelen.



De Cliëntenraad wil vooral de afdelingen stimuleren met de eigen patiënten in gesprek te gaan zodat de inbreng van patiëntenparticipatie dicht bij de daadwerkelijke afdeling en de medewerkers die daar werken plaatsvindt. Belangrijk is dat de afdelingsmedewerkers niet *over* maar *met de patiënten* in gesprek gaan. Wat vinden de patiënten belangrijk en hoe kijken ze aan tegen afdelingsprocessen en voorgenomen beleid, welke informatie vinden patiënten belangrijk en hoe komen we tot gezamenlijke besluitvorming. Op meerdere afdeling verloopt dit al heel goed maar nog niet alle afdelingen hebben hier een vorm in gevonden.

In het jaar 2015 hebben we als raad afscheid moeten nemen van Diana Gosens. Zij is toch nog onverwacht snel overleden. Zij was bevlogen om op een weloverwogen manier het patiëntenperspectief naar voren te brengen waarbij de gelijkheid van toegang tot informatie hoog in haar vaandel stond.

De Cliëntenraad bouwt in 2016 verder aan een volwaardige inbreng op onderwerpen waarbij het patiëntenperspectief van belang is en verwacht dat de organisatie steeds vaker concreter kan aangeven wat het patiëntenbelang is bij het uitvoeren van het beleid.

Frans Kingma

Inhoud

Voorwoord.....	1
Hoofdstuk 1 Informatie over de Cliëntenraad	3
Hoofdstuk 2: Adviesaanvragen.....	4
Hoofdstuk 3: Jaarverslag van de aandachtsgebieden	5
Patiëntgerichte zorg	5
E-Health	6
Kwaliteit en Veiligheid	7
Uitkomsten Patiëntervaringen	8
Bouw en Facilitair	9
(regionale) Samenwerkingsverbanden.....	10
Communicatie en PR	10
Bijlage A: Overzicht gasten in Cliëntenraad (2014-2015)	12

Hoofdstuk 1: Informatie over de Cliëntenraad

Doelstelling

De Cliëntenraad streeft vanuit het patiëntenperspectief naar verbetering in de zorg, samen met het bestuur en de professionele organisatie. Hierbij sluit de Cliëntenraad zich aan bij de door LUMC geformuleerde doelstellingen, zoals opgenomen in het Strategisch plan 2018: *Merkbare Meerwaarde*.

Samenstelling

De Cliëntenraad bestaat uit 9 leden:

Frans Kingma: voorzitter (tot 1 september 2016)

Arie Peterse: vicevoorzitter (vanaf 1 september 2016)

Ada van Arnhem

Carla van den Bos

Thea Dickhoff

Diana Gosens († 5 maart 2015)

Laetitia Kavelaars

Henno de Kruijk

Floor Vermeulen

Jan Messing (vanaf 1 november 2015)

De Cliëntenraad wordt ondersteund door een Senior Beleidsadviseur DMZ, Irma van Everdinck en een managementassistente, Marian de Jeu. Beiden zijn geen lid van de raad.

De Cliëntenraad is te bereiken via: e-mail: cliëntenraad@lumc.nl of telefoon: 071-5266208

Werkwijze

In de 1^{ste} helft van 2015 vergaderde de raad 1 keer per 2 weken. Na het zomerreces is dit iets verruimd naar 1 keer in de 3 weken. Met de nieuwe voorzitter van de Raad van Bestuur is de afspraak gemaakt dat hij 4 keer per jaar een uur mee vergadert met de Cliëntenraad. In de laatste vergadering voor het zomerreces heeft de Cliëntenraad een globale evaluatie uitgevoerd. Belangrijkste punt van aandacht voor de leden is zich te focussen op de grote lijnen en professionals te stimuleren vooral met de eigen patiënten in gesprek te gaan om op deze manier patiëntenparticipatie vorm te geven.

De voorzitter en vicevoorzitter van de Cliëntenraad hebben 4 keer per jaar een informeel overleg met de voorzitter van de Raad van Bestuur.

De voorzitter en vicevoorzitter van de Cliëntenraad hebben de Cliëntenraad vertegenwoordigd in het NFU Platform CRAZ, het platform van de cliëntenraden van de acht umc's.

Hoofdstuk 2: Adviesaanvragen

De adviesaanvragen komen voort uit de onderwerpen zoals genoemd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) en uit voorgenomen beleid opgetekend in het LUMC Strategisch plan 2018: *Merkbare Meerwaarde*

(alle informatie is terug te vinden op het Albinusnet/Cliëntenraad/plannen, adviezen en verslagen)

Adviezen 2014:

1. Intentieverklaring HAGA LUMC MCH, 20 november 2014 (informatie en ongevraagd advies)
2. Benoeming voorzitter Raad van Bestuur, 17 december 2014 (advies)

Adviezen 2015:

1. Holland PTC, 19 januari 2015 (ter informatie)
2. Geboortehuis Leiden, 20 januari 2015 (ter informatie en ongevraagd advies)
3. Samenwerkingsovereenkomst Universitair Kankercentrum Leiden - Den Haag, 24 maart 2015 (gevraagd advies)
4. Beleidsplan Agressie & Geweld LUMC, 15 april 2015 (gevraagd advies)
5. Voorstel besluit accreditatiesysteem voor het LUMC, 4 mei 2015 (gevraagd advies)
6. Neurochirurgisch Coöperatief Holland (NcC Holland), 4 mei 2015 (informatie en ongevraagd advies)
7. Centrale patiënteninschrijving, 7 juli 2015 (gevraagd advies)
8. Voorgenomen organisatiewijziging Radiotherapie in het kader van de LUMC-RdG samenwerking, 21 juli 2015 (gevraagd advies)
9. Privacy Medische gegevens en tabblad dossierinzage Raad van Bestuur, 26 oktober 2015 (gevraagd advies)
10. Communicatieplan kentekenherkenning, 9 november 2015 (ter informatie en ongevraagd advies)
11. Reactie op LUMC Jaarverslag 2014, 27 november 2015 (ter informatie en ongevraagd advies)
12. Begroting 2016 (mondeling advies), 7 december 2015

Hoofdstuk 3: Jaarverslag van de aandachtsgebieden

De Cliëntenraad heeft er voor gekozen te werken met aandachtsgebieden. Deze onderwerpen komen voort uit het LUMC Strategisch plan 2018: *Merkbare Meerwaarde*. De raad vindt het belangrijk om aan te sluiten bij dit plan om samen te werken op de actuele agenda van het LUMC, uiteraard gericht op de patiëntenzorg en vanuit het perspectief van de patiënt. Het is ook belangrijk de activiteiten van de raad af te bakenen.

Hieronder volgt het jaarverslag van de aandachtsgebieden.

Patiëntgerichte zorg

Portefeuillehouders: Carla van den Bos en Floor Vermeulen

In het jaarplan 2015 van het aandachtsgebied is ingezet op drie onderwerpen:

1. Patiëntgerichtheid, onderwijs en scholing
2. Gedeelde besluitvorming
3. Zelfmanagement

De portefeuillehouders hebben zich actief verdiept in hoe deze onderwerpen in het LUMC worden gedefinieerd en opgepakt.

Een belangrijk gewicht binnen het aandachtsgebied patiëntgerichte zorg richtte zich in 2015 op het verder inzetten van het LUMC op gedeelde besluitvorming.

Leden van de Cliëntenraad hebben deelgenomen aan expertmeetings Gedeelde Besluitvorming van de NFU (Nederlandse Federatie van Universitair Medische Centra) in het Consortium Kwaliteit van Zorg.

Binnen het LUMC nemen leden van de Cliëntenraad deel aan de werkgroep Patiëntgerichte Zorg onder voorzitterschap van prof. dr. Anne Stiggelbout en onderhouden contacten met andere stakeholders zoals, dr. Sandra van Dijk en dr. Fred Boer. Er ligt nu een notitie 'Implementatie van Samen Beslissen' die de basis moet gaan vormen voor verdere stappen binnen het LUMC. De portefeuillehouders blijven betrokken bij dit proces en zullen dit implementatieproces constructief volgen.

Op initiatief van de Cliëntenraad gaat het LUMC aan de slag het *project3goede vragen*. Met dit project kan gedeelde besluitvorming worden ondersteund en worden patiënten en artsen aangezet om samen in gesprek te gaan. De ontwikkeling borduurt voort op succesvolle inzet van het stellen van de 'Drie Goede Vragen' in het Radboudumc, waar ook onderzoek is gedaan. De Cliëntenraad heeft met een notitie in 2015 de uitgangspunten vastgesteld om ook tot toepassing binnen het LUMC te komen, dit in samenwerking met de Patiëntenfederatie NPCF. Twee afdelingen zijn enthousiast en bereid gevonden om dit project uit te voeren. De *3 goede vragen* gaan worden ingezet op de afdeling urologie en nierziekten.

Op het gebied van patiëntgerichtheid, onderwijs en scholing heeft de Cliëntenraad verschillende gesprekken gevoerd binnen het LUMC, onder andere over de verankering van patiëntgerichtheid

binnen het curriculum van de opleidingen die aan het LUMC gegeven worden. Daarbij is de inzet dat patiëntgerichtheid als belangrijke rode draad in al het onderwijs van het LUMC aanwezig moet zijn.

Recent zijn belangrijke stappen gezet door het faciliteren van gesprekken tussen patiënten en studenten.

De Cliëntenraad heeft een verzoek tot het ontwikkelen van modules teruggegeven aan de Raad van Bestuur. Leden van de Cliëntenraad hebben wel een bijdrage geleverd aan het ontwikkelen van het onderdeel patiëntervaringen van de nieuwe *module patiëntgerichte zorg* in samenwerking met prof. dr. Anne Stiggelbout. Deze module is getest en wordt nu aangepast voor implementatie.

De Cliëntenraad heeft kennisgemaakt met de Dienst Onderwijs en Opleidingen en is er in de loop van 2015 achter gekomen dat Onderwijs en Scholing een groot onderwerp is, dat een apart aandachtsgebied zou moeten worden. Het onderwerp gaat veel verder dan het aandachtsgebied patiëntgerichtheid.

In de werkgroep zelfmanagement heeft de Cliëntenraad in 2015 geparticipeerd als toehoorder en adviseur. Binnen dit onderwerp is, zoals ook in het jaarplan aangegeven, een belangrijke rol weggelegd voor oplossingen die raken aan het onderwerp E-Health. Om de patiënt regie te kunnen geven is het optimaal inzetten op toegankelijk maken van eigen informatie, onder andere via het Patiëntenportaal, noodzakelijk. De voortgang daarvan blijft een belangrijk aandachtspunt omdat hierbij tot op heden kansen worden gemist.

Leden van de Cliëntenraad nemen deel aan overleg over het begrip Patiënteneducatie en het ontwikkelen van een visie hierover. Om meer overzicht en inzicht te verkrijgen is besloten om een grote bijeenkomst te plannen met alle projecten die op een of andere manier te maken hebben met patiëntgerichtheid. De Cliëntenraad is hierbij uiteraard aanwezig.

Advisering

In 2015 heeft de Cliëntenraad op het gebied van patiëntgerichte zorg in de verschillende adviezen die zijn uitgebracht aandacht besteed aan dit onderwerp waar dit relevant was. Er zijn geen specifieke adviezen uitgebracht over patiëntgerichtheid. Het belangrijkste doel ten aanzien van gedeelde besluitvorming is gehaald zonder van het formele adviesrecht gebruik te hoeven maken.

E-Health

Portefeuillehouder: Henno de Kruijk

De activiteiten van de Cliëntenraad op het aandachtsgebied E-Health hebben zich in 2015 gericht op het vergoten van de eigen kennis van E-Health in het algemeen en E-Health projecten in het LUMC in het bijzonder.

Ter ondersteuning van het verder ontwikkelen van de externe website en het patiëntportaal is op initiatief van de Cliëntenraad, in samenwerking met het directoraat Communicatie en de projectleider patiëntportaal, een klankbordgroep opgericht. De klankbordgroep functioneert onder verantwoordelijkheid van het directoraat Communicatie. In deze klankbordgroep participeren ook de vertegenwoordigers van Zorgbelang Zuid-Holland die reeds betrokken waren bij E-Health ontwikkelingen. Deze klankbordgroep is in 2015 vier maal bijeengekomen.

Om het gebruik van het patiëntportaal onder de aandacht te brengen hebben leden van de Cliëntenraad geparticipeerd in een promotiefilm gericht op patiënten en een communicatiecampagne gericht op zorgverleners.

Conclusies 2015

E-Health is een breed en dynamisch onderwerp. In eerste instantie zal de Cliëntenraad zich concentreren op toepassingen gericht op het uitwisselen van informatie tussen zorgverlener en patiënt.

Binnen het LUMC bestaat een groot aantal zeer interessante en waardevolle initiatieven op het gebied van E-Health. Geconstateerd is dat de wijze waarop divisies en afdelingen van het LUMC E-Health toepassingen ontwikkelen en gebruiken verschilt. De Cliëntenraad heeft nog geen helder beeld van de kaders waarbinnen waardevolle E-Health toepassingen worden doorontwikkeld en LUMC-breed worden geïmplementeerd. Verder is er binnen het LUMC nog geen procedure vastgesteld om op correctieverzoeken van patiënten te reageren.

Deelname overleggen en congressen

Leden van de Cliëntenraad hebben deelgenomen aan vele presentaties over E-Health toepassingen binnen het LUMC. Ook heeft de Cliëntenraad symposia over E-Health bijgewoond.

Formele advisering

In 2015 heeft de Cliëntenraad geen adviezen over het aandachtsgebied E-Health uitgebracht.

Kwaliteit en Veiligheid

Portefeuillehouders: Arie Peterse en Ada van Arnhem

De portefeuillehouders hebben zich verdiept in hoe kwaliteit en veiligheid voor de patiënt verankerd is in de LUMC organisatie. Het actieplan van de verbeterpunten naar aanleiding van de NIAZ accreditatie was hierbij leidend en is uitvoerig met de adviseur Kwaliteit en Veiligheid doorgenomen.

Het 'hoofdbehandelaarschap' wordt gezien als één van de belangrijkste items in de lijst van verbeterpunten. Mede naar aanleiding van een artikel in Lumens, 'Van wie is deze patiënt?' is door de portefeuillehouders gesproken met Capi Wever, projectleider van dit verbeterpunt. Het belang, dat de patiënt weet wie zijn/haar behandeld of regievoerend arts is, is onderstreept; in een latere fase van het project zal hieraan zeker aandacht worden gegeven. Door de portefeuillehouders is gesuggereerd deze informatie duidelijk te vermelden in het patiëntportaal.

De Cliëntenraad, in de persoon van de voorzitter en vice-voorzitter, zijn ook betrokken bij de NIAZ toetsing van de status van de verbeterpunten, met name het peilen van patiëntervaringen, gebruik van het dashboard e.d.

De Cliëntenraad heeft een positief advies uitgebracht ten aanzien van de vernieuwing van het accreditatiesysteem door introductie van NIAZ-Qmentum. Een vertegenwoordiger van de Cliëntenraad zal plaatsnemen in de stuurgroep van de introductie en implementatie van dit systeem.

De Cliëntenraad heeft een presentatie gehad van het nieuw geïmplementeerde systeem van incidentmeldingen. Een nadere toelichting, betreffende de ervaringen met en de uitkomsten van het systeem, staat op het programma. Een portefeuillehouder heeft namens de Cliëntenraad het Symposium Incidenten in de Patiëntenzorg in het AMC bezocht.

Vanuit de Cliëntenraad is naar de mogelijkheid gevraagd incidenteel deel te nemen aan de interne audits die geïntegreerd zijn in de veiligheidsrondes. Er is nog geen besluit genomen over het daadwerkelijk deelnemen aan een interne audit.

Gezien het grote aantal en het belang voor het LUMC van de geldende VMS thema's heeft de Cliëntenraad gevraagd op de hoogte gehouden te worden van de planning voor wat betreft aanpak en uitvoering.

Een portefeuillehouder Kwaliteit en Veiligheid is aanwezig geweest bij het jaargesprek van de Inspectie voor de Volksgezondheid (IGZ), evenals een vertegenwoordiger van de Verpleegkundige Aviesraad (VAR). De Cliëntenraad ziet het als een positief teken dat de IGZ en het LUMC bestuur open staan voor deelname en vertegenwoordiging van patiënten en personeel bij dergelijk belangrijk overleg.

De Raad van Bestuur heeft aangegeven dat vanaf 2016 de aspecten van kwaliteit en veiligheid een meer prominente rol zullen spelen in de aansturing van de LUMC organisatie. De Cliëntenraad staat hier positief tegenover en wil gaarne betrokken zijn bij de besluitvorming hoe hier zinvol invulling aan gegeven kan worden.

Uitkomsten Patiëntervaringen

Portefeuillehouders: Henno de Kruijk en Thea Dickhoff

Het jaar 2015 heeft vooral in het teken gestaan van het beantwoord krijgen van de vragen hoe het meten/evalueren en uitvoeren van verbeteracties n.a.v. uitkomsten patiëntervaringen in het LUMC in de praktijk is georganiseerd. Het beantwoord krijgen van de vragen die daartoe zijn geformuleerd in het jaarplan bleek geen eenvoudige kwestie.

Alle afdelingen lijken patiënten actief te bevragen, maar tot op heden bleek het niet mogelijk als Cliëntenraad een overzicht te krijgen welke vormen van raadpleging per divisie of afdelingen daarbinnen worden gehanteerd in de praktijk.

Hetzelfde geldt voor het meten en evalueren van patiëntervaringen in het eigen systeem en de CQ index. De informatie die verkregen is, is dat alle klinische afdelingen meten en evalueren, dat alle afdelingen een eigen kwaliteitsfunctionaris hebben en een contactpersoon belast met het meten en evalueren van de uitkomsten uit het medical dashboard. Leden van de Cliëntenraad hebben deel genomen aan twee meet en learn bijeenkomsten van die contactpersonen, waarbij bleek dat er vrij grote verschillen zitten in hanteren en toepassen tussen de afdelingen.

Op de uitnodiging voor patiënten om actief de patiënten enquête in te vullen, is gebruik gemaakt van de ondersteuning van de Cliëntenraad die het belang hiervan schriftelijk in woord en beeld onderstreept.

Conclusies 2015

De conclusie is dat de formele verankering van meten/evalueren/uitvoeren verbeteracties wel is belegd, maar de aansturing in de praktijk ondoorzichtig is. De Cliëntenraad heeft dit tijdens diverse gelegenheden bij de Raad van Bestuur (RvB) gemeld.

Vanwege vertrek van de functionaris, verantwoordelijk voor de eigen interne metingen van het LUMC, is besloten met de nieuwe functionaris tot afstemming te komen hoe de Cliëntenraad volgend jaar verder gaat met het in beeld krijgen van verwerking uitkomsten in de lijnorganisatie.

Hetzelfde geldt voor het inzichtelijk krijgen welke vormen van raadpleging, betrekken van patiënten in het huis in de praktijk, in het algemeen concreet worden toegepast (panels, spiegelgesprekken e.d.)

Deelname overleggen en congressen

Leden van de Cliëntenraad hebben een les verzorgd in de cursus patiëntgerichte zorg. Verder was er deelname aan het overleg met de commissie onderwijs en scholing van de werkgroep patiëntgerichte zorg. Tevens het cliëntperspectief vertegenwoordigd op het DICA congres en deelgenomen aan congres over interne audits van de NFU.

Daarnaast is actief geparticipeerd in een project van de acute opname afdeling (AOA), waarbij op basis van de gemeten patiëntervaringen concrete verbeteracties zijn ontwikkeld.

Leden met de portefeuille Patiëntervaringen hebben opmerkingen schriftelijk meegegeven aan RvB over de uitkomsten van de CQ index 2014. Deze opmerkingen zijn mondeling besproken met de RvB.

Bouw en Facilitair

Portefeuillehouders: Arie Peterse en Laetitia Kavelaars

Op het gebied van Bouw en Facilitair heeft de Cliëntenraad een adviesaanvraag ontvangen, namelijk de implementatie van nummerplaatherkenning om de doorstroming in de parkeergarage te verbeteren; de Cliëntenraad heeft hierop positief gereageerd.

Daarnaast is over diverse zaken op meer informele manier overleg geweest, te noemen zijn:

- Inrichting voorterrein, waarbij van de zijde van de Cliëntenraad vooral aandacht is gevraagd voor de veiligheid van patiënten op de looproutes station – LUMC v.v.
- De proef betreffende bewegwijzering d.m.v. routenummers; de resultaten van deze proef worden tegemoet gezien.
- De routing binnen het LUMC m.b.v. een app.
- Naar aanleiding van een brand op het dak van het ketelhuis is de evaluatie van dit incident besproken, alsmede de algemene procedures in geval van calamiteiten, mogelijke ontruiming, veiligheidstrainingen, oefeningen etc.
- Proeverij t.b.v. de aanbesteding van de levering van versproducten.

De directoraten Bouwzaken en Facilitair Bedrijf hebben het initiatief genomen een patiëntenpanel op te richten; dit panel is twee maal bijeengewees. Ook vertegenwoordiging vanuit de Cliëntenraad wordt uitgenodigd. Op de agenda voor het aandachtsgebied Bouw en Facilitair staat:

- Lange termijn huisvestingsplan
- Project hospitality; de Cliëntenraad zal in de werkgroep vertegenwoordigd zijn.

(Regionale) samenwerkingsverbanden

Portefeuillehouders: Arie Peterse en Ada van Arnhem

Bij het opstellen van het jaarplan van de Cliëntenraad werd de noodzaak nog niet onderkend om voor dit onderwerp portefeuillehouders te benoemen.

Uit gesprekken met de RvB en diverse beleidstukken en adviesaanvragen bleek al snel dat er vele zaken op gebied van (regionale) samenwerkingsverbanden spelen; de Cliëntenraad heeft daarom van deze (regionale) samenwerkingsverbanden een separaat aandachtsgebied gemaakt, met uiteraard als doel dat bij de ontwikkeling van dergelijke samenwerkingsverbanden de zorg voor de patiënt en het belang voor de patiënt primair in acht genomen wordt.

Naar aanleiding van de intentieverklaring van LUMC, Haga en MCH-Bronovo om tot een samenwerking te komen op het gebied van hoog-complexe oncologische zorg in de regio Den Haag – Leiden, heeft de Cliëntenraad het initiatief genomen kennis te maken met de Cliëntenraden van Haga en MCH-Bronovo.

In deze samenwerking lopen de oncologische afdelingen van het LUMC en MCH-Bronovo voorop, hetgeen heeft geleid tot de vorming van het Universitair Kankercentrum Den Haag-Leiden.

De Cliëntenraad heeft ten aanzien van dit project een positief advies uitgebracht.

De projectleiders vanuit het LUMC en MCH-Bronovo hebben een presentatie gegeven aan de gezamenlijke Cliëntenraden van het LUMC en MCH-Bronovo over de opzet en voortgang van de vorming van het Universitair Kankercentrum Den Haag – Leiden. Punten als de overdracht van patientendossiers, hoofdbehandelaarschap, regievoerend arts, klachtenprocedures etc. zijn door de Cliëntenraden naar voren gebracht als zaken die aandacht verdienen. Het overleg met de projectleiders en de gezamenlijke Cliëntenraden zal worden voortgezet.

Communicatie en PR

Portefeuillehouders: Arie Peterse en Frans Kingma

De leden van de Cliëntenraad hebben zich actief opgesteld binnen de desbetreffende aandachtsgebieden. In bovenstaande is dit duidelijk weergegeven.

De stakeholders binnen het LUMC op deze gebieden zijn inmiddels goed bekend met de leden van de Cliëntenraad. Het gaat hier vooral om medewerkers vanuit de Zorgvernieuwing, Kwaliteit van Zorg instituut, Kwaliteit en Veiligheid, Bouwzaken en Facilitair bedrijf. Vanuit de LUMC organisatie spreken de medewerkers hun waardering uit over de inbreng vanuit de Cliëntenraad. Dit wordt door de raad als bijzonder stimulerend ervaren.

In brede zin zijn in de vergaderingen gasten uitgenodigd vanuit het gehele LUMC die vanuit hun expertise en positie een vooraanstaande rol spelen binnen en buiten het LUMC. Zij hebben hun visie gepresenteerd en zijn in discussie gegaan met de leden.

Op de externe website van het LUMC heeft de Cliëntenraad een eigen pagina en is het jaarplan 2015 gepubliceerd. Binnen het Albinusnet is ook een eigen pagina met nuttige informatie voor de medewerkers van het LUMC. Deze pagina zal in 2016 nog verder worden uitgebreid. In de folder

„Wegwijs in het ziekenhuis“ zijn de contactgegevens opgenomen van de raad. Verder hebben alle leden visitekaartjes gekregen ter promotie en herkenbaarheid van de Cliëntenraad. Een lid van de Cliëntenraad heeft zitting in de redactieraad van het LUMC magazine, een blad vooral gericht op de LUMC patiënt.

De Cliëntenraad vindt het vooral belangrijk dat de professionals in het LUMC in gesprek gaan met de eigen patiënten. Op deze manier komt de ervaring (de stem) van patiënten direct op de goede plaats. Deze manier van samenwerken (patiënt/professional) zal de Cliëntenraad blijven stimuleren. Het gaat er vooral om het patiëntenperspectief in de haarvaten van de organisatie te brengen.

Bijlage A: Overzicht gasten in Cliëntenraad (2014-2015)

OVERZICHT GASTEN		
Datum	Naam gast(en)	Onderwerp
10-09-2014	Fred Boer	Zorgvernieuwing
18-09-2014	Marleen van 't Oever	Communicatie, incl. social media
18-09-2014	Coryke Vulpen & Job Kievit	Uitkomsten van patiëntervaringen
09-10-2014	Stina Duyverman & Peter Mechelse	Bewegwijzering
31-10-2014	Wouter Dannenberg	Nieuwe verpleegafdeling AOA
14-10-2014	Annette Hoeksema (RvB)	Organisatie LUMC
14-10-2014	Eveline van der Plas	Kwaliteit en veiligheid
28-10-2014	Anne Stiggelbout & Sandra van Dijk	Gedeelde besluitvorming/zelfmanagement etc.
12-12-2014	Geen gast	Voorbereiden retraite
09-01-2015	Geen gast	Voorbereiden retraite/jaarplan
23-01-2015	Henk Gerla	Begroting 2015
28-01-2015	Retraite RvB (Breedveld/Tamsma)	
06-02-2015	Fotograaf	
20-02-2015	Paul Bilars en Yvonne Zegers	Informatiebeveiliging en Privacybescherming
06-03-2015	Irene Teepe Twiss	De juiste pil voor de juiste patiënt
20-03-2015	Jan Camps	Meldingssysteem in LUMC
10-04-2015	Rob Tollenaar	Heelkunde, <i>Zicht op verandering</i> over Kwaliteit van zorg
24-04-2015	Pancras Hoogendoorn (RvB)	Onderzoek en Onderwijs
11-06-2015	Overleg RvB/CR (Spaan /Tamsma)	
19-06-2015	Geen gast	
10-07-2015	Evaluatie o.l.v. C. Vogel	
04-09-2015	CR en overleg met RvB (Spaan/Tamsma)	
25-09-2015	Annemieke Warmerdam/Christian Heringhaus	Projectplan Herinrichting Spoed Eisende Hulp
16-10-2015	Roel Willemze/Yvonne Zegers	Privacy medische gegevens
06-11-2015	Fred Boer	Zorgvernieuwing
27-11-2015	Rondleiding keuken	
27-11-2015	CR en overleg met RvB (Spaan/Tamsma)	
07-12-2015	Henk Gerla en vertegenwoordiging CR	Begroting 2016