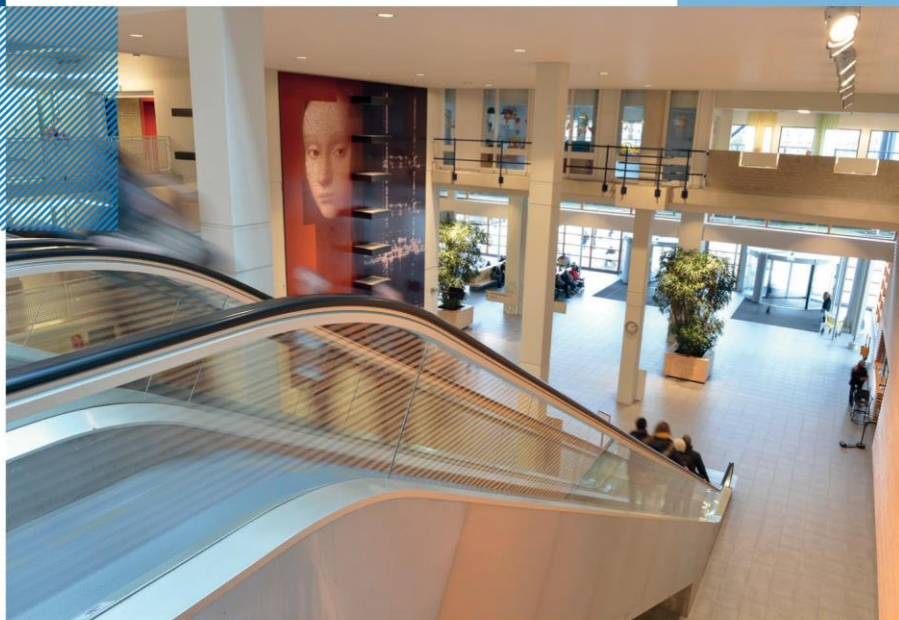




Leids Universitair  
Medisch Centrum

# Werkplan Cliëntenraad LUMC

2023-2025



[www.lumc.nl](http://www.lumc.nl)



# Voorwoord

**De Cliëntenraad (CR) van het LUMC presenteert het werkplan 2023 – 2025.**

**De komende jaren willen wij, de leden van de CR, beter zichtbaar zijn in het LUMC.**

**Ook willen we bewuste keuzes maken in de onderwerpen waar we ons als CR op gaan richten.**

Op Albinusnet (de intranetside van het LUMC) is te lezen waar de CR zich mee bezig houdt en voor benaderd kan worden. Op deze Albinusnetpagina vindt u ook een korte kennismaking met de leden van de CR.

De basis voor het werkplan is het strategisch beleid zoals de Raad van Bestuur (RvB) dat uitzet voor het LUMC. Uiteraard houdt de CR zich ook bezig met zaken waar de raad op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz) adviesrecht op heeft.

Zijn er naar aanleiding van dit werkplan vragen, opmerkingen of suggesties, mail deze dan naar [clienraad@lumc.nl](mailto:clienraad@lumc.nl).



Met vriendelijke groet,

Monique Gerrits, voorzitter cliëntenraad LUMC

## Wat doet en wie vormen de Cliëntenraad

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

De CR geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de RvB van het LUMC, gebaseerd op de Wmcz.

Om op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen in het LUMC overlegt de CR vier keer per jaar met een vertegenwoordiging van de RvB en DKP (directoraat Kwaliteit en Patiëntveiligheid). Daarnaast neemt de CR deel

aan werkgroepen, neemt deel aan audits in het kader van Qmentum (de kwaliteitsrondes) en onderhoudt contact met individuele medewerkers van het LUMC.

De CR is steeds op zoek naar verbetering van de zorg en de service die geleverd wordt aan patiënten en bezoekers. Vragen die centraal staan, zijn: *'Hoe wordt de patiënt betrokken?'* en *'Wat betekent dit voor de patiënt?'*



v.l.n.r.: Melissa, Bart, Emily, Monique, Sow-Yen, Fred, Yvonne S., Yvonne v. I. en Faïsa.

De CR bestaat uit negen leden, allen persoonlijk betrokken bij het LUMC



*Emily Blaauw*



*Monique Gerrits (voorzitter)*



*Yvonne van Iperen*



*Faisa Kaal*



*Bart van der Ploeg  
(vicevoorzitter)*



*Sow-Yen Sanchez*



*Yvonne Slootweg*



*Melissa van Starckenburg*



*Fred Voncken*



## De aandachtsgebieden van de Cliëntenraad

De CR heeft in het verleden gekozen voor de verdeling van werkzaamheden in portefeuilles en speerpunten. In de huidige samenstelling blijft deze werkwijze grotendeels gehandhaafd binnen de CR en is dit vertaald naar aandachtsgebieden waaraan een aantal hoofdpunten gekoppeld zijn. De werkwijze ziet er als volgt uit:

Uitgangspunten bij adviesaanvragen of bij initiatieven die de CR neemt zijn:

- het belang van de patiënt/bezoeker staat voorop;
- de mens achter de patiënt moet worden gezien (niet alleen de ziekte of aandoening);
- de organisatie en logistiek óm de patiënt heen is essentieel (duidelijke communicatie, bereikbaarheid intern en extern).

Om hier een goed beeld van te krijgen wil de CR de communicatie en netwerken met de RvB, met de RvT (Raad van Toezicht), met de patiëntenverenigingen, met het patiëntenservicebureau en met de klachtenfunctionaris(sen) aanhouden of uitbreiden.

De CR heeft het strategisch beleid van het LUMC uitgewerkt naar vijf aandachtsgebieden waar een advies aan moet voldoen.

De CR bekijkt alles “door de ogen van de patiënt/bezoeker” met als toevoeging: het gemeenschappelijke belang.

- Kwaliteit van Zorg
- Innovatie van Zorg
- Dienstverlening
- Strategie keuze lange termijn
- Communicatie

De CR is gezamenlijk verantwoordelijk om bij alle plannen te kijken of deze voldoet aan de aandachtsgebieden waar de CR zich op richt. De CR kan zich niet overal op richten en besluit op basis van de aandachtsgebieden welke zaken wel/niet worden behandeld.



## Hoofdpunten van de Cliëntenraad voor 2023-2025

Onderwerpen waar de CR zich in voorgaande jaren mee bezig heeft gehouden, zijn beoordeeld op actualiteit en of deze voldoen aan de aandachtsgebieden.

Dit heeft geresulteerd in de volgende onderwerpen voor de periode 2023-2025:

- Patiëntenparticipatie;
- Patiëntervaringen (stroomlijnen benaderwijze patiënten);
- De juiste zorg op de juiste plek (m.n. overgang patiënten naar elders);
- Logeervoorzieningen;
- Onderzoek en onderwijs;
- Heldere communicatie met patiënten en bezoekers;
- Vergroten zichtbaarheid CR.

### Patiëntparticipatie

*Patiëntenparticipatie*, het inbrengen en benutten van de ervaringsdeskundigheid van patiënten of hun naasten bij onderzoek, beleid of kwaliteit van zorg. Patiëntparticipatie is belangrijk om beter inzicht te krijgen in het zorgproces en waar nodig verbeteringen aan te brengen.

De CR is betrokken bij samenwerking op verschillende onderdelen van de zorg. De CR wil dat vormen van samenwerking een vast onderdeel worden van beleid en uitvoering, zowel in de zorg als in onderwijs en onderzoek. De CR streeft naar meer inspraak van de patiënt en naar mogelijkheden om mee te praten en vragen te kunnen stellen. Door meer inzicht in het zorgtraject kunnen patiënten eerder

verbeterpunten aandragen en hiermee het proces verbeteren.

Steun en betrokkenheid van de RvB voor de CR en contact onderhouden met divisiebesturen zijn hierbij belangrijk.

DKP informeert de CR over de uitwerking van verschillende vormen van patiëntparticipatie. Een belangrijk middel is het opbouwen van gestructureerd contact met patiëntenpanels (middels een halfjaarlijks gesprek of uitnodiging voor een vergadering van de CR) om de voortgang en stand van zaken te bespreken. De CR wil zich ook richten op het betrekken van patiënten bij onderzoekprojecten en het opzetten van gezondheidsprogramma's, niet alleen in de uitvoering, maar ook bij de manier waarop dit wordt opgestart.

### Patiëntervaringen

Patiënten krijgen na hun bezoek aan het LUMC het verzoek om enquêtes in te vullen en vragen te beantwoorden, maar zien nauwelijks terug wat het LUMC hiermee doet. Bovendien lijken enquêtes en vragen opgesteld vanuit medisch/organisatorisch perspectief. Het is voor de CR belangrijk inzage te krijgen in de uitkomsten van al deze verschillende vragenlijsten.

De CR wil in samenwerking met DKP nagaan of en op welke manier patiënten op een efficiënte wijze naar hun ervaringen worden gevraagd.

Hierbij wil de CR de mening van patiënten verwoorden en bereiken dat er afstemming is over de in te zetten instrumenten (Beter Meter, enquêtes).

De CR wil hiermee bereiken dat er een manier komt om de ervaringen van patiënten in te zien, waardoor er beter inzicht is in wat er onder de patiënten leeft. Op deze manier kan de CR ook de verbetermaatregelen in beeld brengen en advies hierover geven aan de RvB.

### **De juiste zorg op de juiste plek**

Het Integraal Zorg Akkoord (IZA) heeft grote gevolgen voor de gezondheidszorg en dus ook voor het LUMC. Verschillende onderdelen van de gezondheidszorg staan onder druk: de toegankelijkheid van zorg, de samenwerking tussen verschillende aanbieders van zorg (1e en 2e lijn, ziekenhuizen), de kwaliteit van zorg en zeker ook de zorgprofessionals.

Het LUMC concentreert zich op de academische zorg: complexe en hooggespecialiseerde topreferente zorg voor patiënten met ernstige, zeldzame of moeilijk behandelbare aandoeningen. Voor 'eenvoudigere' of 'standaard' behandelingen, die niet noodzakelijk in het LUMC plaats hoeven te vinden, worden patiënten (terug) verwezen naar andere zorgverleners

De CR voorziet meer samenwerkingsverbanden met andere ziekenhuizen en aanvullend hierop meer e-Health toepassingen, waardoor zorg op afstand en op maat mogelijk is. De CR vindt het belangrijk dat hierin de kwaliteit en veiligheid van de zorg, zoals die door patiënten wordt beleefd, centraal blijft staan.

De CR wil door de RvB betrokken blijven bij de ontwikkelingen ten gevolge van het IZA binnen het LUMC. De raad zal hierbij aandacht vragen voor de menselijke maat in de uitvoering en waar mogelijk de mening van patiënten hieraan toevoegen.

### **Logeervoorzieningen**

Het LUMC levert zorg aan patiënten uit het hele land en daarbuiten, waardoor reisafstanden lang kunnen zijn. De CR vindt het belangrijk dat er voldoende en betaalbare logeervoorzieningen beschikbaar zijn voor naasten van patiënten die langdurige zorg in het LUMC ontvangen.

Dit is een onderwerp waar de CR al langere tijd aandacht voor vraagt. Vanwege COVID zijn logeervoorzieningen binnen het LUMC een tijd lang niet mogelijk geweest, de komende tijd zal de CR dit onderwerp weer actief onder de aandacht brengen.

### **Onderwijs en onderzoek**

Patiënten kunnen tijdens hun verblijf in het LUMC niet alleen te maken krijgen met hun eigen zorgverleners, maar ook met medewerkers die hen benaderen in het kader van onderwijs (bijv. de opleiding tot medisch specialist) en onderzoek naar hun ziekte of behandeling.

De CR vindt het belangrijk dat de patiënt hierbij altijd centraal staat. De CR wil hierover regelmatig in overleg met de betrokken medewerkers en patiënten.



## **Heldere communicatie met patiënten en bezoekers**

Niet alle communicatiemiddelen in het LUMC zijn voor iedereen begrijpelijk. De CR heeft het streven om een bijdrage te leveren aan heldere, duidelijke en begrijpelijke communicatie. De CR wil daarom in kaart brengen of en waar er problemen zijn en hoe deze kunnen worden verbeterd. Een eerste stap hierin is in kaart brengen welke communicatiemiddelen er worden verstrekt: zijn er bijvoorbeeld aparte folders voor laaggeletterden of anderstaligen? Daarnaast wil de CR over de communicatie binnen het LUMC in overleg met het directoraat Communicatie en patiëntenpanels.

## **Vergroten zichtbaarheid van de CR**

Voor een goed functionerende CR is het belangrijk dat patiënten, bezoekers en

medewerkers weten dat wij bestaan en wat wij voor hen kunnen betekenen.

Een eerste stap om dit te bereiken is om de folder van de CR te verspreiden via de website en op afdelingen en poliklinieken. Verder wil de CR informatiefilmpjes en een blog op de LUMC-website plaatsen, patiëntenpanels actief benaderen plus het Albinusnet (de interne website van het LUMC) actief benutten.

Contacten opbouwen met divisiebesturen en met de RvT zijn een volgende activiteit die de CR wil oppakken.

Belangrijke vragen om daarbij te beantwoorden zijn:

- Wie is de CR en hoe vindt u deze?
- Wat kan de CR voor u betekenen?
- Wat heeft de CR al in het LUMC gedaan?
- Hoe kunt u een bijdrage leveren aan de CR?



**Productie**

Cliëntenraad LUMC

**Bezoekadres**

Leids Universitair Medisch Centrum  
Albinusdreef 2, 2333 ZA Leiden

**Postadres**

Postbus 9600, 2300 RC Leiden

**Centraal telefoonnummer**

071-526 91 11

Februari 2023