

Cliëntenraad LUMC

Help ons om er voor u te zijn

Wilt u zelf lid worden van de CR?

Geef uw interesse dan door via
cliëntenraad@lumc.nl.

Voor meer informatie over de CR gaat
u naar www.lumc.nl/cliëntenraad.

Cliëntenraad LUMC

Albinusdreef 2
Locatie C1-R (route 20A)
Postbus 9600
2300 RC Leiden

T 06 110 86 842
cliëntenraad@lumc.nl
www.lumc.nl/cliëntenraad



Deze folder is gemaakt door de Cliëntenraad (CR) van het LUMC om u, als patiënt en/of bezoeker van het LUMC, te informeren over wat de CR is en doet. Uw ervaringen met het LUMC zijn belangrijk voor de CR. In deze folder beschrijven wij daarom ook welke mogelijkheden u heeft om uw ervaringen met ons te delen en waar de CR deze voor kan gebruiken.



Wat is de Cliëntenraad

Een Cliëntenraad (CR) is een wettelijk verplicht inspraakorgaan. Iedere zorginstelling waarin meer dan tien personen zorg verlenen, moet een CR hebben.

De CR van het LUMC telt negen leden, allen patiënt of naaste van een patiënt in het LUMC.

De CR komt op voor de belangen van alle patiënten en bezoekers van het LUMC, waarbij goede zorg en een veilige omgeving voorop staan.

De CR behandelt geen individuele klachten, daarmee kunt u terecht bij het Patiëntenservicebureau en de klachtenfunctionaris van het LUMC (zie: www.lumc.nl/patientenzorg/praktisch/klacht-indienen/).

Wat doet de CR

De CR geeft de Raad van Bestuur (RvB) van het LUMC advies over zaken zoals die staan beschreven in de 'Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen' (Wmcz 2018). Denk hierbij aan onderwerpen zoals het veilig gebruik van patiëntgegevens, verbouwingen, voeding en een rookvrije zorgomgeving. Om inzicht te krijgen in wat er speelt binnen het LUMC gaat de CR regelmatig in gesprek met de RvB en experts. Ook nemen CR-leden deel aan werkgroepen en stuurgroepen. Verder stimuleert de CR verpleegafdelingen en poliklinieken om met patiënten in gesprek te gaan over hun ervaringen.



De CR komt op voor de belangen van alle patiënten en bezoekers van het LUMC, waarbij goede zorg en een veilige omgeving voorop staan.



De CR vergadert maandelijks en bespreekt dan adviesaanvragen en ontwikkelingen binnen het LUMC. Bij alles wat de CR doet, staan de belangen van de patiënt centraal. De CR heeft een eigen werkplan (te vinden op de webpagina www.lumc.nl/clientenraad). Daarin staat wat de CR de komende jaren wil bereiken.

Aandachtspunten van de CR zijn onder meer:

- Logeervoorzieningen voor familie en naasten.
- Privacy en meer zitgelegenheid bij de Centrale Bloedafname.
- Het strategisch plan van het LUMC en de aandacht voor de patiënt daarbij.

Wat heeft de CR bereikt

- Verbetering van de klachtenprocedure. Hierbij is in het bijzonder gekeken naar verbeterpunten rond de (facilitaire) voorzieningen, de omgang met patiënten en het aanstellen van de klachtenfunctionarissen.
- Dat de ervaringen en wensen van patiënten worden meegenomen bij de samenwerking tussen het LUMC en Haaglanden Medisch Centrum (HMC).
- Het patiëntvriendelijker inrichten van het patiëntportaal 'mijnLUMC', het online platform voor uw medische gegevens.
- Verbetering van de bereikbaarheid en toegankelijkheid van het LUMC (parkeergarage en inrichting van de centrale hal).
- Meer aandacht voor de patiënt door het uitbrengen van ruim zestig adviezen in vijf jaar.
- Leesbare en toegankelijke patiëntinformatie in folders en op de website.



Wat kunt u voor de CR betekenen

De CR kan zijn werk niet doen zonder uw mening. Uw ervaringen zijn belangrijk om de zorg in het LUMC op niveau te houden en waar nodig te verbeteren. U kunt de CR op verschillende manieren helpen:

- Door het invullen van enquêtes die u van uw afdeling ontvangt.
- Door het invullen van de BeterMeter (www.lumc.nl/patientenzorg/kwaliteit-van-onze-zorg/ervaringen-met-een-polikliniek/).
- Door lid te worden van het online patiëntenpanel van het LUMC (www.lumc.nl/patientenzorg/kwaliteit-van-onze-zorg/denk-mee/).
- Ideeën en tips kunt u mailen naar de CR via clienraad@lumc.nl.



De CR kan zijn werk niet doen zonder uw mening.