

aanmeldzuilenadviesaanvragenafsprakenbrievenbejegeningCliëntenraadcommunicatie  
comfort&privacycomplementairezorgCOOPDoeenbeleefdageHealtheigenregiee-mail-  
serviceactiviteitenplangastvrijheidgastvrouwenGezondIdeeGovernancecodeZorg-  
hoofdbehandelaarschapICTinformatieinformedconsentKinderadviesraadKARklachten  
opvangKliniekopMaatKwaliteit&veiligheidMantelzorgAcademiemedezeggenschap  
medicatie-veiligheidMetheelonshartMijnMUMC+NIAZ-QmentumGlobalOncologie-  
panelonderwijsscholingenonderzoekOperationalExcellenceOuderenzorgpatientempower-  
mentpatiëntcentraalpatiëntencommunicatiepatiëntenfeedbackpatiëntenpanelpatiënten-  
participatiepatiëntenrechtenpatientjourneypatiëntvoeding&bewegingpersoonsgerich-  
tezorgPlatformCRAZPolikliniekopMaatpositievegezondheidszorgPositionPaperPREMS/  
PROMSRaadvanBestuurRaadvanToezichtSamenbeslissenStrategieGezondLevenValueBased-  
HealthCareVastgoedengebouwbeheerVerwendagZorgVisieopzorgWGBOWmcz2018

## Cliëntenraad Maastricht UMC+

# Jaarverslag 2019

Vastgesteld door de Cliëntenraad

Op 11 februari 2020

## **Inhoud**

### Voorwoord

1. Inspanningen en resultaten
2. Vergaderingen, bijeenkomsten, participatie in huis
3. Externe contacten
4. Achtergrondinformatie:
  - 4.1 Wettelijke basis, taken/bevoegdheden
  - 4.2 Missie
  - 4.3 Samenstelling
  - 4.4 Publicaties
5. Informatie en contact

Bijlage 1.      Overzicht adviesaanvragen en adviezen Cliëntenraad – Raad van Bestuur

Bijlage 2.      Overzicht ontvangen documenten

## Voorwoord

*In dit Jaarverslag geeft de Cliëntenraad Maastricht UMC+ (CR) een beeld van zijn activiteiten in 2019. Hier en daar is er ook een doorkijk naar 2020. De activiteiten van de CR vinden hun grondslag in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). In 2018 is een herziening van deze wet in gang gezet, die per 1 juli 2020 formeel ingaat. De verplichtingen volgens de nieuwe wet worden door CR en Raad van Bestuur uitgewerkt in een op maat gemaakte medezeggenschapsregeling.*

*De CR verheugt zich in een open communicatie met alle geledingen binnen MUMC+. De CR concentreert zich op de zaken die het gehele ziekenhuis raken, en stimuleert waar mogelijk afdelingen om de eigen doelgroep erbij te betrekken. De patiënt is immers de beste ervaringsdeskundige in zijn/haar eigen “patient journey”. Die omvat het gehele traject van huis tot thuis.*

*In het verslagjaar heeft de CR afscheid genomen van drie leden, die vanaf de vorming van de Cliëntenraad in 2014 lid zijn geweest. Zij hebben allen een wezenlijke bijdrage geleverd aan de groei van de CR in zijn rol. We hebben hen op passende wijze met veel dank en waardering uitgezwaaid. Inmiddels zijn drie nieuwe leden tot de CR toegetreten, en is de raad weer op volle sterkte. De veelheid van onderwerpen die aan de orde komen, vraagt ook om een brede en flexibele inzet, die door de verschillende achtergronden van de leden wordt ingevuld.*

*Aan de serie position papers is nu het paper “Contact met de achterban” toegevoegd, dat ter zake mede vooruit ziet op de nieuwe Wmcz 2018. Vanuit zijn rol volgt de CR de ontwikkelingen rond de Persoonsgerichte zorg met grote aandacht. Daarnaast is er veel aandacht geweest voor de Organisatieontwikkeling, die de CR in zijn doelstellingen - met als eerste: het verbeteren van de patiëntervaring - als zeer positief beoordeelt. Met de implementatie vanaf 1 januari jl. wordt dit een groot gebied van aandacht voor het jaar 2020. De CR heeft bepleit dat in elk plan van aanpak van de centra voor patiëntenzorg een Patiënt Effect Paragraaf wordt opgenomen. De belangen van de patiënt op het gebied van horen, informeren, behandelen en bejegenen krijgen zo uitdrukkelijk een plaats in de vormgeving van de zorg van de toekomst. Wij verwachten daar veel van.*

*Ons streven is beknopt en doelgericht verslag te doen van ons werk. Wij wensen u veel leesplezier. En waar wij voortdurend adviseren “vraag het uw patiënt”, nodigen wij u ook nu weer uit “vraag het de Cliëntenraad”.*

*Martin Frankort, voorzitter Cliëntenraad Maastricht UMC+*

## 1. Inspanningen en resultaten

Hieronder is met betrekking tot enkele thema's en aandachtsgebieden te lezen wat de betrokkenheid en concrete bijdrage van de Cliëntenraad is geweest en tot welke resultaten dit heeft geleid. Voor zover mogelijk is aangegeven wat de 'doorkijk' naar 2020 wordt.

### Patiënten participatie / persoonsgerichte zorg

Binnen het MUMC+ worden onder de noemer 'persoonsgerichte zorg' diverse onderwerpen samengenomen: waaronder patiënten participatie, klantgerichtheid en hospitality. In 2020 krijgt dit nog meer uitwerking. Bij persoonsgerichte zorg zal er extra aandacht zijn voor de stem van de patiënt en is er focus op wat voor de patiënt belangrijk is.

De CR denkt en praat vooral mee over beleid bij ziekenhuisbrede onderwerpen die voor alle patiënten gelden, maar stimuleert afdelingen om vooral hun eigen patiënten te betrekken bij vraagstukken.

Een aantal leden nam deel aan bijeenkomsten van de werkgroep patiënten participatie. Daarnaast hebben leden meegedaan aan initiatieven van de Polikliniek en Kliniek op Maat (zie verderop in deze paragraaf). Ook zat een CR-lid in de jury voor de nominatie t.b.v. de NIAZ jaarprijs 2020 voor persoonsgerichte zorg. De 'Bel Me Schijf' werd verkozen tot het meest inspirerende initiatief van het MUMC+.

Een afvaardiging van de CR heeft gesproken met een reumatoloog over therapietrouw en het verbeteren van patiënten participatie bij jongeren met een chronische ziekte, ook bij andere specialismen. De CR bracht in om hier b.v. ook huisartsen bij te betrekken.

Verschillende CR-leden namen deel aan de invitational conference "*Samen Beslissen in de oncologische zorg*", deze vond plaats voorafgaand aan de promotie van de stafadviseur patiënten participatie over hetzelfde onderwerp.

### Position paper "*Contact met de Achterban*"

De CR heeft zijn vijfde position paper uitgebracht: "*Contact met de Achterban*". De CR behartigt de belangen van de cliënten in het MUMC+ en hoort dus te weten wat er bij zijn achterban leeft. In de nieuwe Wmcz 2018<sup>1</sup> vormt het contact met de achterban een belangrijk aandachtspunt. De Cliëntenraad dient zijn achterban te informeren over werkzaamheden en resultaten. In april heeft de CR actief contact gehad met patiënten door deel te nemen aan de Doe- en Beleefdag (open dag voor het publiek) en patiënten te vragen naar hun ervaringen in het ziekenhuis. In 2020 gaat de raad het contact met de achterban verder vormgeven.

### Klachtenopvang

In juli heeft de CR zijn jaarlijkse gesprek gehad met de drie klachtenfunctionarissen naar aanleiding van het Jaarverslag Klachtenopvang 2018. Er is o.a. gesproken over de behoefte (van patiënten) aan een centraal aanspreekpunt, de verwachtingen van patiënten t.a.v. de resultaten van medische behandelingen en het telefonisch consult. Er is met de Raad van Bestuur en de directeur patiëntenzorg uitgebreid gesproken over de uitkomsten en de inmiddels ingezette acties door de verschillende afdelingen. De CR volgt de voortgang met belangstelling.

De CR vond het positief te vernemen dat de klachtenfunctionarissen hun werk in alle vrijheid kunnen doen.

### Organisatieontwikkeling

In het kader van de organisatieontwikkeling zijn het Hoofdlijnenplan (HLP) en het Hoofdlijnenakkoord vastgesteld en gepresenteerd. De focus ligt op hetgeen nodig is om de

---

<sup>1</sup> Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018, zie voor verdere informatie paragraaf 4.1.

ervaring van de patiënt te verbeteren door de patiëntenzorg anders te organiseren. Hiertoe wordt de oude RVE-structuur<sup>2</sup> doorbroken en worden nieuwe centra voor patiëntenzorg ingericht, gebaseerd op de patient journey<sup>3</sup>. De CR is op diverse momenten meegenomen in het denkproces en heeft input kunnen geven. In zijn advies heeft de raad de doelstelling en de voorgestelde richting positief beoordeeld. Ook zijn aandachtspunten geformuleerd waaraan de raad de voortgang toetst. Daarbij is voor de CR met name van belang dat échte patiënten worden betrokken bij het ontwikkelen en vormgeven van de zorgpaden<sup>4</sup>. Ook de beoogde cultuurverandering moet de positieve patiëntervaring meetbaar doen stijgen. De CR zal in 2020 adviseren over de deelplannen die elk centrum voor patiëntenzorg maakt en heeft aangegeven hier graag een 'patiënt effect paragraaf' in opgenomen te zien. De vicevoorzitter van de Cliëntenraad maakt deel uit van het Transformatieteam om te worden geïnformeerd over keuzes en voortgang.

### **IT-transformatie**

Onderdeel van het strategisch Hoofdlijnenplan betreft de IT transformatie waarbij hoog ingezet wordt op het verbeteren van de informatievoorziening. In 2019 zijn al diverse verbeteringen doorgevoerd, waaronder de vernieuwing van het EPD (Elektronisch Patiënten Dossier). De CR is daar regelmatig over bijgepraat en zou graag zien dat deze verbeteringen, zoals bijvoorbeeld het vermelden van de hoofdbehandelaar, ook in het patiënten portaal MijnMUMC+ worden doorgevoerd.

### **Gezond Leven 2025**

De koers van het MUMC+, door de Raad van Bestuur verwoord in het document Gezond Leven 2025, betekent een verdere verdieping en uitwerking van de reeds ingezette strategie.

Een van de thema's betreft de gezondheidsbevordering in de regio. Onder meer in dit kader heeft de CR een studiemiddag gewijd aan het Preventie akkoord en gezondheid in de regio (zie ook paragraaf 2).

De CR heeft zich naar aanleiding van een adviesaanvraag verder georiënteerd op de "nieuwe GGZ", waarbij in proeftuinen de zorg voor mensen met psychische klachten meer vanuit de wijk wordt aangepakt. Het MUMC+ levert een bijdrage door mee te denken en te doen en als 'aanjager' te fungeren in deze vernieuwing ten gunste van de gezondheid in de regio.

In maart 2020 wordt het MUMC+ rookvrij, de CR is nog in gesprek over hoe de organisatie dat wil vormgeven en in hoeverre aandacht wordt besteed aan de zogenaamd 'fervente rokers'.

Ook is de CR geïnformeerd over het besluit om af te zien van de nieuwbouw voor Mosae Vita. De CR staat achter dit besluit maar heeft er op aangedrongen dat dit geen afbreuk zal doen aan het concept van gezondheidsbevordering, waarbij het werken aan een gezonde leefstijl – in de regio - centraal staat.

### **Polikliniek en Kliniek op Maat / eHealth**

In het programma 'Polikliniek en Kliniek op Maat' worden verschillende (ziekenhuis)projecten ontwikkeld gericht op een nieuw servicemodel met alle tijd en ruimte voor de patiënt.

Binnen Polikliniek op Maat worden de resultaten steeds zichtbaarder. De CR nam onder andere deel aan de try out van het proces van digitaal aanmelden en bracht gezamenlijk een bezoek aan de drie concept-sprekkamers.

---

<sup>2</sup> RVE: Resultaatverantwoordelijke Eenheid

<sup>3</sup> Patient journey: 'reis van de patiënt' in de zorg, in het MUMC+ wordt bedoeld 'de zorg van huis tot thuis'.

<sup>4</sup> Bij een zorgpad gaat het om het zorgproces voor een specifieke patiëntengroep met een bepaalde zorgvraag.

Diverse projecten zijn inmiddels operationeel of bijna in werking zoals \* de klantvriendelijke uniforme afsprakenbrief per email, \* beeldbellen en digitaal consult, \* centraal aanmelden via de aanmeldzuil (met ondersteuning van een facilitair medewerker) en de \* mantelzorgacademie, waar patiënten en hun mantelzorgers leren hoe ze zelf eenvoudige medische handelingen thuis kunnen toepassen. De CR let op de toegevoegde waarde voor de patiënt, ook voor de patiënten die geen gebruik kunnen of willen maken van de voorzieningen. Daarnaast zijn de voorbereidingen voor de Kliniek op Maat gestart. De CR nam deel aan het onderzoek naar de (her-)inrichting van de huiskamers en aan een oriënterend gesprek met voormalige patiënten over hun verblijf in het ziekenhuis. Aan het eind van het verslagjaar is het plan voor een nieuw voedingsconcept gebaseerd op gezond eten en bewegen aan de CR voorgelegd. De CR zal deze ontwikkeling in 2020 met belangstelling volgen.

### **MijnMUMC+**

Het portaal waarop de patiënt zijn/haar eigen gegevens kan inzien, heeft inmiddels zo'n 5.000 unieke bezoekers per dag. Met enige vertraging worden aanvang 2020 de volgende onderdelen in MijnMUMC+ gewijzigd dan wel er aan toegevoegd:

1. Met ingang van februari 2020 worden de medische notities van de arts vrijgegeven (de zgn. decursus). Dit gebeurt 'vanaf' en niet met terugwerkende kracht, de gegevens zijn na zeven dagen zichtbaar in MijnMumc+.
2. 'mijn medische gegevens'; dit wordt interactief gemaakt, waardoor patiënten zelf al een aantal zaken kunnen invullen zoals roken, alcoholgebruik.
3. Vragenlijsten die men thuis al kan invullen. Er wordt gestart met drie zorgpaden, daarna volgen er meer.

In zijn gesprek met de projectleiding heeft de CR gevraagd naar aansluiting bij de landelijke ontwikkelingen (het inzichtelijk worden van dossiers voor meer partijen in de gezondheidszorg). Ook is aandacht gevraagd voor het opleiden van artsen in het schrijven voor het medisch dossier (geen jargon en afkortingen) en de communicatie naar patiënten toe (dat voor hen duidelijk is dat zij gegevens kunnen laten wijzigen).

## **2. Vergaderingen, bijeenkomsten, participatie in huis**

### *Vergaderingen*

In de verslagperiode vergaderde de CR vijf keer in eigen kring en waren er vijf Overlegvergaderingen met de Raad van Bestuur en de directeur Patiëntenzorg.

De CR werd in de gelegenheid gesteld te reageren op het functieprofiel Voorzitter Raad van Bestuur.

### *Dialogmiddag / studiedag CR*

In mei hield de CR een interne dialoogmiddag over twee recente ontwikkelingen. Het hoofd van de Intensive Care (IC) gaf een toelichting op de ver/nieuwbouw van de afdeling IC en de inrichting van de Medium Cares van de Toekomst, dit in het licht van de organisatieontwikkeling in het MUMC+ en die in de Nederlandse zorg. Er werd gefocust op het belang van de patiënt.

Een tweede thema betrof de gezondheidsbevordering in de regio. De hoogleraar, tevens hoofd van de afdeling Health Promotion UM ging daarbij o.a. in op de uitdagingen in preventie en zorg (Nationaal Preventieakkoord) en de doorontwikkeling naar de Gezonde Regio (NFU<sup>5</sup> document 'Onderzoek en innovatie met en voor de gezonde regio'). Met hierin als belangrijke

---

<sup>5</sup> NFU: Nederlandse Federatie van UMC's

partners patiënten en burgers.

Tijdens de studiedag in oktober stond naast de jaarlijkse eigen evaluatie de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 centraal. Onder leiding van een externe inhoudsdeskundige werd gesproken over de veranderingen voor de praktijk van de medezeggenschap in het MUMC+ en de voorbereiding van de CR op de nieuwe situatie.

#### *Deelname aan door het MUMC+ georganiseerde 'evenementen'*

In het verslagjaar heeft de CR deelgenomen aan diverse door het MUMC+ georganiseerde evenementen. De CR had zelf een rol in de Doe en Beleefdag in april (open dag voor het publiek). Er is gesproken met vele patiënten en familie over hun ervaringen in het ziekenhuis, een mooie manier om met patiënten in contact te komen. Ook nam de CR via een posterpresentatie actief deel aan het congres 'Hart op weg naar verbinding in de zorg' ter gelegenheid van 20 jaar NIAZ en 20 jaar NIAZ-accreditatie voor het MUMC+. Met als motto van de CR-poster 'Patiënten doen mee!'

Nog niet genoemde gelegenheden waar de CR aan deel nam, zijn: de opening van het acute cluster SEH-HAP-AOA<sup>6</sup>, het afscheidssymposium van de directeur patiëntenzorg: '*Hansformatie van de zorg*' en het Preuvenemint-event MUMC+/Maastricht University.

#### *Raad van Toezicht*

▲ Overleg. In juli namen voorzitter en vicevoorzitter deel aan het jaarlijks overleg met de Commissie Kwaliteit & Veiligheid van de Raad van Toezicht. Gesproken werd o.a. over patiënten participatie, kwaliteit en veiligheid (inclusief klachtenopvang) en het communicatieplan van de Cliëntenraad.

▲ Benoemingen. De Raad van Bestuur heeft de CR gevraagd of deze in kan stemmen met de herbenoeming van een van de leden van de Raad van Toezicht, na het verstrijken van de eerste benoemingstermijn. De CR zag hierin geen beletsel. Daarnaast werd de CR door de Raad van Bestuur in de gelegenheid gesteld te reageren op het functieprofiel van een nieuw lid van de Raad van Toezicht.

▲ Toekomst. In een algemene reactie heeft de CR aangegeven graag een prominente plek voor het onderwerp patiënten participatie belegd te zien binnen de Raad van Toezicht. De CR kijkt er naar uit om in 2020 als gehele raad kennis te maken met de leden van de Raad van Toezicht.

#### *Jaargesprek Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)*

In november namen voorzitter en vicevoorzitter deel aan het jaargesprek met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). In een gezamenlijk gesprek met ook andere vertegenwoordiging vanuit de medezeggenschap (OR en Stafconventsbestuur) werd o.a. gesproken over de organisatieontwikkeling.

#### *Strategiebijeenkomsten*

Voorzitter en vicevoorzitter namen deel aan de strategiebijeenkomsten in mei en november. In mei stond de organisatieontwikkeling centraal. Benadrukt werd dat een andere organisatiestructuur en -cultuur alleen bereikt kan worden door samen, stap voor stap te bouwen aan de organisatie. In november lag het accent op onderwijs & opleiding,

#### *Vertegenwoordiging in commissies / werkgroepen*

Enkele CR-leden namen deel aan verschillende werkgroepen en commissies, te weten:

- ▲ Klant+ (inmiddels samen met andere onderwerpen omgevormd tot 'Persoonsgerichte zorg'),
- ▲ Vastgoedcommissie en ▲ Privacycommissie.

De bedoeling van deelname is om als lid mee te denken over diverse onderwerpen en zo het

---

<sup>6</sup> SEH: Spoed Eisende Hulp / HAP: Huisartsenpost / AOA: Acute Opname Afdeling

perspectief van de patiënt vroegtijdig in te brengen. Deelname betekent niet dat eventuele adviesaanvragen niet meer nodig zijn. Adviesaanvragen gaan naar de gehele cliëntenraad.

#### *Doelgroepen, intern*

Vanuit de CR wordt op regelmatige basis contact onderhouden met de Kinderadviesraad (KAR). Ook was er het jaarlijkse overleg met het Oncologiepanel waarin gesproken is over patiëntervaringsonderzoek en de ontwikkelingen binnen OncoZON<sup>7</sup>.

#### *Reguliere overleggen*

Er waren reguliere overleggen tussen de voorzitters van de CR, de OR, de Verpleegkundige Adviesraad (VAR) en het Stafconventsbestuur. Hierin is o.a. over de organisatieontwikkeling gesproken en de rol van de medezeggenschap daarbij.

#### *Overig*

Het afgelopen jaar kwam het onderwerp (attitude)onderwijs regelmatig aan bod. N.a.v. een gesprek met de decaan van FHML<sup>8</sup> over verbinding van zorg, onderzoek en onderwijs hebben enkele CR-leden gesproken met de directeuren van de Academie Medische Vervolgopleiding en de Academie Zorgopleidingen. Onderwerp van gesprek was het onderwijs op het gebied van samen beslissen, attitude (patiëntgerichtheid) aan medisch studenten, artsen in opleiding tot specialist en andere beroepsgroepen in de zorg. Ook is gesproken met medewerkers van de Mantelzorgacademie. Zij geven in het ziekenhuis instructies over eenvoudige handelingen (zoals het zetten van een spuitje) aan patiënten en mantelzorgers opdat men zich, eenmaal thuis, beter kan redden. De CR ondersteunt dit project van harte.

Verder is uitgebreid kennis gemaakt met de twee medeoprichters van Mens Achter de Patiënt (MAP). In een onderwijsmodule worden studenten gekoppeld aan cliënten/patiënten. De student leert wat het betekent – in het dagelijks leven – om een (chronische) ziekte te hebben.

### **3. Externe contacten**

De voorzitter nam deel aan de bijeenkomsten van het Platform CRAZ<sup>9</sup>. Gesproken werd onder andere over de onderwerpen ‘contact met de achterban’, ‘verplaatsing van zorg buiten het ziekenhuis’ en ‘gebruik van patiëntgegevens’. Binnen Limburg bestaat een dergelijk overleg met de voorzitters van cliëntenraden van de Limburgse ziekenhuizen en vertegenwoordigers van patiëntenverenigingen. Aan de orde kwamen o.a. patiënteninformatie fysiek (vanuit een voorlichtingscentrum) en online (via een patiëntenportaal). De vicevoorzitter nam deel aan een overleg van de voorzitters van de cliëntenraden van de Limburgse ziekenhuizen.

In november bracht een delegatie van de CR een bezoek aan de Patiënten Adviesraad (PAR) van het Radboudumc, op uitnodiging van laatstgenoemde. Ervaringen werden uitgewisseld op het gebied van organisatieontwikkeling, beide huizen zijn hiermee bezig. Ook is gesproken over patiënten participatie in de afdelingsadviesraden (bij de PAR), de Wmcz 2018 en de samenwerking tussen beide huizen.

Verder bezochten de voorzitter en enkele CR-leden diverse bijeenkomsten en symposia, zoals bijvoorbeeld de NFU werkconferentie ‘Onderzoek waar je beter van wordt’, het NFU symposium ‘Waardegedreven zorg begint in de spreekkamer’, het clinical trial event ‘Onderzoek in het ziekenhuis van de toekomst’ en het congres ‘Zorgen in de geriatrie’.

---

<sup>7</sup> OncoZON: Oncologisch netwerk Zuidoost-Nederland. Hierin werken de Limburgse en enkele Brabantse ziekenhuizen alsmede Maastricht Clinic samen.

<sup>8</sup> FHML: Faculty of Health Medicine and Life Sciences, Universiteit Maastricht

<sup>9</sup> Platform Cliëntenraden Academische Ziekenhuizen, hierin zijn de cliëntenraden van de zeven umc's vertegenwoordigd.



## 4. Achtergrondinformatie

### 4.1 Wettelijke basis, taken/bevoegdheden

De Cliëntenraad is een zelfstandig functionerende raad die de gemeenschappelijke belangen van de 'cliënten' van het MUMC+ behartigt. De CR denkt actief mee over onderwerpen die voor cliënten van belang zijn en overlegt hierover met de Raad van Bestuur, de officiële gesprekspartner. Daarnaast is de raad op tal van plekken actief: als deelnemer/sparring partner bij verschillende projecten zoals Poli en Kliniek op Maat, en ook binnen diverse werkgroepen en commissies. De CR werkt binnen de context van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) en het reglement van de Cliëntenraad Maastricht UMC+.

Medio 2020 gaat de nieuwe wet, de Wmcz 2018' in werking. Een van de belangrijke veranderingen is de verbinding van achterban en cliëntenraad. De Cliëntenraad van het MUMC+ heeft een duidelijke taak om deze verbinding te versterken en gaat actief op zoek naar nieuwe mogelijkheden. Hiertoe wordt een nieuw Jaarplan Communicatie opgesteld.

### 4.2 Missie / werkwijze Cliëntenraad

*'De Cliëntenraad van het MUMC+ ziet erop toe dat patiënten die zich aan het ziekenhuis toevertrouwen, optimaal gehoord, geïnformeerd, behandeld en bejegend worden'.*

Ook in 2019 is deze missie voor de CR leidend in contacten, bestudering van onderwerpen en dossiers en het beoordelen van adviesaanvragen: het belang van de cliënt van het MUMC+ staat voorop! Dat kunnen huidige of toekomstige patiënten zijn, maar ook familie, bezoekers en bijvoorbeeld patiëntenverenigingen.

Meer informatie over de werkwijze van de Cliëntenraad, alsmede de Wmcz en het reglement, is te vinden op Intranet en op de MUMC+ website.

### 4.3 Samenstelling

In het verslagjaar hebben twee leden afscheid genomen om gezondheidsredenen. Een derde lid besloot zijn studie en andere bezigheden voort te zetten vanuit het noorden des lands. In de loop van het jaar is het gelukt om drie nieuwe leden aan te stellen. Vanaf november 2019 bestaat de Cliëntenraad uit negen personen en is daarmee weer op volle sterkte.

In 2019 waren de volgende personen lid van de Cliëntenraad:

- Martin Frankort                      voorzitter
- Lianne Brands                        vicevoorzitter
- Max Beekers                         lid
- Wies van der Heijden              lid vanaf 1 juni
- Annemarie Fuchs-Aalberts       lid vanaf 1 juni
- Moniek Jaspers                     lid
- Sabina Ledda                        lid
- Gite Penders                        lid tot 1 oktober
- Wim Scheepens                     lid
- Elfriede Schropp                   lid tot 1 oktober
- Jahir Scoop                         lid tot 1 oktober
- Rianne van der Ven                lid vanaf 1 november

Het Maastricht UMC+ faciliteert de Cliëntenraad met een ambtelijk secretaris (Judith Driesen) en een parttime ondersteuner (Vivianne Lambrichs-Gransier).

#### 4.4 Publicaties

\* ebook: *'De Cliëntenraad in vogelvlucht'*. Uitgebracht ter gelegenheid van de Doe en Beleefdag op 6 april.

\* Poster *'Alle patiënten doen mee'*, gepresenteerd tijdens het symposium ter gelegenheid van 20 jaar MUMC+ NIAZ geaccrediteerd / 20 jaar NIAZ op 27 september.

\* Position paper *'Contact met de achterban'*

#### 5. Informatie en contact

*Patiënten en andere geïnteresseerden* vinden informatie over de Cliëntenraad op de website van het MUMC+: <https://www.mumc.nl/over-mumc/bestuur-en-organisatie/medezeggenschapsorganen/clientenraad>

*Medewerkers van het MUMC+* gaan naar de intranetpagina van de Cliëntenraad : <https://intranet.mumc.nl/sites/clientenraadMUMC>

De Cliëntenraad is te bereiken via [clientenraad@mumc.nl](mailto:clientenraad@mumc.nl)

## Bijlage 1.

### Overzicht adviesaanvragen en adviezen Cliëntenraad - Raad van Bestuur

De Cliëntenraad Maastricht UMC+ heeft in het verslagjaar nog twee adviesaanvragen van het vorig jaar behandeld, te weten:

1. *Uitbesteding/aanbesteding van het patiënten voedingsconcept.* De raad heeft aangegeven akkoord te gaan met de aanpak zoals aangegeven in de notitie. Tevens is er op geduid dat de raad verwacht dat de Raad van Bestuur in een later stadium opnieuw advies vraagt over de invulling van het klinisch voedingsconcept.

NB In november 2019 heeft de Raad van Bestuur advies gevraagd aan de CR inzake Patiënten catering, Fase 1 voedingslogistiek (zie onder punt 14).

2. *Samenwerkingsovereenkomst inrichting Prostaatankercentrum Zuid.* Er is een positief advies gegeven.

In het verslagjaar zijn twintig formele adviesaanvragen ontvangen van de Raad van Bestuur. De behandelde adviesaanvragen zijn beoordeeld vanuit het perspectief van de cliënt c.q. patiënt. Er is tien keer een positief advies gegeven. Bij twee adviesaanvragen heeft de CR afgezien van het uitbrengen van een advies, bij twee andere is het oordeel opgeschort. Aangezien zes adviesaanvragen de Cliëntenraad pas medio december bereikten, heeft de CR de behandeling van de adviesaanvraag in die gevallen op moeten schorten tot 2020.

#### 1. *Samenwerkingsovereenkomst Adelante Acute Ruggenmerg Unit*

De samenwerking behelst de gecentraliseerde opvang en behandeling van traumatische ruggenmergletsels in de Acute Ruggenmergletsel Unit Maastricht UMC+ / Adelante. De samenwerking geeft vertrouwen in een zorgvuldige behandeling van patiënten met acuut traumatisch ruggenmergletsel in de regio. De CR adviseert positief.

#### 2. *De zorg in het MUMC+ rookvrij*

De CR staat achter de ambitie om te streven naar een rookvrij land en een rookvrije generatie. Dit impliceert dat ook de zorg – en daarmee het ziekenhuis – rookvrij dient te worden. De Cliëntenraad onderschrijft dit. In de reactie naar de Raad van Bestuur heeft de CR aandacht gevraagd voor de opgenomen zgn. ‘fervent rokers’ en aangegeven behoefte te hebben aan een concrete uitwerking van hoe het MUMC+ zal omgaan met deze specifieke groep opgenomen patiënten.

*In een antwoord aan de Cliëntenraad geeft de Raad van Bestuur aan de CR te zijner tijd hierover te zullen berichten.*

#### 3. *Jaarrekening Maastricht UMC+ 2018*

De jaarrekening geeft binnen het daartoe geldende format een duidelijk beeld van het resultaat over 2018 en van de financiële positie per 31 december 2018. De Cliëntenraad adviseert positief.

#### 4. *Oprichting Coöperatie De Nieuwe GGZ*

De Cliëntenraad staat positief tegenover samenwerking die de zorg voor de patiënt effectiever maakt, maar twijfelt of de voorgenomen vorm (coöperatie) de gesignaleerde knelpunten kan oplossen. De CR schort zijn oordeel op tot er een meer concrete uitwerking beschikbaar is.

*In een reactie van de Raad van Bestuur is aangegeven dat een nadere toelichting aan de Cliëntenraad wordt gepland (dit is inmiddels naar tevredenheid gebeurd). Tevens is gemeld dat het MUMC+ beperkte betrokkenheid heeft en dat na een jaar wordt geëvalueerd. Dit wordt besproken met de Cliëntenraad.*

### 5. **Deelovereenkomst Myotone Dystrofie MUMC+ - Radboudumc**

De overeenkomst hoort bij de eerder gesloten raamovereenkomst 'De Academische Alliantie' (september 2018). Het doel is de complexe, multidisciplinaire zorg voor patiënten met de aandoening myotone dystrofie te verbeteren, door uitwisseling van kennis, ontwikkeling van standaarden en netwerksamenwerking. De CR brengt een positief advies uit.

### 6. **Hoofdlijnenplan Maastricht UMC+ (HLP)**

De Cliëntenraad beoordeelt de doelstelling (waarborgen dat de patiënt de juiste zorg krijgt op de juiste plaats en op het juiste moment) en de voorgestelde richting van het HLP als positief. In het advies heeft de CR twaalf aandachtspunten meegegeven, vevat onder de kopjes \* Het verbeteren van de patiëntervaring, \* Het zijn de mensen die het (moeten) doen, \* Eerste / tweede lijn en nazorg en \* Overige.

De CR heeft gepleit voor het concreet betrekken van (échte) patiënten bij het ontwerp en inrichten van de zorgpaden. Ook vindt de CR dat gewaarborgd dient te zijn dat patiënten geen nadeel ondervinden gedurende het transformatieproces.

*In een uitgebreide reactie geeft de Raad van Bestuur o.a. aan dat de te vormen centra voor patiëntenzorg in hun deelplannen dienen uit te werken op welke manier patiënten worden betrokken bij de inrichting van de zorgpaden. Op meer overstijgend niveau is de Cliëntenraad uitgenodigd om deel te nemen in het transformatieteam.*

### 7. **Herbenoeming vijf leden Klachtencommissie**

Het gaat om herbenoemingen voor een tweede termijn, echter alle met terugwerkende kracht. Het af te geven advies kan in redelijkheid geen invloed meer hebben op het voorgenomen besluit. De CR ziet er om die reden van af een advies uit te brengen, en berust in het voorgenomen besluit van de Raad van Bestuur. De raad vraagt nogmaals aandacht voor de herziening van het reglement van de Klachtencommissie.

*NB In het kader van de Wmcz gaat het hierbij om een 'vervaard advies'.*

### 8. **Reinaert Kliniek Maastricht**

De Cliëntenraad heeft begrepen dat de overname van de Reinaert Kliniek (op verzoek van buiten af) onder de nieuwe naam Annadal kliniek goed past binnen de ontwikkelingen in het zorglandschap als geheel en meer in het bijzonder de organisatieontwikkeling binnen het MUMC+. Er worden met name voordelen gezien in de wachtlijstbeheersing. Als attentiepunt is o.a. meegegeven de communicatie naar patiënten toe (wie is behandelaar en waar wordt de patiënt behandeld). De Cliëntenraad adviseert positief.

### 9. **Benoeming lid Klachtencommissie met als aandachtsgebied azM Herstelzorg**

azM Herstelzorg heeft een eigen cliëntenraad maar geen eigen klachtencommissie, in voorkomend geval wordt verwezen naar de Klachtencommissie van het MUMC+. Uit contact met de cliëntenraad van azM Herstelzorg bleek dat de voorgedragen kandidaat het vertrouwen geniet van de cliëntenraad azM Herstelzorg. Daarom adviseert de Cliëntenraad van het MUMC+ positief t.a.v. de benoeming.

*NB In het kader van de Wmcz gaat het hierbij om een 'vervaard advies'.*

### 10. **Uitrol visite en verpleegkundige overdracht aan bed**

Het is de bedoeling dat gedurende een jaar alle verpleegafdelingen gefaseerd overstappen naar visite en overdracht aan bed. In twee proeftuinen (verpleegafdelingen) is hier mee ervaring opgedaan. Uit de evaluatie bleek dat patiënten tevreden zijn over de nieuwe werkwijzen. De raad adviseert positief en vraagt daarbij aandacht voor de privacy van patiënten.

### 11. **Activiteitenplan en Begroting MUMC+ 2020**

Een van de kernpunten in het Activiteitenplan betreft De Juiste Zorg op de Juiste Plek. De patiënt staat centraal in de organisatieontwikkeling door het inrichten van zorgpaden en de organisatorische inbedding in de patiëntenzorgcentra. Daarbij heeft de CR vragen gesteld over Duurzame bedrijfsvoering in relatie tot opleiding (afnemend aantal AIOS) en de vernieuwing van het voedingsconcept.

In het concept Activiteitenplan en Begroting 2020 zijn geen punten aangetroffen die een positief advies in de weg staan. De Cliëntenraad brengt dan ook een positief advies uit.

### 12. **Samenwerking Kindercardiologie – Kinderhartchirurgie behorende bij de raamovereenkomst Maastricht UMC+ / UK Aachen**

Binnen de samenwerking verwijst Maastricht UMC+ patiënten voor kinderhartchirurgie en invasieve elektrofysiologie naar het UK Aachen, typen zorg waar het MUMC+ momenteel niet zelf over beschikt. Tegelijkertijd wordt een nauwe samenwerking opgebouwd.

De Cliëntenraad is van mening dat het in het belang is van patiënten (en hun ouders) is dat zij kwalitatief uitstekende zorg ontvangen, zo dicht mogelijk bij huis. Het aanbod voor behandeling in Aken, met begeleiding van een Nederlandse case manager op locatie in Aken, past hierin. De Cliëntenraad adviseert positief.

### 13. **Business Case KinderComfortTeam**

De Cliëntenraad begrijpt dat het noodzakelijk is om binnen het MUMC+ een KinderComfortTeam te hebben, waardoor de kinderpalliatieve zorg kan worden geprofessionaliseerd, geoptimaliseerd en uitgebreid binnen Kindergeneeskunde van het MUMC+ en dat deze ten goede komt aan kinderen en hun familie in de gehele regio Limburg / Zuidoost Brabant. De Cliëntenraad geeft een positief advies.

### 14. **Patiëntencatering Fase 1 voedingslogistiek (3 kanalenconcept)**

De behandeling van deze adviesaanvraag vindt plaats in 2020.

*NB In het kader van de Wmcz gaat het hierbij om een ‘verzwaard advies’.*

### 15. **Niet reglementaire benoeming lid Klachtencommissie**

Het gaat om een tweede herbenoeming. De Cliëntenraad is van mening dat hij niet goed kan oordelen over deze niet reglementaire benoeming van een lid, nu de herziening van het reglement van de Klachtencommissie nog altijd niet is geëffectueerd. De Cliëntenraad ziet er dan ook van af een advies uit te brengen en berust in de besluitvorming van de Raad van Bestuur.

*NB In het kader van de Wmcz gaat het hierbij om een ‘verzwaard advies’.*

### 16. **Ondersteuning zorgpaden door middel van MediMapp**

De behandeling van deze adviesaanvraag vindt plaats in 2020.

### 17. **Samenwerking chronische beademing Adelante**

De behandeling van deze adviesaanvraag vindt plaats in 2020.

### 18. **Rookbeleid MUMC+ incl. tijdlijn**

De behandeling van deze adviesaanvraag vindt plaats in 2020.

*NB In het kader van de Wmcz gaat het hierbij om een ‘verzwaard advies’.*

### 19. **Deelovereenkomst poli Klinische Genetica met Zuyderland MC**

De behandeling van deze adviesaanvraag vindt plaats in 2020.

### 20. **Voordracht voor de functie van Geneesheer-directeur GGZ in MUMC+**

De behandeling van deze adviesaanvraag vindt plaats in 2020.

## **Bijlage 2.**

### **Overzicht ontvangen documenten**

In het verslagjaar ontving de Cliëntenraad onderstaande documenten van de Raad van Bestuur en diverse afdelingen in huis. De meeste documenten zijn besproken in het CR-overleg en/of de Overlegvergadering met de Raad van Bestuur.

1. Profiel voorzitter Raad van Toezicht
2. Notitie Naar een rookvrij MUMC+
3. Notitie Patiënten participatie in het MUMC+: Op weg naar ....
4. Communicatieplan Cliëntenraad
5. Oprichting en positionering Kinderadviesraad (KAR)
6. Verlenging benoeming lid Raad van Toezicht
7. Vacature Cliëntenraad
8. Pilot Acute laagcomplexe zorg
9. Vervolg klantgerichtheid: Persoonsgerichte Zorg
10. Jaarverslag 2018 Infectiepreventie Commissie
11. Jaarverslag 2018 Biovigilantie
12. Jaarverslag 2018 Privacy commissie
13. Reglement Privacy commissie
14. Jaarverslag 2018 Klachtenopvang
15. Adviesregeling vergoeding Cliëntenraden
16. Rapport Proeftuin Verpleegkundige Beroepsprofielen MUMC+
17. Overeenkomst Philips Care Orchestrator met het Centrum voor Thuisbeademing Maastricht
18. Jaarverslag Commissie Onderzoek Overleden Patiënten (COOP) 2018
19. Organisatieontwikkeling (profielen en procedure benoemingen)
20. Twee benoemingen in de COOP
21. Academie voor patiënt en mantelzorger
22. Functieprofiel voorzitter Raad van Bestuur
23. Aangepast reglement Privacy commissie
24. NIAZ Jaarprijs 2020
25. Profielschets lid Raad van Toezicht
26. Pilot Acute laagcomplexe zorg – Schakel 2
27. Pilot Informatiekiosken
28. Samenwerking buitenpoli Klinische Genetica Máxima MC
29. Reglement Commissie Medisch Ethische aangelegenheden (CMEA)
30. Verpleegkundige Innovatie & Positionering, bevindingen en praktijkervaringen uit de proeftuinen van de umc's