

Clëntenraad



Locatie VUmc

Jaarverslag 2020/21

Contactadres: VUmc
Secretariaat cliëntenraad
Dienst bestuurlijke en juridische zaken
ZH 3D (flex)
De Boelelaan 1117
1081 HV Amsterdam
Email: clienraad@vumc.nl

Dit jaarverslag met bijlagen is ook hier te vinden:
www.vumc.nl/patienten/voorlichting-ondersteuning/clientenraad/

Inhoud

1. Inleiding	4
2. Samenstelling en werkwijze van de cliëntenraad	5
2.1. Even voorstellen	5
2.2. Aandachtsgebieden leden CR	8
2.3. Regulier overleg	9
2.3.1 Overleg CR bestuur	9
2.3.2 Overleg met de raad van bestuur (RvB)	9
2.3.3 Overleg met de voorzitter en vicevoorzitter van de cliëntenraad AMC	9
2.3.4 Overleg met de beide voltallige cliëntenraden	9
2.3.5 Overleg met voorzitters advies- en medezeggenschapsorganen	10
2.3.6 Overleg platform CRAZ	10
2.4 Scholing en training CR-leden	10
2.5 Contacten in de organisatie	10
2.5.1 Contacten met divisiebesturen	10
2.5.2 Contact met directie facilitair bedrijf	10
2.5.3 Contact met directie en managementteam Zorgsupport	11
2.5.4 Contact met de Klachtenonderzoekscommissie (KOC)	11
2.5.5 Commissie Integraal Overzicht Kwaliteit (CIOK)	11
2.5.6 Commissie Medische Ethiek	11
2.5.7 Taalpunt	11
2.6 Deelname aan projectgroepen/commissies	11
2.6.1 Stuurgroep nieuw voedingsconcept	11
2.6.2 E-health	12
2.6.3 Activiteiten aangaande het project patiënt als partner	12
2.6.4 Betrokkenheid bij focusgroepen	12
2.7 Incidentele bijeenkomsten	13
3. Terugblik op het jaarplan 2020/21	14
4. Uitgebrachte adviezen 2020	16
4.1 Gevraagde adviezen van de raad van bestuur	16
4.2 Ongevraagde adviezen van de raad van bestuur	16
5. Uitgebrachte adviezen t/m november 2021	17
5.1 Gevraagde adviezen van de raad van bestuur	17
5.2 Ongevraagde adviezen aan de raad van bestuur	17
6. Presentaties in de vergaderingen	18
Bijlage	19

1. Inleiding

In dit jaarverslag geeft de cliëntenraad, locatie VUmc, een terugblik op zijn activiteiten, speerpunten en belangrijke gebeurtenissen in het jaar 2020/21.

De jaren 2020/21 waren in velerlei opzicht bewogen jaren en kende voor de cliëntenraad een aantal uitdagingen.

De effecten van de Covidpandemie, zoals het opschalen van de IC-capaciteit, het inrichten van cohortafdelingen voor Covid patiënten op verpleegafdelingen en daarna het afschalen en weer opschalen van de reguliere zorg vereiste de aandacht van de cliëntenraad. Ook het monitoren van zorg die steeds meer op afstand moest worden verleend, was een aandachtspunt. Daarnaast liep het arbeidsintensieve adviesproces over de verschuivingen van zorg (lateralisaties genoemd) tussen de locaties VUmc en AMC en uitplaatsing van minder complexe zorg in de regio gewoon door. Tevens werden er stappen gemaakt om de voorgenomen harmonisatie van de cliëntenraden van beide locaties per 1 januari 2022 vorm te geven.

Gezien bovenstaande ontwikkelingen maakte de cliëntenraad de keuze om voor 2020 de speerpunten te beperken tot:

1. Bevorderen van de patiëntparticipatie in de spreekkamer, op afdelingsniveau en op beleidsniveau;
2. Fusie VUmc en AMC;
3. Netwerkontwikkeling: samenwerkingsverbanden in de regio;
4. Van data naar waarde.

In 2021 is de keuze gemaakt, vanwege de effecten van de Covid pandemie, om speerpunt 4 te vervangen door:

5. Zorg op afstand.

In hoofdstuk 3 van dit jaarverslag zijn de resultaten van de inspanningen ten aanzien van deze speerpunten vermeld.

Personele wisselingen

Begin 2020 trad de voorzitter Filia Kramp vanwege privéomstandigheden terug als voorzitter. Jeanette den Hartogh, tot dan vicevoorzitter, volgde Filia Kramp op als voorzitter. Lizet Middelweerd, tot dan lid van de cliëntenraad, werd vicevoorzitter. Linda Ambtman trad in 2020 terug als lid van de cliëntenraad. Johan Bongers is in februari 2021 toegetreden tot de cliëntenraad.

Harmonisatie beide cliëntenraden

Onze gemeenschappelijke verkenningen voor het samengaan van beide cliëntenraden zijn in 2020/21 verder op gang gekomen. In 2020 was er elk kwartaal digitaal overlegd, over locatieoverschrijdende thema's, tussen de respectievelijke dagelijks besturen (voorzitter, vicevoorzitter en secretaris) van beide cliëntenraden. In 2021 is de frequentie van deze overleggen verhoogd naar eenmaal per maand. Ook in de afstemming van adviesaanvragen vinden de beide cliëntenraden elkaar. Dit heeft vanaf 2020 geresulteerd in gezamenlijke advisering aangaande alle adviesaanvragen die door de raad van bestuur aan de beide cliëntenraden zijn verstuurd. Helaas was het als gevolg van de Coronabeperkingen niet mogelijk om beide voltallige cliëntenraden in 2020 fysiek bij elkaar te laten komen. In 2021 hebben er in juni en augustus twee beleidsmiddagen met de beide voltallige cliëntenraden plaatsgevonden met als doel de harmonisatie tot een raad te bevorderen. De uitkomst van de harmonisatie bijeenkomsten was het besluit om per 1 januari 2022 samen te gaan tot een cliëntenraad Amsterdam UMC. Dit is dan ook het laatste jaarverslag.

2. Samenstelling en werkwijze van de cliëntenraad

2.1. Even voorstellen



Jeanette den Hartogh
(voorzitter)

Jeanette den Hartogh is als psycholoog afgestudeerd bij de UvA. Zij was vijftientig jaar werkzaam binnen de vereniging VluchtelingenWerk Nederland in diverse leidinggevende en adviserende functies. Daarvoor was zij o.a. werkzaam bij de Universiteit van Amsterdam en tien jaar bij de Anne Frank Stichting.

Momenteel is Jeanette actief als (MfN-register) mediator bij familie- en arbeidsconflicten in de non-profit, religieuze en gezondheidssector. Sinds januari 2016 is zij lid van de cliëntenraad.

“Toen ik begin 2012 plotseling voor een by-pass operatie opgenomen werd in VUmc ervoer ik hoe afhankelijk je je dan voelt van artsen en verpleegkundigen. Ineens ben je de regie over je leven kwijt. Dat besef motiveert me om vanuit de invalshoek van de patiënt mee te denken over het beleid van VUmc. Zeker nu er zoveel veranderingen in de gezondheidszorg gaande zijn.”



Lizet Middelweerd
(vicevoorzitter)

Lizet Middelweerd is vanaf juli 2018 lid van de cliëntenraad.

“De ontwikkelingen binnen de ziekenhuiszorg bevinden zich in een stroomversnelling (o.a. vergaande specialisatie op één locatie, schaalvergroting, regeldruk). Tegelijkertijd heeft de

cliënt recht op goed toegankelijke zorg op een kwalitatief zo hoog mogelijk niveau en moet de cliënt gezien blijven worden als een uniek mens die persoonlijke aandacht verdient.”

“Ik denk dat de cliëntenraad binnen dit krachtenveld een belangrijke rol kan spelen en hieraan wil ik op basis van mijn ervaringen en kennis een bijdrage leveren. Naast meer persoonlijke ervaringen heb ik jaren in de gezondheidszorg gewerkt. Onder meer bij een landelijk adviesorgaan in de gezondheidszorg, als directie-secretaris algemeen ziekenhuis, kwaliteitsmanager ziekenhuis, voorzitter onafhankelijke klachtencommissie ziekenhuis en van cliëntenraden verpleeg-huiszorg”.



Cora Bezuijen
(ambtelijk secretaris)

De CR wordt vanuit VUmc ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Hiervoor is Cora Bezuijen per 1 augustus 2014 aangesteld. Zij is sinds 1996 werkzaam in VUmc. Zij heeft veel ervaring in het ondersteunen van adviesorganen. Zij heeft vijf jaar lang het adviesorgaan van de medisch specialisten (Stafconvent) ondersteund en is nu, naast ondersteuning van de CR, tevens verantwoordelijk voor de ambtelijke ondersteuning van de verpleegkundige adviesraad (VAR).



Connie Bremer

Connie Bremer begon haar werkzame leven met in- en verkoop van chemicaliën, o.a. aan ziekenhuisapotheken.

Daarna is zij vijftien jaar doktersassistente in

een huisartsenpraktijk geweest. Aansluitend had zij samen met haar echtgenoot een blad-muziekwinkel. Sinds 1996 is zij bij Cordaan lid van diverse cliëntenraden.

Sinds 2010 is zij patiënt bij cardiologie van VUmc en sinds januari 2017 lid van de CR. Connie draagt graag haar steentje bij in de cliëntenraad aan het meedenken en meebeslissen in voor patiënten optimale zorg en de organisatie rondom de zorg.



Saskia van Es

Zij is als klinisch psycholoog werkzaam in de GGZ en is voorheen werkzaam geweest als medisch psycholoog en

promovendus bij de VU. Zij wil vanuit patiënt-perspectief een bijdrage leveren aan de cliëntenraad, met oog te hebben voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden. Zij heeft in haar leven te maken gehad met een plotselinge dood en orgaan-donatie, diverse ziekenhuisopnames van naasten, operaties en het leven met een chronische aandoening. Haar ervaring is dat alle werknemers in het ziekenhuis in positieve zin kunnen bijdragen aan ziekenhuiservaringen. Zij werd geïnspireerd door Jaap Bressers en zijn introductie van de term "Carlos momentjes".



Anat Fuldauer

"Ziekenhuizen en zorgprofessionals worden vandaag de dag steeds meer betrokken bij allerlei ontwikkelingen die

verder van patiënt en patiëntenzorg afstaan. Met de cliëntenraad VUmc en ook in het fusie-traject met het AMC, willen we ons inzetten de cliëntfocus te bewaren en te versterken "

"Als mantelzorger zie ik hoe belangrijk de samenwerking is tussen alle disciplines in én buiten het ziekenhuis, om zo goed mogelijke zorg te bieden. Ook zie ik hoe moeilijk het soms is in die keten van zorg, goede aansluiting met andere zorgprofessionals te regelen in de wirwar van (on)mogelijkheden binnen het zorgsysteem.

Door samen in gesprek te blijven met alle ketenpartijen en de communicatie mét en niet over de patiënt te versterken, wil ik graag helpen vanuit de cliëntenraad de keten te versterken "

Anat heeft gewerkt als organisatie adviseur bij de KLM, in het bedrijfsleven en in woning-corporaties als interim manager en verander-manager, en is nu werkzaam in de zorg als Functionaris Gegevensbescherming.



Egbert Pelleboer

Egbert is vanaf december 2018 lid van de cliëntenraad.

"De patiëntenzorg is volop in ontwikkeling. De fusie tussen

AMC en VUmc is hiervan een voorbeeld. Ik lever graag mijn bijdrage aan de cliëntenraad omdat ik het belangrijk vind dat te midden van dit krachtenveld het patiëntenbelang centraal blijft staan. Zelf heb ik ervaring als patiënt in VUmc en op deze wijze wil ik graag iets terug doen voor de organisatie. Daarnaast hebben organisa-torische en bestuurlijke processen

mijn warme belangstelling.”

“Naast mijn lidmaatschap van de cliëntenraad ben ik werkzaam bij het Leger des Heils Amsterdam en ben ik bestuurslid bij het Bureau voor Gelijke Behandeling Flevoland. Ik woon samen met mijn vrouw en twee dochters in Almere. In mijn vrije tijd ontspan ik graag met wielrennen en hardlopen.”



Leendert van de Merbel

Leendert is sinds het voorjaar van 2019 lid van de cliëntenraad. Hij heeft een achtergrond in het maatschappelijk werk en verdiept zich beroeps-

halve in het fenomeen ‘inzet van ervaringsdeskundigheid’. Voordat hij in 2010 besloot naar de regio Amsterdam te verhuizen, was hij in West-Brabant lid van de cliëntenraad van een thuiszorgorganisatie en bij MEE. Tevens was hij daar tien jaar actief in het lokale openbaar bestuur. Leendert maakt gebruik van een geleidehond, omdat hij blind is.

“Het doet ook mij goed dat tegenwoordig in ziekenhuizen de ervaringskennis als derde bron van kennis naast wetenschappelijke en professionele kennis erkenning is gaan krijgen. Toen ik in 1979 als brugklasser wat aan mijn ogen ging mankeren, werd in ziekenhuizen nog niet of nauwelijks met ervaringskennis gewerkt. Maar vergeet ook de naasten van de ‘patiënt’ niet, want ik weet uit de praktijk dat er gevallen zijn dat ook zij het moeilijk kunnen hebben.”



Liesbeth van den Berg

Liesbeth is sinds het voorjaar van 2019 lid van de cliëntenraad. Zij was daarvoor werkzaam als mentor voor

wilsonbekwamen bij Mentorschap Amsterdam. Zij is werkzaam geweest in diverse commerciële functies in het bedrijfsleven (Dropfabriek, Wijnimporteur) en in financieel administratieve functies bij de Gemeente Amsterdam. “Mijn motivatie om lid van de cliëntenraad van VUmc te zijn, is te zorgen dat de grootstedelijke zorg voor ieder mens toegankelijk, bereikbaar en betaalbaar blijft”.



Johan Bongers

Johan is sinds februari 2021 lid van de cliëntenraad. Hij heeft een achtergrond als dierenarts en heeft jarenlang gewerkt bij

onderzoeksinstituten op het gebied van diergezondheid en specifiek besmettelijke dierziekten. Sinds 2015 werkt hij bij de afdeling risicobeoordeling van de NVWA (BuRO) met als aandachtveld dierenwelzijn. Johan heeft in VUmc in 2018 een by-pass operatie ondergaan, is ervaringsdeskundige op gebied van de ziekte van Lyme en enkele jaren bestuurslid van de Lymevereniging geweest.

“Ik vind het belangrijk om ook vanuit de periferie van Amsterdam mee te denken over optimale inrichting van specialistische zorg, waarbij optimale voorlichting laagdrempelig toegankelijk is en de patiënt als volwaardige medebeslisser over zijn zorgtraject wordt gezien”.

2.2. Aandachtsgebieden leden CR

In het volgende schema staan de aandachtsgebieden van de leden van de cliëntenraad weergegeven. Elk lid heeft behalve een aantal

aandachtsgebieden ook de verantwoordelijkheid om contact met een divisiebestuur te onderhouden. De voorzitter en de vicevoorzitter zijn, vanwege inspanning en betrokkenheid bij een groot aantal thema's, hiervan uitgesloten.

Aandachtsgebieden leden cliëntenraad		
Naam	Contactpersoon voor divisie	Aandachtsgebied
Liesbeth van denBerg	9. Laboratoria 10. Huisartsgeneeskunde en Public Health	• Spoedeisende hulp en GGZ • Kenniscentrum voor chronische vermoeidheid
Connie Bremer	1. Inwendige specialismen 3. Hartcentrum 7. Beeldvorming	• nazorg/patiëntbegeleiding • transgender begeleiding • klachtencommissie (agenda lid) • voeding • Gezondheidsvaardigheden(Taalpunt, Patiënt als Partner)
Anat Fuldauer	4. Vrouw Kind 5. Neuro/hoofd-hals	• ontwikkeling en implementatie waardegedreven zorg • privacy- en informatiebeveiliging
Johan Bongers	2. Chirurgische specialismen 3. Hartcentrum 6. IC operatiecentrum	• E-Health, regio en zorgverzekeraars
Jeanette den Hartogh	• platform CRAZ • facilitair bedrijf	• Platform CRAZ • Facilitair bedrijf • S&I Zorgsupport • coördinatie CR taken en positionering CR afstemming met advies/medezeggenschapsorganen • alliantie VUmc/AMC • portfoliokeuzes • Commissie Kwaliteit (voorheen CIOK)
Leendert van der Merbel	1. Inwendige specialismen 5. Neuro/hoofd-hals	• Transgenderbegeleiding • Kenniscentrum voor chronische vermoeidheid

Naam	Contactpersoon voor divisie	Aandachtsgebied
Lizet Middelweerd	2. Chirurgische specialismen 6. IC operatiecentrum	• Platform CRAZ • Facilitair bedrijf • S&I Zorgsupport • coördinatie CR taken en positionering CR • afstemming met advies/medezeggenschapsorganen • alliantie VUmc/AMC • portfoliokeuzes • commissie Medische Ethiek (actief lid)
Egbert Pelleboer	7. Beeldvorming 9. Laboratoria 10. Huisartsen geneeskunde & public health	• E-health, regio en zorgverzekeraars

2.3. Regulier overleg

2.3.1 Overleg CR bestuur

De alliantie, met daarbij de verplaatsing van zorg in zogenaamde 'schuiven', zorgde ook in 2020/21 voor een grotere belasting voor de leden van de cliëntenraad. Ook in 2020/21 is maandelijks vergaderd voor een overleg van twee uur.

2.3.2 Overleg met de raad van bestuur (RvB)

Eens per kwartaal vindt er een overleg van een uur plaats tussen de voltallige cliëntenraad locatie VUmc en de portefeuillehouder van de raad van bestuur. Bij een van deze vergaderingen is de portefeuillehouder van de raad van toezicht aanwezig. Tevens hebben de voorzitter en vicevoorzitter, samen met de voorzitter en vicevoorzitter van de CR locatie AMC, eens per zes weken, en zo nodig vaker, een overleg met de portefeuillehouder patiëntenzorg van de raad van bestuur.

2.3.3 Overleg met de voorzitter en vicevoorzitter van de cliëntenraad AMC

Eenmaal per kwartaal (2020) en eenmaal per maand in 2021 is er een overleg van de voorzitter, vicevoorzitter en secretaris met het dagelijks bestuur van de cliëntenraad AMC. Hier worden inhoudelijke thema's besproken, maar ook zaken betreffende de harmonisatie van de raden. In 2021 vinden ook maandelijks separate harmonisatie overleggen met de dagelijkse besturen plaats. Deze overleggen worden begeleid door een HR-adviseur.

2.3.4 Overleg met de beide voltallige cliëntenraden

Eenmaal per jaar vindt een overleg plaats van de gehele cliëntenraad met de cliëntenraad AMC. Gezien de uitdagingen van het vergaderen met een grote groep in Teams, is besloten om in 2020 dit overleg te verplaatsen naar het volgende jaar. In 2021 hebben er twee beleidsmiddagen plaatsgevonden van de beide voltallige

cliëntenraden. Deze beleidsmiddagen hebben tot doel, verder kennismaking en uitstippelen van route en de te nemen stappen tot de vorming van een gezamenlijke cliëntenraad Amsterdam UMC.

2.3.5 Overleg met voorzitters advies- en medezeggenschapsorganen

Eenmaal per maand overleggen de voorzitters en vicevoorzitters van de ondernemingsraad, het stafconvent, de VAR en de cliëntenraad over actuele kwesties met elkaar gedurende een uur. In 2021 namen ook de advies- en medezeggenschapsorganen van locatie AMC aan deze overleggen deel.

2.3.6 Overleg platform CRAZ

Eenmaal per kwartaal vindt er een overleg plaats waarbij de voorzitters en/of vicevoorzitters van de cliëntenraden van de acht universitaire medische centra bij elkaar komen, het platform CRAZ genaamd. Het platform biedt zowel de mogelijkheid tot kennisuitwisseling als het bepalen van een gezamenlijk standpunt inzake aangelegenheden met een grotere reikwijdte dan de invloedssfeer van een individueel UMC. Met betrekking tot dergelijke zaken adviseert het platform CRAZ de NFU, dan wel één van de bestuursleden van de NFU. Het platform CRAZ wil op die manier bijdragen aan een consistent beleid bij UMC's waar het patiëntenzorg gerelateerde zaken betreft. Ook ziet het platform toe op patiëntparticipatie in relevante aspecten van onderzoek, onderwijs, opleiding en zorgverlening.

Het platform CRAZ is samengesteld uit de voorzitters/vicevoorzitters van ieder van de acht cliëntenraden en een ambtelijk secretaris.

Het voorzitterschap van het platform rouleert onder de voorzitters van de cliëntenraden. Het platform CRAZ heeft de volgende drie doelstellingen:

- Vanuit cliëntenperspectief te fungeren als adviesorgaan voor de NFU, ten aanzien van UMC-overstijgende zaken;
- De samenwerking tussen de acht cliëntenraden te bewerkstelligen op tenminste de UMC-overstijgende thema's;
- Zoveel mogelijk te waarborgen dat de opvattingen vanuit het perspectief van UMC-patiënten goed gehoord worden in het maatschappelijk debat over de gezondheidszorg.

2.4 Scholing en training CR-leden

Ieder nieuw lid van de cliëntenraad volgt bij het Landelijke Steunpunt Medezeggenschap (LSR) de basiscursus Medezeggenschap. Deze cursus is deel van het inwerkprogramma voor nieuwe leden.

2.5 Contacten in de organisatie

2.5.1 Contacten met divisiebesturen

De leden van de CR, met uitzondering van de voorzitter en vicevoorzitter, hebben ieder een divisie als aandachtsgebied. Aldus wordt op reguliere basis contact onderhouden met divisiebesturen en afdelingen. De aandachtsgebieden staan in de tabel in paragraaf 2.2. vermeld.

2.5.2 Contact met directie facilitair bedrijf

Sinds enige jaren hebben de voorzitter en vicevoorzitter van de CR een regulier overleg met de directeur van Facilitair Bedrijf (tweemaal per jaar). In 2020/21 werd dit gecontinueerd, met name over zaken gerelateerd aan hygiëne, veiligheid en voeding. Dit zijn de onderwerpen die dicht bij de patiënt staan en waar in de WMCZ 2018 instemmingsrecht voor geldt.

2.5.3 Contact met directie en management-team Zorgsupport

De voorzitter en vicevoorzitter van de CR hebben tweemaandelijks overleg met Zorgsupport, waarbij informatie wordt uitgewisseld over de aandachtsgebieden van Zorgsupport. Bij dergelijke gelegenheden fungeert de CR tevens als klankbord voor patiëntgerichte zorg. Naar gelang het onderwerp schuiven overige leden bij dit overleg aan. Thema's die aan de orde kwamen waren o.a. zorg op afstand, toegankelijkheid My Chart, de kwaliteitsagenda van VUmc, patiëntparticipatie (Samen beslissen), het nog op te richten patiënte panel en de wens tot continue meten via de Patiënt Ervarings Monitor (PEM).

2.5.4 Contact met de Klachtenonderzoekscommissie (KOC)

Eenmaal per jaar informeert een delegatie van de Klachtenonderzoekscommissie mondeling de gehele cliëntenraad aangaande de stand van zaken van de klachtbehandeling in VUmc.

2.5.5 Commissie Integraal Overzicht Kwaliteit (CIOK)

De voorzitter en vicevoorzitter van de CR nemen ca zes maal per jaar deel aan de vergaderingen van de Commissie Integraal Overzicht Kwaliteit (CIOK). Deze commissie signaleert, en adviseert

de RvB over risico's voor de patiëntveiligheid in VUmc en ondersteunt de RvB bij het bewaken en stimuleren van die patiëntveiligheid. In 2021 is deze Commissie opgegaan in de Amsteloverstijgende Commissie Kwaliteit. Ook aan deze commissie neemt de voorzitter deel.

2.5.6 Commissie Medische Ethiek

De vicevoorzitter neemt deel aan de maandelijkse bijeenkomsten van de Commissie Medische Ethiek. Daarin worden medisch ethische kwesties besproken en, zo nodig, geadviseerd aan de RvB.

2.5.7 Taalpunt

Een belangrijk aandachtsgebied voor de CR zijn patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden. Ook dit jaar was er regulier contact met het Taalpunt van VUmc. Het Taalpunt organiseert workshops voor zorgverleners in het hanteren van goed te begrijpen medische taal, helpt patiënten met het lezen en invullen van formulieren en verwijst op verzoek naar taallessen. Het Taalpunt is aangesloten bij het Taal-akkoord van de gemeente Amsterdam en verplicht zich daarmee mensen te helpen die laag geletterd zijn of beperkte gezondheidsvaardigheden hebben.

2.6 Deelname aan projectgroepen/commissies

Ook in 2020/21 is de cliëntenraad een aantal maal gevraagd om deel te nemen aan projectgroepen en incidentele bijeenkomsten.

2.6.1 Stuurgroep nieuw voedingsconcept

Een lid van de cliëntenraad heeft deelgenomen

aan de stuurgroep Zorg op het Bord. Deze stuurgroep, bestaande uit verschillende disciplines, heeft als doel het inrichten van een nieuwe voedingslijn in het ziekenhuis en het restaurant. Na de verbouwing van de centrale keuken zal de maaltijdvoorziening zo worden ingericht, dat patiënten binnen een uur hun maaltijd kunnen krijgen, nadat zij die op ieder willekeurig, maar wel begrensd, tijdstip hebben besteld. De voedingsassistenten zijn zo opgeleid, dat zij bij iedere individuele situatie kunnen adviseren wat goede voeding is. Er zal zo min mogelijk voedsel in de keuken overblijven. Plastic zal, waar mogelijk, vermeden worden.

2.6.2 E-health

Twee leden van de cliëntenraad VUmc, nemen samen met twee leden van de cliëntenraad AMC deel aan het patiënten panel E-health. In 2020/21 is onder andere aandacht besteed aan bevorderen van het gebruik en de toegang tot Mijn Dossier, en zorg op afstand (videobellen).

2.6.3 Activiteiten aangaande het project patiënt als partner

Een lid van de cliëntenraad is betrokken bij het project patiënt als partner en neemt deel aan o.a. de volgende commissies: Patiënt als Partner, Digitaal Patiënten Panel, Wayfinding en Patiëntbeloften.

2.6.4 Betrokkenheid bij focusgroepen

Om de zorgen van patiëntengroepen te kunnen horen over komende verschuivingen van zorg naar de andere locatie van het behandelend specialisme, worden focusgroepen georganiseerd. Onder begeleiding wisselen patiënten hun zorgen en ervaringen uit, een afvaardiging van de betrokken zorgverleners neemt deel als

toehoorders. De resultaten van deze bijeenkomsten komen terug in de PER (Patiënt effect rapportage). Deze PER wordt (op verzoek van de cliëntenraad) vanaf 2019 bij beleidsontwikkelingen die de patiënt raken, bijgevoegd. Een aantal leden is als toehoorder betrokken geweest bij diverse focusgroepen.

2.7 Incidentele bijeenkomsten

Een afvaardiging van de cliëntenraad heeft kennisgemaakt met het Nederlands Kenniscentrum voor Chronische vermoeidheid. Dit kenniscentrum is een stichting die GGZ behandelingen geeft voor moeheid aan ca 500 patiënten. Ze zijn gevestigd binnen het Amsterdam UMC (locatie VUmc) en alle medewerkers zijn bij het VUmc in dienst. Als cliëntenraad fungeren we als medezeggenschapsorgaan (in het kader van de WMCZ) voor dit kenniscentrum, dat steeds meer geïntegreerd wordt binnen het Amsterdam UMC. Twee leden van de cliëntenraad zijn vast contactpersoon voor dit kenniscentrum.

In oktober 2021 vond een bijeenkomst plaats waar de leden van beide cliëntenraden zijn geïnformeerd aangaande de herinrichting van de acute zorg waarbij het zwaartepunt de acute zorg zal worden geconcentreerd op locatie AMC. Daarnaast zijn de leden betrokken geweest bij/ hebben meegedacht over:

- Project wayfinding (nieuwe bewegwijzering) AMC
- Strategisch communicatieplan over renovaties, verbouwingen en nieuwbouw
- Project gastvrije ontvangst
- Optimalisatie interdisciplinaire communicatie

-
- Warme overdracht ziekenhuis thuiszorg
 - Jury verpleegkundige innovatieprijs
 - PEM stakeholdersoverleg

Tevens is een beroep gedaan op de leden om mee te denken aangaande de volgende onderzoeken:

- Meedenken over onderzoek master kwaliteit en veiligheid: het ontwikkelen en implementeren van een protocol voor screening op latente tuberculose voor patiënten die

- starten met immuunsuppressieve therapie;
- Optimaliseren van de beademing die patiënten ondergaan tijdens minimale invasieve buikoperaties (kijkoperaties);
- Optimale inzet van patiënten in onderzoek;
- Verpleegkundig onderzoek aangaande videobellen op verpleegafdelingen;
- Draagvlakonderzoek naar mogelijke aanpassingen in het selectiebeleid voor verschillende medisch georiënteerde opleidingen.



3. Terugblik op het jaarplan 2020/21

Onderstaand wordt ingegaan in hoeverre het beoogd resultaat van de speerpunten in het jaarplan zijn behaald. Daarbij dient te worden gemeld dat, aangezien de speerpunten nog doorlopen in de komende jaren, dit van invloed kan zijn op het tot nu toe behaalde resultaat.

Speerpunten CR 2020/21

1. Bevorderen van patiëntparticipatie in de spreekkamer, op afdelingsniveau en op beleidsniveau

Rol cliëntenraad: de RvB adviseren om in de Kaderbrief op te nemen dat elke divisie minimaal twee initiatieven ontplooit om patiëntparticipatie te bevorderen, met daarbij specifieke aandacht voor patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden Resultaat: De cliëntenraad heeft het voornemen om dit in het advies over de kaderbrief op te nemen.

2. Fusie VUmc- AMC

Rol cliëntenraad: zich als kritische partner vroegtijdig laten informeren over de stappen die in het fusieproces worden genomen. De door de cliëntenraad ontwikkelde Patiënt Effect Rapportage (PER) vormt hierbij een belangrijk toetsingsinstrument. Gedacht wordt om adviezen met name te richten op: het harmonisatiemodel medezeggenschap; verschuivingen in patiëntenstromen en tijdige en duidelijke communicatie naar de patiënt.

Resultaat: De cliëntenraad heeft de verschillende stappen in het fusieproces in 2020/21 actief gevolgd en advies uitgebracht over de derde schuif en vierde schuif (Wave 3 en Wave 4).

3. Netwerkontwikkeling, samenwerkingsverbanden in de regio

Rol cliëntenraad: De cliëntenraad heeft oog voor het feit dat in deze tijd van het uitplaatsen van laagcomplex zorg, het voor de patiënt en hun verwijzers duidelijk moet zijn wat hij van VUmc kan en mag verwachten. Ook hier ziet de cliëntenraad een rol door het monitoren van de toegankelijkheid van de zorg en effectieve communicatie daaromtrent. Specifieke aandacht heeft de cliëntenraad voor de inrichting van de spoedzorg in de regio. Zij gaan hierover in gesprek met belanghebbenden, in- en extern. Resultaat: bevorderen van optimale belangenbehartiging en betrokkenheid van de patiënt, ook buiten de poort. De cliëntenraad laat zich goed informeren door de betreffende stakeholders.

4. Van data naar waarde

Rol cliëntenraad: Van data naar waarde: door gebruik en delen van data kennis over gezondheid vergroten en aantoonbaar waarde toevoegen voor de patiënt. Kennis door en voor de patiënt! De rol van de cliëntenraad is ook hier weer aandacht vragen voor het patiëntperspectief en patiëntbelang. Innovatie in de zorg: profiteert hier de patiënt met lagere gezondheidsvaardigheden van mee? Resultaat: bevorderen van optimale belangenbehartiging en betrokkenheid van de patiënt.

5. Zorg op afstand (2021)

Rol cliëntenraad: als gevolg van de Covid pandemie is digitale zorgverlening in een stroomversnelling gekomen. Zorg op afstand kent diverse vormen, te weten: telefonische consulten, video bellen, tele-monitoring, medische wearables etc. De cliëntenraad hecht er waarde aan dat digitale zorg vrijwel altijd gecombineerd wordt met persoonlijk contact en zorg. Daarbij ziet de cliëntenraad een taak in:

- het monitoren van deze (digitale) uitdagingen;
- het bespreken van de gesignaleerde barrières met de RvB en hen uitdagen deze barrières te slechten.

Resultaat: resultaten van de initiatieven zijn gedeeld met de vertegenwoordigers van de cliëntenraad en worden door de cliëntenraad gemonitord.



4. Uitgebrachte adviezen in 2020

Gezien de cliëntenraad de gemeenschappelijke belangen van patiënten behartigt, dient het ziekenhuisbestuur in overeenstemming met de wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ), belangrijke beslissingen die de patiëntenzorg raken van tevoren af te stemmen met de cliëntenraad in de vorm van een adviesaanvraag. In 2020 heeft de cliëntenraad 13 adviesaanvragen ontvangen en becommentarieerd. Tweemaal is een ongevraagd advies verstuurd. Eind 2020 is advies gevraagd over de derde fase van de totale herschikking van zorg tussen AMC en VUmc. Dit wordt schuif of Wave 3 genoemd. De betrokken afdelingen in deze zorgerschikking zijn vaatchirurgie, cardio thoracale chirurgie cardiologie, urologie en longchirurgie. Alle adviesaanvragen zijn gezamenlijk met de cliëntenraad van locatie AMC behandeld en schriftelijk beantwoord, tenzij dit anders staat vermeld.

4.1 Gevraagde adviezen van de raad van bestuur

1. Reorganisatie klinische kindergeneeskunde
2. Uitwerkingsovereenkomst aangaande de cardiologische samenwerking tussen Amsterdam UMC en Ziekenhuis Amstelland (ZHA)
3. Profiel lid raad van toezicht
4. Reactie cliëntenraden op voorstel binden voordrachtsrecht van de cliëntenraad aangaande lid van de Raad van Toezicht (RvT)

5. Inrichting 1,5 meter organisatie in Amsterdam UMC
6. Reorganisatie klinische longziekten
7. Herbenoeming lid RvT
8. Voordracht ter benoeming lid RvT (twee maal)
9. Reorganisatie polikliniek Louwesweg, deel B kind
10. Instemmingsaanvraag geharmoniseerde klachtenregeling

11. De Kaderbrief 2021

Toelichting:

De cliëntenraad is gevraagd te reageren op de concept Kaderbrief. In de Kaderbrief wordt door de raad van bestuur een aantal strategische thema's benoemd en gedefinieerd. Aan deze thema's worden doelstellingen gekoppeld waaruit duidelijk wordt wat Amsterdam UMC uiterlijk 2022 wil bereiken. Tezamen vormen de thema's het kader waarbinnen divisies en directie hun plannen moeten maken.

12. Eenduidige benaming aangaande Wayfinding
13. Herschikking van zorg: Wave 3

4.2 Ongevraagde adviezen aan de raad van bestuur

1. Gebruik e- consulten (brief van de cliëntenraad locatie VUmc)
2. Bindend voordrachtsrecht cliëntenraad aangaande benoeming lid RvT

5. Uitgebrachte adviezen t/m november 2021

In 2021 zijn 11 adviesaanvragen ontvangen en becommentarieerd. Eenmaal is een ongevraagd advies verstuurd. Medio 2021 is advies gevraagd over de vierde fase van de totale herschikking van zorg tussen AMC en VUmc, Wave 4. De betrokken afdelingen in deze zorgerschikking zijn verloskunde en IC neonatologie en ondersteunende en aanpalende afdelingen.

5.2 Ongevraagde adviezen aan de raad van bestuur:

1. Reactie op rapport acute zorg en betrokkenheid cliëntenraad (cliëntenraad VUmc)

5.1 Gevraagde adviezen van de raad van bestuur:

1. Samenwerkingsovereenkomst transgenderzorg met Zaans Medisch Centrum
 2. Prioritering klinische zorg (2 x)
 3. Geharmoniseerde klachtenregeling Amsterdam UMC
 4. Reactie op voorstel bindend voordrachtsrecht van de cliëntenraad aangaande benoeming lid RvT
 5. Profiel lid RvB/decaan
 6. Benoemingen klachtencommissie
 7. Controle op loggegevens bij inzage in patiëntendossiers
 8. Voordracht ter benoeming lid RvT
 9. Kaderbrief 2022
 10. Herschikking van zorg Wave 4
 11. Overname van de afdeling onderzoek- en innovatie van GGZ inGeest
-

6. Presentaties in de vergaderingen

De volgende onderwerpen zijn in de CR vergaderingen in 2020/21 toegelicht:

1. Stand van zaken E-health, digitalisering poliklinieken (reguliere toelichting)
 2. Strategie, netwerkontwikkeling en regionale samenwerking (reguliere toelichting)
 3. Klachtenmanagement (reguliere toelichting)
 4. Update projecten Zorgsupport (reguliere toelichting)
 5. 12-maands rapportage Amsterdam UMC
 6. Toelichting waardegedreven zorg
 7. Toelichting over de Kaderbrief
 8. Toelichting zinnige zorg
 9. Bespreken risico's organisatie en ophalen zorgpunten CR
 10. Stand van zaken verwijSCOördinator
 11. Ervaringen en resultaten Klachten Onderzoeks Commissie (KOC, jaarlijkse update)
 12. Toelichting juridische fusie
 13. Patiënt Ervarings Monitor (PEM)
 14. Zorg op het bord (nieuw voedingsconcept) en project Gastvrije ontvangst
 15. Herinrichting acute zorg
 16. Meerjarenbegroting
-

Bijlage

De volgende documenten zijn te vinden op onze site [Amsterdam UMC, Locatie VUmc - Cliëntenraad van VUmc](#)

1. Reglement cliëntenraad VUmc
2. Jaarplan cliëntenraad 2020 en 2021
3. WMCZ, onderwerpen waarover de cliëntenraad adviesrecht heeft

