

Jaarverslag 2024

cliëntenraad Amsterdam UMC

Inhoud

- o Samenstelling cliëntenraad
- o Situatie en visie
- o Werkwijze en overlegvormen
- o Speerpunten
- o Adviesaanvragen
- o Contact achterban

Samenstelling cliëntenraad

Op 1 januari 2024 bestond de cliëntenraad Amsterdam UMC (hierna te noemen cliëntenraad) uit 11 leden. Na een wervingsperiode met veel enthousiaste potentiële kandidaten werd het jaar afgesloten met 13 leden.

De volgende leden maakten deel uit van de cliëntenraad in (een deel van) 2024:

Eric Hisgen (voorzitter) (tot maart 2024)

Ellen Forbes (vicevoorzitter)

Lizet Middelweerd (vicevoorzitter)

Bart de Beurs

Johan Bongers

Connie Bremer

Anat Fuldauer

Steven Haverkamp

Jos Kraus

Bauco Moerkercken van der Meulen

Marjolein Schenkel

Frederiek Mantingh

Nicole Meijler

Hugo Koops

Laura Oosterbaan

Edwin Weerdenburg

Ook is eind 2024 een nieuwe voorzitter geworven, Crista Vonkeman. Zij start haar voorzitterschap per 1 januari 2025.

Situatie en visie

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van Amsterdam UMC patiënten en geeft daartoe (on)gevraagd advies aan de Raad van Bestuur (zie ook 'Adviesaanvragen' verderop in dit jaarverslag).

De cliëntenraad is een formeel adviesorgaan van de Raad van Bestuur van Amsterdam UMC en vindt haar basis in de Wet Medezeggenschap Cliënten in

de Zorg (WMCZ).

De cliëntenraad vormt de verbindende schakel tussen de patiënten en de Raad van Bestuur waarbij zij het verbeteren van de kwaliteit van de zorg voor ogen heeft. Ook oefent de cliëntenraad invloed uit op de samenstelling van de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht. Zo draagt de cliëntenraad tenminste één persoon voor ter benoeming als lid van de Raad van Toezicht.

Werkwijze en overlegvormen

De cliëntenraad volgt actief het beleid en de actualiteiten binnen en buiten Amsterdam UMC die invloed hebben op kwaliteit van zorg. Zij vergadert maandelijks. De cliëntenraad bepaalt jaarlijks enkele specifieke aandachtsgebieden die door verschillende werkgroepen worden uitgewerkt (zie 'Speerpunten' hieronder). In de vergadering worden regelmatig gasten uitgenodigd die de cliëntenraad informeren en in gesprek gaan over ontwikkelingen betreffende de speerpunten. De cliëntenraad heeft zitting in verschillende commissies en werkgroepen en heeft deelgenomen aan de Strategiedagen van Amsterdam UMC. De leden vertegenwoordigen de cliëntenraad als geheel en informeren de andere leden over wat er in deze bijeenkomsten aan de orde is gekomen. Een paar voorbeelden van commissies en bijeenkomsten waar leden van de cliëntenraad zitting in nemen zijn Commissie Kwaliteit, Commissie Ethiek, Klachtencommissie, Patiënt als Partner overleg en de bijeenkomst Gezondheidsvaardigheden.

Ook vindt periodiek overleg plaats met Raad van Bestuur, Raad van Toezicht, Stafconvent, Ondernemingsraad en Verpleegkundig Advies Raad. Tevens neemt de cliëntenraad deel aan overleggen met cliëntenraden van andere zorginstellingen uit de regio Groot Amsterdam of andere UMC's. De cliëntenraad kent een actuele website, waarop alle leden zich voorstellen met tekst en foto. Ook zijn er in 2024 twee digitale nieuwsbrieven uitgebracht met informatie over o.a. de afgeronde adviesaanvragen.

Speerpunten

De cliëntenraad kiest elk jaar thema's, ook wel speerpunten genoemd, waar gedurende het jaar extra nadruk op wordt gelegd. Deze gekozen speerpunten sluiten aan op actuele ontwikkelingen in en buiten Amsterdam UMC. De cliëntenraad is van mening dat deze speerpunten van groot belang zijn voor de patiënt en van grote invloed zijn op de verleende zorg. Voor 2024 heeft de cliëntenraad de volgende

speerpunten benoemd:

- Digitalisering: dit punt is het afgelopen jaar volop onder de aandacht geweest van de cliëntenraad, mede doordat er veel ontwikkelingen op dit vlak aan de orde waren en nog steeds zijn. Toepassingen (o.a. functionaliteit, gebruikersgemak en veiligheid), digivaardigheid van zowel personeel als patiënt en uitvoering (denk aan beschikbare middelen zoals Mijn Dossier, Digitaal consult en Digipunt) zijn aanbod gekomen. Regelmatig werden gasten uitgenodigd in de vergadering om de leden over de ontwikkelingen m.b.t. digitalisering te informeren. Denk aan de Chief Medical Information Officer (CMIO) en programmeur Samen digitaal.
- Samen beslissen: belangrijke thema's vallen binnen dit speerpunt, bijv. passende zorg, patiënt als partner en gezondheidsvaardigheden. Samen beslissen hangt in belangrijke mate samen met gelijkwaardigheid van gesprekspartners, gelijke informatievoorziening en begripsvorming. Om dit te bereiken worden de nodige stappen in Amsterdam UMC ondernomen. De cliëntenraad heeft afgelopen jaar regelmatig interne en externe bijeenkomsten (b.v. de bijeenkomst gezondheidsvaardigheden) bijgewoond om samen met betrokken partijen de diverse thema's binnen samen beslissen vanuit het patiënten perspectief te belichten. De cliëntenraad hecht veel waarde aan bewustwording rondom het onderwerp samen beslissen.
- Transparantie: patiënten hebben nog niet voldoende inzicht in kwaliteitsindicatoren en zorguitkomsten van ziekenhuizen en daardoor niet altijd toegang tot de beste, voor hun passende zorg. Veel data is wel beschikbaar, maar het moet alleen openbaar worden en op een goede manier worden ontsloten zodat het begrijpelijk en inzichtelijk wordt voor iedereen. De cliëntenraad draagt bij aan bewustwording van het belang van openbaarheid en toegankelijkheid van beschikbare kwaliteitsindicatoren door het thema binnen en buiten Amsterdam UMC aan te kaarten dan wel te bespreken met betrokken stakeholders. Het afgelopen jaar heeft de cliëntenraad gasten in de vergadering uitgenodigd die hen informeerden over de voortgang rondom het onderwerp

transparantie. De leden benadrukten toen nogmaals het belang ervan.

- Externe samenwerkingsverbanden: De cliëntenraad heeft zich het afgelopen jaar in de vergadering een aantal keren laten informeren over de externe samenwerkingsverbanden die Amsterdam UMC kent en vanuit patiëntperspectief hier het gesprek over aangegaan met betrokken stakeholders. De cliëntenraad is ervan overtuigd dat externe samenwerkingen positieve en negatieve consequenties kunnen hebben voor de patiënt. De cliëntenraad is dan ook zeer positief over het feit dat bij elke externe samenwerking een patiënt effect rapportage (PER) gemaakt wordt waarin aanbevelingen staan om de consequenties voor de patiënt zo goed mogelijk aan te pakken. De cliëntenraad baseert haar advies mede op de uitkomsten in de PER.

Adviesaanvragen

Adviesaanvragen worden door leden met specialistische kennis in behandeling genomen. De cliëntenraad heeft voor vrijwel alle in dit verslag genoemde adviesaanvragen vanuit de Raad van Bestuur een positief advies uitgebracht. In sommige gevallen zijn specifieke voorwaarden gesteld alvorens tot een positief advies over te gaan. In één geval heeft de cliëntenraad zich onthouden van advies.

In 2024 zijn er aan de cliëntenraad in totaal 10 adviezen aangevraagd. Deze betreffen de volgende onderwerpen:

- Wave¹11
- Samenwerking LUMC inzake kinderchirurgie - pectus fase 3
- NFU Patiënt Ervaringsmonitor (PEM) speerpunten
- Wave 12
- Input Kaderbrief
- Opt out delen gezondheidsdata
- Samenwerking LUMC/UMCU/UMCG Inzake kind en hartzorg
- Herbenoeming Jet Bussemaker als lid RvT
- Herbenoeming Paul Smits als RvT lid
- Benoeming lid Klachtencommissie

Contact achterban

De leden van de cliëntenraad hebben regelmatig

¹ concentratie op één locatie / verplaatsing van zorgafdelingen binnen Amsterdam UMC

contact met de achterban o.a. middels het gebruik van uitvragen aan het patiënten panel en het bijwonen van focusgroepen. Ook zijn in 2024 de Patiënt Advies Raden (PAR) binnen diverse specialismen geïnventariseerd binnen Amsterdam UMC. Met de komst van de nieuwe voorzitter begin 2025 zal er een bijeenkomst tussen de cliëntenraad en de PAR's georganiseerd gaan worden met als doel ervaring en kennis uit te wisselen.