MAASSTAD ZIEKENHUIS
een santeon ziekenhuis

Jaarverslag
Patiëntenraad 2021

De Patiëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van patiënten die op de zorg van het Maasstad Ziekenhuis zijn aangewezen. De raad denkt mee over onderwerpen die voor de patiënt van belang zijn en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur.

Voor meer informatie/vragen
Cynthia du Parand, (010-2913041) | parandc@maasstadziekenhuis.nl
Of u stuurt een mail naar Patientenraad@Maasstadziekenhuis.nl

MAASSTAD ZIEKENHUIS
een santeon ziekenhuis

Inhoudsopgave

		paginanr.
1.	Inleiding	2
2.	Doelstelling	3
3.	Werkwijze	4
4.	Uitgebrachte adviezen aan de bestuurder	4
5.	Terugkerende onderwerpen	5
6.	Deelname aan interne overleggen en overleg andere cliëntenraden	5
7.	Jaarplan 2022	5
8.	Samenstelling Patiëntenraad	6

1. Inleiding

Helaas, ook in 2021 kan de Nederlandse bevolking, het Maasstad Ziekenhuis en de Patiëntenraad (PAR) niet om de coronapandemie en de te nemen en genomen maatregelen heen. Na een inhaalslag op de reguliere zorg werd noodgedwongen opnieuw de reguliere zorg op kleine schaal afgeschaald. Daarbij deed de RvB opnieuw het verzoek aan de leden van de Patiëntenraad om niet fysiek in het Maasstad Ziekenhuis aanwezig te zijn.

Ook onder deze bijzondere omstandigheden zet de Patiëntenraad de zorg en de zorg voor de patiënt op de eerste plaats. De meeste vergaderingen en bijeenkomsten zijn vanuit huis gevoerd. Daarnaast namen we veelvuldig deel aan digitale ziekenhuisprojecten en vergaderingen.

De Patiëntenraad heeft volop medewerking gekregen bij de invulling van haar werkzaamheden. De ondersteuning wordt op een kwalitatief hoog niveau ingevuld. Met de Raad van Bestuur, het Medisch Specialistisch Bedrijf en alle medewerkers van het Maasstad Ziekenhuis is er een prettige en open samenwerking. Iedereen heeft ons voorzien van de gewenste informatie.

Terugkijkend zien we dat er weer een mooie aantal resultaten zijn behaald. In dit jaarverslag delen wij deze resultaten graag met u.

De Patiëntenraad heeft dit jaar een paar keer de maaltijden kunnen beoordelen. Zij hebben een ochtend meegelopen met Patiëntenvoorlichting en op dinsdag 12 oktober waren zij zeer onder de indruk tijdens een uitgebreide rondleiding binnen het MSZ. (foto rondleiding)

2. Doelstelling

De Patiëntenraad houdt zich onder andere bezig met de volgende onderwerpen:

- Het algemene beleid rond toelating en beëindiging van de zorgverlening
- De positie van de patiënt
- De kwaliteitszorg en -bewaking
- Het beleid dat direct met het welzijn van de patiënt te maken heeft (zoals voeding, verzorging, wachtlijsten en bejegening)
- De procedure voor klachtenbehandeling.

In de volgende gevallen vraagt het Maasstad Ziekenhuis advies aan de Patiëntenraad:

- Een wijziging van de doelstelling of grondslag van het ziekenhuis
- Het overdragen van de zeggenschap over het ziekenhuis, een fusie, het verbreken of aangaan van een duurzame samenwerking met een andere instelling
- Gehele of gedeeltelijke opheffing van activiteiten van het ziekenhuis
- Een belangrijke wijziging in de organisatie van het ziekenhuis
- Een belangrijke inkrimping of uitbreiding van de werkzaamheden van het ziekenhuis
- De benoeming van leden van de Raad van Bestuur
- De begroting en de jaarrekening.

Over een aantal andere onderwerpen, die van zeer groot belang zijn, kan de directie geen beslissing nemen die afwijkt van het verplichte advies van de Patiëntenraad, tenzij een onafhankelijke vertrouwenscommissie heeft geoordeeld dat het ziekenhuis in redelijkheid zijn beslissing toch kan uitvoeren.

Het gaat hier om besluiten op het gebied van:

- Het voedingsbeleid
- Het algemeen beleid op het gebied van veiligheid, gezondheid en hygiëne, geestelijke verzorging, maatschappelijke bijstand, recreatie- en ontspanningsmogelijkheden
- Het kwaliteitsbeleid, het kwaliteitssysteem en instrumenten en methodes.

Kortom, het doel van de Patiëntenraad is om door het geven van advies een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg en het behartigen van de belangen van patiënten. Daarbij richt de Patiëntenraad zich vooral op die onderwerpen die van directe invloed zijn op de manier waarop patiënten de zorg ervaren.

3. Werkwijze Patiëntenraad

Voor wat de eigen werkwijze betreft heeft de Patiëntenraad de taken onderling verdeeld. De Patiëntenraad werkt proactief en brengt gevraagd en ongevraagd advies uit over onderwerpen die de patiënt belangen ten goede komen.

De Patiëntenraad heeft in 2021 tien keer onderling vergaderd en had vijf keer een overlegvergadering met de directeur-bestuurder (RvB) en de directeur van het MMS (Maatschap van de Medische Specialisten).

4. Uitgebrachte adviezen

De Patiëntenraad heeft advies uitgebracht over:

- **Het verplaatsen en sluiten van de *reguliere* oogzorg**
  De PAR heeft hierbij extra aandacht besteed aan de kwaliteit van communicatie: hoe worden de huidige en nieuwe patiënten doorverwezen en hoe worden huidige en nieuwe patiënten inclusief de eerstelijnszorg vooraf (goed) geïnformeerd.
- **Zichtbaarheid van wacht-/toegangstijden polikliniek**
  De PAR heeft er voor gekozen om de wacht-/toegangstijden duaal zichtbaar te maken (NZa site en in de polikliniek) en op basis van de ervaringen over 6-12 maanden te bezien of dit gewijzigd kan worden naar bijvoorbeeld alleen vermelding op de NZa site.
- **SWOT-analyse Maasstad Ziekenhuis**
  De PAR heeft actief deelgenomen aan meetings m.b.t. het uitwerken van de kaderbrief en van de SWOT van het Maasstad Ziekenhuis.
- **Samenwerking laboratoria MSZ, MCS en VWB**
  De PAR heeft positief advies uitgebracht over de samenwerking tussen MSZ, MCS en VWB.
- **Patiëntenpanel en Digitalisering patiëntenzorg**
  Voor de PAR is het momenteel onduidelijk hoe realistisch en representatief de patiëntenpopulatie van het MSZ (samenstelling Patiëntenpanel) is. Vandaar dat de PAR de samenstelling van het MSZ Patiëntenpanel bewaakt en blijft aandringen op een correcte weerspiegeling van de populatie die het MSZ bezoekt. Daarnaast blijven wij onderzoek doen naar de maatregelen die het MSZ neemt om laaggeletterden en patiënten met een migratieachtergrond mee te nemen binnen het digitaliseren van de zorg. Daarnaast is er extra aandacht voor de (digitale) privacy van patiënten en de digitalisering van de zorginformatie. Belangrijkste vraagstuk hierin is of de (patiënten-)privacy gewaarborgd blijft?

- **Adviesaanvraag Financieringstraject HAP/SEH en Neonatologie**
  De PAR heeft onder voorwaarden dat zij in een vroegtijdig stadium betrokken is bij de invulling en uitvoering van de voorgenomen verbouwingen/innovaties, die wij met een strakke patiëntenfocus gaan volgen, positief advies uitgebracht.
- **Adviesaanvraag Begroting 2022**
  Het proces is stapsgewijs en zeer gedegen uitgevoerd en met alle geledingen vond afstemming plaats. Onderbelicht blijft het effect (van de ombuigingen) op de patiëntenzorg (de risico's), hierover willen wij in de komende maanden adequaat worden geïnformeerd.

5. Terugkerende onderwerpen / kwesties die de aandacht van de raad hebben

De Patiëntenraad nam deel aan het Reumapanel, meerdere overleggen over de inrichting van de centrale hal en het voorplein, het jaarlijkse najaarsoverleg en diverse ontbijtsessies. Speciale aandacht ging uit naar Pijler Poliklinieken en JZOJP en er is meegedacht over de rol van verpleegkundig specialisten, de uitvoering van capaciteitsmanagement, E-health en gastvrijheid. In communicatieve zin heeft de Patiëntenraad een waardevolle bijdrage geleverd aan diverse folders met als thema behandelmogelijkheden zoals: Wel of niet naar de Intensive Care, Samen Beslissen, Nucleaire geneeskunde, etc. De PAR heeft meegewerkt aan de promotiefilmpjes voor de JZOJP en de DichterBij App.

6. Deelname aan interne overleggen en overleg andere cliëntenraden

De Patiëntenraad is betrokken bij de overleggen van de Raad voor oncologie, regionale cliëntenraden en overleggen in Santeon verband. Belangrijke gespreksonderwerpen daar zijn de voortgang van de gezamenlijke Santeon 3 sporen aanpak van patiëntparticipatie, de samenwerking met de medisch specialisten en de ervaringen met de Patiënt Effect Rapportage in de adviesaanvragen. Ook hier is gekeken naar ervaringen en best practices waar voor een ieder nog verbeterslagen te maken zijn.

7. Jaarplan 2022

Momenteel werkt de Patiëntenraad aan het jaarplan 2022 in combinatie met het meerjarenplan. De focus zal liggen op de juiste zorg op de juiste plek, patiëntenparticipatie en communicatie met patiënten. In de komende periode gaat de Patiëntenraad in samenwerking met het MSZ de verschillende achtergrondkenmerken van de patiëntenpopulatie verzamelen en de concrete zorgvraagstukken die voor de patiëntengroep met lage gezondheidsvaardigheden belangrijk zijn (via bijvoorbeeld groepsdiscussies in de wijk) afstemmen.

8. Samenstelling Patiëntenraad

In dit verslagjaar was de samenstelling van de Patiëntenraad als volgt:

- Yvon Koomen-Rensma | Voorzitter (tot 1-4-2021)
- Jan Speksnijder | Voorzitter
- Marianne van Gink | Vice Voorzitter
- Lenie Heijboer | Secretaris
- Meredith Lansman | Lid
- Sander Kanninga | Lid
- Brenda Ebell | Lid
- Cynthia du Parand | Ambtelijk secretaris a.i..