

## Jaarplan 2024

### Patiëntenraad Zaans Medisch Centrum (PTR ZMC)

#### Voorwoord

Het bestuur van het Zaans Medisch Centrum streeft er elk jaar opnieuw naar om inwoners van de Zaanstreek hoogwaardige medische zorg te kunnen bieden en klachten te voorkomen. Daartoe kiest het ZMC voor de breedst mogelijke invulling van zorg en welzijn.

#### Jaarplan

Het voor u liggende jaarplan 2024 omvat onderstaande zaken:

- Samenstelling van de PTR
- De werkwijze
- De wettelijke bevoegdheden
- De missie van de Patiëntenraad
- De speerpunten en actiepunten voor het komende jaar
- Contact met de achterban
- Gevraagd en ongevraagd advies aan de Raad van bestuur

Namens de leden van de Patiëntenraad

Rob van Haarlem, voorzitter

Paul Cohen, vice voorzitter

#### 1. Samenstelling PTR ZMC

De PTR ZMC bestaat uit het wettelijk voorgeschreven aantal van zeven vrijwilligers en een ambtelijk secretaris. De secretaris is in dienst van het ziekenhuis. Leden worden benoemd voor maximaal twee aansluitende termijnen van vier jaar. De leden zijn:

Rob van Haarlem, voorzitter

zitting tot 2025(niet herkiesbaar)

Paul Cohen, vicevoorzitter

zitting tot 2026(niet herkiesbaar)

Wim IJsseldijk

zitting tot 2024(herkiesbaar)

Bea ter Horst

zitting tot 2025(herkiesbaar)

Margriet Henneman

zitting tot 2027(herkiesbaar)

Jan-Willem Schipper

zitting tot 2027(niet herkiesbaar)

Ton van der Heijden

zitting tot 2027(herkiesbaar)

Liesbeth de Boer, ambtelijk secretaris

## **2. Werkzaamheden PTR**

- Vergadert maandelijks,
- Voert elke 2 maanden overleg met de Raad van Bestuur,
- Voert periodiek overleg met de Raad van Toezicht, de Verpleegkundigenraad en de OR
- Nodigt deskundigen uit in vergaderingen om informatie te verkrijgen,
- Onderhoudt contacten met functionarissen of afdelingen,
- Neemt deel aan interne werk- en projectgroepen,
- Oriënteert zich bij (patiënten)organisaties,
- Bevordert de eigen deskundigheid door het volgen van cursussen en bijeenkomsten,
- Stelt een jaarverslag samen,
- Onderhoudt door enquêtes en nieuwsbrieven contacten met de achterban,
- Controleert via steekproeven de gang van zaken rond maaltijdverstrekking,
- Overlegt periodiek met Patiëntenraden uit de regio t.b.v. ontwikkeling van gemeenschappelijk beleid en informatie-uitwisseling.

Leden van de PTR hebben bestaande aandachtsgebieden onderling verdeeld, waarbij op elk aandachtsgebied tenminste twee leden werkzaam zijn. Leden houden elkaar en derden op de hoogte via verslagen of mondelinge toelichting tijdens de reguliere vergaderingen. De PTR schenkt bijzondere aandacht aan het bevorderen van heldere communicatie met cliënten van het ziekenhuis.

## **3. Wettelijke bevoegdheden**

De PTR is bevoegd om al of niet in te stemmen met beleidsvoornemens en de Raad van Bestuur gevraagd en ongevraagd te adviseren. In geval geen overeenstemming kan worden bereikt, komt een beslissing uiteindelijk tot stand door tussenkomst van de landelijke vertrouwenscommissie.

Onderwerpen waarover de Raad van Bestuur en de PTR afstemmen zijn:

- De vaststelling van begroting en jaarrekening
- Een wijziging van doelstelling of grondslag
- Een fusie of duurzame samenwerking
- De overdracht van zeggenschap over de zorg of een onderdeel daarvan
- De gehele of gedeeltelijke beëindiging dan wel essentiële uitbreiding van de zorgverlening
- Een organisatorische wijziging van betekenis
- Het opstellen van criteria voor de werving van leden van de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur
- De vaststelling van begroting en jaarrekening.

De Raad van Bestuur heeft instemming van de PTR nodig voor voorgenomen besluiten over:

- De klachtenregeling (Wkkgz 2015) en andere voor patiënten geldende regelingen
- Een profielschets voor te benoemen klachtenfunctionaris(sen)
- De procedure voor het opstellen en bespreken van zorgplannen
- Het algemene beleid over kwaliteit, veiligheid en hygiëne Het algemene beleid over toelating van patiënten
- Het beleid over voedingsaangelegenheden, geestelijke verzorging, recreatiemogelijkheden of ontspanningsactiviteiten en maatschappelijke bijstand voor patiënten.

#### **4. Missie van de PTR**

De PTR houdt de vinger aan de pols en streeft waar dat mogelijk is naar verbeteringen op grond van een positief kritische benadering. De belevingswereld van de patiënt geniet onze volle aandacht vanuit het oogpunt van de zorgvraag.

#### **5. Onze kernwaarden**

De PTR ondersteunt het ZMC op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ 2018).

Daartoe bevordert de PTR naar vermogen de participatie, invloed en inbreng van patiënten. Dit onder meer door gebruik te maken van signalen vanuit het Patiëntenpanel. Daarbij worden bijvoorbeeld uitkomsten uit door dit panel in te vullen enquêtes over hun ervaringen met het ZMC gebruikt. Er zijn momenteel 244 bestaande of voormalige zorgontvangers lid van het Panel. Eens per jaar treffen wij elkaar in persoon bij het ziekenhuis, tenzij omstandigheden dit verhinderen.

Het ZMC is een op de actualiteit toegespitst ziekenhuis. De zorgverlening en bejegening zijn een afspiegeling van de belangrijkste graadmeters voor kwaliteit. Meetpunten waarop ook de PTR zich oriënteert. Ze worden jaarlijks vertaald in actie- en speerpunten waarop de PTR haar koers bepaalt. De bijdragen die wij aldus kunnen leveren zijn terug te vinden in ons jaarverslag.

#### **6. Aandachtsgebieden en speerpunten**

Een voorwaarde voor het succesvol functioneren van de PTR is een goede relatie met het management, de overlegorganen en de Raad van Bestuur van het ziekenhuis. Alleen zo kunnen belangrijke organisatorische ontwikkelingen tot stand worden gebracht. De contacten met de achterban en de medewerkers van het ZMC zijn in die samenhang ook van doorslaggevende betekenis.

De daadkracht van de PTR kent grenzen. Niet alleen in termen van tijd, maar ook van deskundigheid. Het stellen van prioriteiten is daarom onvermijdelijk. Naast de reguliere aandachtsgebieden als patiënttevredenheid, -veiligheid en -voorlichting legt de PTR jaarlijks specifieke aandachtspunten vast.

Voor 2024 zijn dit:

- Integratie van gewenste eHealth voorzieningen
- Invoering van nieuwe consultatie formules voor digitaal consult
- Begeleiding van ontwikkelingen rond de Persoonlijke Zorg Omgeving (PGO)
- Mede vormgeven aan ouderenzorg in de regio Zaanstad/Waterland
- Onderhouden en eventueel uitbouwen van structurele contacten met interne gremia
- Aandacht voor Laaggeletterdheid en begrijpelijke communicatie
- Bijhouden van wezenlijke veranderingen in relatie tot gezonde voeding
- Anticiperen op cultuur sensitieve elementen binnen de zorg
- Volgen van cruciale maatschappelijke trends binnen de zorg in het algemeen.

## **7. Informatie vanuit de regio**

Bewegingen binnen het zorglandschap hangen mede af van onderlinge contacten tussen zorgverleners. Dit niet alleen om efficiënt en kostenbewust te kunnen opereren, maar ook omwille van het kwalitatief en toekomstgericht kunnen handelen. Nu in toenemende mate sprake is van het toepassen van innovatieve zorgformules is dit een zwaarwegend element. Voor de vrijwilligers binnen de PTR is dit landschap vaak moeilijk te doorgronden.

Om die reden is het nodig dat ook patiënten- of cliëntenraden elkaar regelmatig opzoeken en kennis delen. De PTR-ZMC organiseert daartoe medio 2024 een bijeenkomst met collega patiëntenraden in de regio.