

Jaarverslag Patiëntenraad 2018

Voorwoord

De patiëntenraad van het ZMC houdt de vinger aan de pols. Wij adviseren en analyseren overal waar verbetering mogelijk is. De patiëntbeleving heeft onze volle aandacht. Iedere patiënt is immers eerst en vooral mens. De patiëntenraad volgt de ontwikkelingen in de zorg op de voet. De aandacht is continu gericht op de kwaliteit van zorg waarbij een veilige en gastvrije omgeving van het grootste belang is.

Het patiëntenpanel heeft de patiëntenraad een aantal keer goede respons gegeven en zij is op uitnodiging van de patiëntenraad dit voorjaar bijeen geweest. De reacties zijn besproken in het overleg met de Raad van Bestuur en waar mogelijk is actie ondernomen.

De samenstelling van de patiëntenraad is dit jaar gewijzigd door het reglementair aftreden van Liesbeth Draaijer en Ingrid Kracht.

In beide vacatures is voorzien door respectievelijk Paul Cohen en Yeliz Colkesen.

In de loop van 2018 heeft bij het ZMC een bestuurswisseling voorzitter Raad van Bestuur plaatsgevonden. Door een gewijzigde portefeuilleverdeling heeft de patiëntenraad nu regulier overleg met Marian de Vries, lid Raad van Bestuur.

Wim Nak, voorzitter

Onderwerpen waar een succesvolle bijdrage aan is geleverd

- aandacht voor kwaliteit door deelname in de Stuurgroep kwaliteit. Door structurele deelname aan de Stuurgroep wordt de patiëntenraad in een vroeg stadium betrokken bij de kwaliteitsaspecten binnen het ziekenhuis.
- voeding. Door regelmatig mee te eten met patiënten wordt de kwaliteit van de maaltijden nauwlettend gevolgd.
- kwetsbare ouderen.
- patiëntenpanel met als thema Samen Beslissen/De mondige patiënt, bijeenkomst panelleden.
- spiegelgesprek in het kader van een senior vriendelijk ziekenhuis.
- selectie en aanstelling geestelijk verzorger.
- versnellingsprogramma informatie-uitwisseling Professional en Patiënt.
- aanstellen voorzitter Raad van Bestuur.
- als uitvloeisel van deelname aan de werkgroep interculturaliteit is een voorstel neergelegd bij de Raad van Bestuur voor het inrichten van een taalspreekuur, dat in 2019 concreet gestalte zal krijgen.

Aandachtspunten

De patiëntenraad heeft ook in 2018 bijzondere aandacht besteed aan de volgende punten:

Voeding

De leden van de patiëntenraad hebben diverse afdelingen bezocht en met patiënten meegegeten met de avondmaaltijd. De bevindingen zijn teruggekoppeld naar de facilitaire dienst en betrokken afdelingen.

Communicatie met de achterban

Door middel van ondermeer het houden van enquêtes onder het patiëntenpanel beoogt de patiëntenraad de inbreng van de achterban te versterken. Resultaten hiervan evenals de daaruit afgeleide aanbevelingen zijn teruggekoppeld naar de Raad van Bestuur. Ook heeft een bijeenkomst plaatsgevonden met de panelleden.

Taalspreekuur

Het voornemen is om in 2019 gedurende een dagdeel per week een taalspreekuur in te richten voor laaggeletterden.

Kwetsbare ouderen

In de loop van 2018 zijn twee geriateren en een geriatrisch verpleegkundige aangetrokken, die in 2019 gaan samenwerken in een geriatrisch team, met als doel het optimaliseren van de zorg voor kwetsbare ouderen.

Kaderbrief en begroting 2019

De patiëntenraad heeft hierover uitvoerig gesproken met de Raad van Bestuur vanuit het perspectief van de patiënt.

Samenstelling patiëntenraad 2018

Van links vooraan naar rechts vooraan:

Janny van Tuijl, vice voorzitter

Rob van Haarlem

Paul Cohen

Rinnie Kerkhoven

Marthy Fokker

Marthie van der Huls (ambtelijk secretaris)

Wim Nak, voorzitter

Yeliz Colkesen



Informatie over de patiëntenraad

De patiëntenraad heeft in het kader van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) adviesrecht en op diverse onderdelen verzaamd adviesrecht/instemmingsrecht. Ze vormt daarmee een belangrijk medezeggenschap- en overlegorgaan binnen het Zaans Medisch Centrum.

Werkwijze van de patiëntenraad

- vergadert 12 keer per jaar en stelt een jaarplan op
- heeft structureel overleg met de raad van bestuur, minimaal zes keer per jaar
- heeft periodiek overleg met de raad van toezicht
- nodigt mensen uit in vergaderingen om informatie te geven en te ontvangen
- bezoekt functionarissen of afdelingen
- verzamelt informatie van de interne organisatie
- neemt deel aan de Stuurgroep Kwaliteit
- heeft regulier overleg met de verpleegkundige Adviesraad (VAR)
- heeft periodiek contact met de klachtenfunctionaris
- oriënteert zich bij externe (cliënten)organisaties
- woont bijeenkomsten bij van netwerkorganisaties voor cliëntenraden zoals NCZ en LSR
- bevordert de eigen deskundigheid door het organiseren van scholingsdagen en bijwonen congressen

Formeel uitgebrachte adviezen

- Gedragscode werknemers
- Voorzitter Raad van Bestuur
- Begroting 2019
- Uitbreiding leden Klachtencommissie

Inrichten Taalspreekuur

Uit onderzoek is gebleken dat de invloed van laaggeletterdheid op gezondheid enorm is. Een op de elf Nederlanders is laaggeletterd. Wie zich daar bewust van is zal zich niet meer afvragen wat het belang is van taal in het ziekenhuis. Om deze reden heeft de patiëntenraad zich in 2018 actief beziggehouden met de inrichting van een taalspreekuur in het ZMC. Hiervoor is samengewerkt met de Bieb voor de Zaanstreek en de Stichting Lezen en Schrijven. De patiëntenraad heeft daarnaast een aantal oriëntatie bezoeken gebracht aan ziekenhuizen die al een taalspreekuur hebben. Er is een voorstel geschreven voor de Raad van Bestuur en de patiëntenraad is verheugd dat dit is overgenomen. De patiëntenraad heeft in samenwerking met de diensten FIT (Facilitair, ICT en Transport) en Communicatie het voorstel uitgewerkt tot een concreet plan dat door het ziekenhuis wordt overgenomen. Het is de bedoeling dat het taalspreekuur vanaf maart 2019 start als een pilot. Bij succes wordt het structureel ingebed in de organisatie.

Vooruitblik naar 2019

De pijn van de verhuizing is nog niet geheel geleden en de hogere kosten van de nieuwe huisvesting drukken zwaar op de begroting. In 2018 is gestart met het project "ZMC Kerngezond". Tot nu toe zijn de resultaten bevredigend.

Wij van onze kant zullen dit jaar, naast de reguliere taken, opnieuw de focus leggen op:

- handhaven van het kwaliteitsniveau van de zorg, ondanks de noodzakelijke ombuigingen .
- intensiveren van het contact met de achterban.
- nadrukkelijker en nauwer betrekken van het patiëntenpanel bij de patiëntenzorg. De patiëntenraad gaat de enquêtes zodanig inrichten in samenwerking met de afdeling Kwaliteit, dat de resultaten kunnen worden getoetst aan die van de reguliere Patiënttevredenheidsonderzoeken, de zgn. PTO's.
- kwetsbare ouderen.
- het instellen van een Taalspreekuur.
- Samen beslissen. De patiënt als regisseur van de hem/haar verleende zorg. Er zijn talloze landelijke initiatieven waaraan wij ons kunnen spiegelen en die een gebleken gunstig effect hebben op de verleende zorg aan de patiënt. In dit kader volgt de patiëntenraad de initiatieven op het gebied van EHealth, die een bijdrage kunnen leveren aan dit thema.
- versnellingsprogramma informatie-uitwisseling Professional en Patiënt. Binnen dit project wordt dit jaar gewerkt aan het tot stand brengen van een Zorgportaal, zodat patiënten zelf afspraken kunnen boeken, lab uitslagen kunnen inzien en dergelijke.

Tenslotte:

De patiëntenraad is bereikbaar via email: patientenraad@zaansmc.nl