

Jaarverslag Patiëntenraad 2017

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. De patiëntenraad heeft het ingezette beleid om periodiek met de patiënt mee te eten voortgezet. De nieuwe huisvesting is ook dit jaar een permanent aandachtspunt. Het patiëntenpanel heeft de patiëntenraad een aantal keer goede respons gegeven. 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 voorzitter Thirza van Goethem en lid Christiaan Lielveld. In beide vacatures is voorzien door respectievelijk Wim Nak en Rob van Haarlem.

Wim Nak, voorzitter

Onderwerpen waar een succesvolle bijdrage aan is geleverd

- meedenken over de bereikbaarheid, klantvriendelijkheid en privacyaspecten in de nieuwe huisvesting.
- aandacht voor kwaliteit door deelname in de Stuurgroep kwaliteit.
- eten en drinken
- hygiëne en schoonmaak
- kwetsbare ouderen
- patiëntenpanel met als thema's
 - privacy
 - gastvrijheid
- spiegelgesprekken in het kader van een senior vriendelijk ziekenhuis
- werkgroep Interculturaliteit
- projectgroep "Herontwerp poliprocessen"
- versnellingsprogramma informatie-uitwisseling Professional en Patiënt
- themabijeenkomst 14 oktober waarbij bezoekers van informatie zijn voorzien over de patiëntenraad
- aanstellen nieuw lid Raad van Toezicht

Aandachtspunten

De patiëntenraad heeft ook in 2017 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 het houden van enquêtes onder het patiëntenpanel heeft de patiëntenraad de resultaten hiervan alsmede de daaruit afgeleide aanbevelingen teruggekoppeld naar de Raad van Bestuur.

Beoordeling poliklinieken

Ook heeft de patiëntenraad een zgn. "Mystery Guest project" herhaald, waarbij een observatie op diverse poliklinieken heeft plaatsgevonden vanuit het perspectief van de patiënt.

De resultaten hiervan zijn teruggekoppeld naar de Raad van Bestuur.

Interculturaliteit

De patiëntenraad heeft deelgenomen aan een werkconferentie en heeft zitting in de werkgroep interculturaliteit en laaggeletterdheid.

Kwetsbare ouderen

De patiëntenraad neemt deel aan deze werkgroep en hoopt dat er vanaf 2018 structurele aandacht voor ouderen komt.

Kaderbrief en begroting 2018

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

Samenstelling patiëntenraad 2017

Van links naar rechts:

Wim Nak (voorzitter)

Rinnie Kerkhoven

Ingrid Kracht

Janny van Tuijl

Liesbeth Draaijer, (vice-voorzitter)

Marthie van der Huls, (ambtelijk secretaris)

Marthy Fokker

Rob van Haarlem



Informatie over de patiëntenraad

De patiëntenraad heeft in het kader van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) adviesrecht en op diverse onderdelen verzaamd adviesrecht. 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 vijf 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 en projectgroep herontwerp poliprocessen heeft regulieroverleg 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

- Toekomst Esperanz
- Nieuw lid Raad van Toezicht
- Begroting 2018

Herontwerp poliprocessen.

De ingebruikname van ons nieuwe ziekenhuis gaat begrijpelijkerwijs niet zonder horten of stoten. De nieuwe indeling, het nieuwe gebouw zelf en de veranderde locatie van allerlei afdelingen veroorzaken knelpunten in de bestaande processen. Dat leidt tot fricties en soms tot klachten van patiënten. Om dit alles ten goede te keren is een projectgroep Herontwerp Poliprocessen in het leven geroepen. Deze heeft tot taak de afhandelingsprocessen op de diverse poli's zodanig vorm te geven en op elkaar af te stemmen dat personeel onderling tussen poli's uitwisselbaar is. En dat tegelijkertijd een mogelijke besparing wordt gerealiseerd. Er werd de patiëntenraad nadrukkelijk verzocht deel te nemen aan de projectgroep, omdat het nieuwe proces (uiteraard) vanuit het cliëntenperspectief moet worden vormgegeven. Onderdelen die daarbij van groot belang bleken zijn telefonische bereikbaarheid, het gebruik van de "narrowcasting"-beeldschermen en de aanmeldzuilen. Twee leden van onze patiëntenraad nemen deel aan deze projectgroep om de patiënten belangen nauwlettend te bewaken.

Vooruitblik naar 2018

Het komend jaar is een moeilijk jaar voor de organisatie. De pijn van de verhuizing is nog niet geheel geleden en de hogere kosten van de nieuwe huisvesting drukken zwaar op de begroting. Die van het komend jaar vergt van alle medewerkers een grote inspanning en veel incasservermogen. Wij van onze kant zullen dit jaar, naast de reguliere taken, vooral 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
- kwetsbare ouderen
- interculturaliteit en laaggeletterdheid
- 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
- versnellingsprogramma informatie-uitwisseling Professional en Patiënt. Binnen dit project wordt dit jaar gewerkt aan het tot stand brengen van een elektronisch patiëntenplatform, zodat patiënten zelf afspraken kunnen boeken, lab uitslagen kunnen inzien en dergelijke.

Tenslotte:

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