

Jaarverslag Patientenraad
Maasstad Ziekenhuis
2025

**MAASSTAD
ZIEKENHUIS**
een santeon ziekenhuis



Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Samenstelling en bijeenkomsten Patientenraad
3. Advies en instemming aanvragen
4. Aandachtsgebieden en behaalde resultaten van de Patientenraad

1. Inleiding

De patiëntenraad (par) komt op voor de belangen van de patiënten in het Maasstad Ziekenhuis. Het is een formeel adviesorgaan van de raad van bestuur (rvb) en het medisch specialistisch bedrijf (msb) hetgeen is geregeld in de Wet Medezeggenschap Cliënten in de Zorg (WMCZ). In de WMCZ 2018 is benoemd over welke onderwerpen een cliëntenraad, ook wel patiëntenraad genoemd, advies gevraagd moet worden of waarover de raad in de gelegenheid gesteld moet worden om instemming te geven.

Kwaliteit en veiligheid van de medische- en verpleegkundige zorg staan voorop. Daarnaast krijgen patiëntparticipatie, acute zorg, digitalisering, bejegening, voeding, huisvesting, juiste zorg op de juiste plaats en het financiële beleid extra aandacht van de patiëntenraad.

2. Samenstelling en bijeenkomsten patiëntenraad

Sander Kanninga heeft in februari afscheid genomen van de par. Verder is de par het hele jaar qua bezetting niet gewijzigd.

Eind december 2025 telt de par derhalve zeven leden:

Adri Bervoets-Reedijk (voorzitter)

Bas Kronenburg

Daan Verpalen

Lenie Hoogendoorn-Heijboer

Manish Jhinkoe-Rai

Wanda Schouten

Will van Gorp

Isolde Vrooman is per 1 juli 2025 ambtelijk secretaris van de par; zij werd de opvolger van Eline Gijsen.

De par heeft in dit jaar 11 keer intern vergaderd. Daarnaast is er 4 keer met de raad van bestuur (rvb) en het medisch specialistisch bedrijf (msb) vergaderd, 2 keer met het verpleegkundig stafbureau (vsb) en één keer met de raad van toezicht (rvt).

In 2025 is er in de par veel tijd besteed aan inhoudelijke zaken, zoals: IZA, oncologie, Concord, reumatologie, zichtbaarheid par, aanmeldzuilen, communicatie richting patiënten en patiënt tevredenheidsonderzoeken, maar ook meer praktische zaken zoals de digitale patiëntenreis, de aanmeldzuilen, de routeplanning, de kerstgeschenken voor patiënten e.d.

Met andere ziekenhuizen binnen het samenwerkingsverband, zoals het Vierkant en Santeon vindt regelmatig overleg plaats. In 2025 zijn er drie bijeenkomsten geweest binnen Santeon en 1 maal met het Vierkant waaraan par-leden hebben deelgenomen. De par-leden gaan regelmatig naar bijeenkomsten en congressen die betrekking hebben op hun aandachtsgebied.

3. Advies en instemming aanvragen

Over de volgende onderwerpen heeft de par advies uitgebracht of mee ingestemd:

1. Herbenoeming lid rvt
2. Samenwerkingsovereenkomst msb en MZ
3. Directieverslag en samenvatting van de jaarrekening 2024 rvb en msb
4. Wervingsprofiel twee nieuwe bestuurders
5. Begroting 2026 van het MZ
6. Ongevraagd advies aan de rvb over de klachtenprocedure

4. Aandachtsgebieden en behaalde resultaten van de par

De par wil zich zo goed mogelijk inzetten voor alle patiënten. Hij doet dit door in contact te staan met patiënten om een zo goed mogelijk beeld te krijgen over hoe de zorg door patiënten wordt ervaren. Ook wil de par weten wat belangrijk is voor de patiënt en wat de impact en de effecten zijn van het beleid dat in het Maasstad Ziekenhuis wordt gemaakt. Alle leden van de par nemen deel in verschillende commissies en werkgroepen. Zij informeren de andere leden over wat er in deze bijeenkomsten is besproken. Regelmatig zijn die thema's onderwerp van gesprek geweest in de par-vergaderingen.

De voorzitter en ambtelijk secretaris van de par overleggen met een van de leden rvb en secretaris rvb over de agendapunten voor de overlegvergadering par-rvb/msb.

De par had voor 2025 vier aandachtsgebieden geformuleerd waar hij zich op focuste. Deze komen voort uit de ambities van het ziekenhuis waarbij de par zich vooral richt op de onderdelen die (directe) gevolgen voor patiënten, mantelzorgers en bezoekers hebben. Deze aandachtsgebieden zijn:

1. Patiënttevredenheid
2. Gastvrijheid
3. Digitale zorg
4. Het Integrale Zorgakkoord (IZA)

In de praktijk bleek het lastig om activiteiten op gastvrijheid te benoemen. Dit thema zit verweven in alle andere activiteiten.

Onderstaand wordt van een aantal onderwerpen beschreven welke rol de par in 2025 hierin heeft gespeeld.

Oncologie

Vanuit het IZA is er een landelijk programma opgezet om de zogenaamde "concentratie en spreiding" van oncologische behandelingen vorm te geven. Daarvoor zijn veel bijeenkomsten georganiseerd; binnen de regio Zuidwest Nederland, waar Concord deel van uitmaakt, waren dat er zes. De patiëntenraden, waaronder ook die van ons ziekenhuis, waren daarbij aanwezig en de gevolgen voor patiënten kwamen daardoor regelmatig goed aan bod.

Daarnaast neemt de par deel aan het DB van de Raad voor Oncologie binnen het ziekenhuis.

Er is vanuit de oncologie regelmatig overleg geweest met de afdeling Communicatie over een eenduidige manier van communiceren naar patiënten over de gevolgen van het IZA. De par werd en wordt daarbij betrokken.

Communicatie

De patientenraad heeft in 2025 intensief samengewerkt met de afdeling communicatie.

Er is onder andere een banner gemaakt die getoond wordt op de tv's in de wachtkamers. Doel hiervan is om de zichtbaarheid van de par bij patiënten te vergroten.

Rond de kerst heeft de patientenraad een kerstbericht met attentie bezorgd bij alle patiënten in het ziekenhuis, hetgeen enorm werd gewaardeerd door de patiënten.

Patiënt-tevredenheid

De "Patiënten Radar" (ook wel "New-Com" genoemd) is in maart 2025 officieel van start gegaan. De par kan via het dashboard op de hoogte blijven van de resultaten.

Daarnaast komt er feedback van patiënten binnen via de ideeënbuss in de centrale hal en via een feedbackformulier op de website van het Maasstad Ziekenhuis. De par leest alle feedback en pakt deze op..

Wanneer patiënten ontevreden zijn over het ziekenhuis of hun behandeling, kan een klacht binnenkomen bij de klachtenfunctionarissen. De par heeft zich dit jaar regelmatig verdiept in de huidige klachtenprocedure en een aantal verbeteringen in kaart gebracht.

Voeding

Ook in 2025 is de patientenraad actief betrokken bij de voeding van de patiënten; hij helpt af en toe met het uitdelen van de voeding aan de patiënten op de verpleegafdelingen. Zo hoort hij van de patiënten hoe zij het eten in het ziekenhuis ervaren. Om zelf als par-leden ook de voeding te ervaren eten wij regelmatig een maaltijd in het ziekenhuis en geven wij daarover een terugkoppeling aan de afdeling Facilitair. De par wordt ook betrokken bij veranderingen in de keuze van de voeding en hebben daarover contact met de afdeling Facilitair.

Aanmeldzuilen en tweede ingang

De par participeert ook in 2025 in de gebruikersgroep van de aanmeldzuilen. De aanmeldzuilen zijn in het voorjaar in gebruik genomen. De par kijkt vanuit de patiënten mee naar de ontwikkelingen en implementatie en blijft nauw betrokken bij het gebruik van de zuilen. Ook is de par betrokken bij de tweede ingang en de zichtbaarheid en uitstraling hiervan.

Proactieve zorgplanning

Deze “tak” van Waarde gedreven zorg beoogt het vroegtijdig bespreken met de patiënten welke zorg zij nog zinvol vinden en welke behandelingen wel of niet meer gepland hoeven te worden. Ook in 2025 is de patientenraad hierbij steeds betrokken geweest.

Digitale coördinatie bloedafname

In augustus 2025 heeft de afdeling bloedafname hun werkwijze veranderd. De par is aanwezig geweest bij een demonstratie van de nieuwe digitale manier waarop afspraken voor bloedafname worden georganiseerd. Op de releasedatum heeft de par, als blijk van waardering voor dit initiatief, voor de medewerkers van deze afdeling een taart bezorgd.

Gesprek Geestelijk Verzorgers

Er is door een aantal par-leden gesproken met de geestelijk verzorgers in het ziekenhuis over de begeleiding van patiënten die, vanuit de proactieve zorgplanning, gekozen hebben voor het niet verder behandelen van hun aandoening. Naast de gesprekken met de arts in de spreekkamer over de fysieke aspecten kunnen patiënten behoefte hebben aan mentale begeleiding door de GV van het ziekenhuis.

AI in de spreekkamer

De par heeft meegedaan aan een test van AI in de spreekkamer. Dit interessante initiatief wordt nauw door de par gevolgd. Updates hiervan worden met de par gedeeld.

Plannen voor 2026

De patientenraad gaat verder op de ingeslagen weg. Dit wordt breed besproken en beschreven in het jaarplan 2026.