

Jaarverslag patientenraad
Maasstad Ziekenhuis
2024

**MAASSTAD
ZIEKENHUIS**

een santeon ziekenhuis



Inhoudsopgave

| | |
|---|---|
| Inleiding | 3 |
| Samenstelling en bijeenkomsten Patiëntenraad | 3 |
| Advies en instemming aanvragen | 4 |
| Aandachtsgebieden en behaalde resultaten van de par | 4 |

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) dat 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.

De patiëntenraad komt op voor de gemeenschappelijke belangen van de patiënten van het Maasstad Ziekenhuis. 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.

Samenstelling en bijeenkomsten Patiëntenraad

2024 was een stabiel jaar; de par is vrijwel het hele jaar qua bezetting niet gewijzigd. Vanwege het aflopen van haar tweede zittingstermijn heeft Marianne van Gink eind november afscheid genomen van de par. Zij wordt per 1 januari opgevolgd door Bas Kronenburg. De par bestaat dan weer uit acht leden.



Eind december 2024 telt de par derhalve zeven leden:

- Adri Bervoets-Reedijk (voorzitter);
- Will van Gorp;
- Lenie Hogendoorn-Heijboer;
- Manish Jhinkoe-Rai;
- Sander Kanninga;
- Wanda Schouten;
- Daan Verpalen.

Eline Gijsen is ambtelijk secretaris van de par.

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

adviesaanvragen hebben we regelmatig gesproken over klachten van patiënten, patiëntenpanels, waarde gedreven zorg, digitale ontwikkelingen, Maasstad FIT, enzovoorts.

In 2024 is er veel tijd besteed aan inhoudelijke zaken, zoals: IZA, oncologie, Concord, reumatologie, de nieuwe website, aanmeldzuilen, communicatie richting patiënten en patiënten onderzoek, maar ook meer praktische zaken zoals het gebruik van stepjes in het ziekenhuis.

Met andere ziekenhuizen binnen het samenwerkingsverband Santeon vindt regelmatig overleg plaats. In 2024 zijn er twee van dergelijke bijeenkomsten geweest waaraan par-leden hebben deelgenomen. De par-leden gaan regelmatig naar bijeenkomsten en congressen die betrekking hebben op hun aandachtsgebied.

Advies en instemming aanvragen

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

- Gebruik stepjes (ongevraagd)
- Klachtenprocedure (ongevraagd)
- Herbenoeming voorzitter rvt
- Jaarverslag en jaarrekening 2023 rvb en msb
- Digitale strategie
- Aanpassing klachtenprocedure
- Begroting 2025.

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 regelmatig, 3 tot 4 keer per jaar, met de manager van marketing en communicatie, kwaliteit en veiligheid over actuele onderwerpen. Op deze wijze wordt geborgd dat zij goed op de hoogte is van hetgeen er speelt in het ziekenhuis zodat steeds een agenda met, op dat moment relevante, onderwerpen gemaakt kan worden.

De par had voor 2024 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. Besloten is dit daarom niet meer apart te benoemen in het jaarplan 2025.

Oncologie

De raad voor oncologie heeft een druk jaar achter de rug. Vanuit het IZA is er een landelijk programma opgezet om de zogenaamde “concentratie en spreiding” van oncologische behandelingen vorm te gaan geven. Daarvoor zijn veel bijeenkomsten georganiseerd; binnen de regio Zuidwest Nederland, waar Concord deel van uitmaakt, waren dat er 6 in het najaar van 2024. De patiëntenraden, waaronder ook die van ons ziekenhuis, waren daarbij aanwezig en de gevolgen voor patiënten kwamen daardoor regelmatig goed aan bod. De normering voor het aantal behandelingen dat een ziekenhuis moet nastreven stond hoog op die agenda, maar ook de gevolgen van het “verliezen” van een oncologische behandeling maakte deel uit van deze overleggen. Reistijden en reiskosten voor patiënten zijn hierin meegenomen. In het voorjaar van 2025 zal er meer duidelijk worden over de landelijke keuzes die gemaakt gaan worden op dit thema.

Daarnaast heeft de raad van oncologie via de patiëntenraad navraag gedaan naar nut en noodzaak van het real-time publiceren van uitslagen van onderzoeken van oncologie patiënten op het portaal. Daar wordt verschillend over gedacht in het Maasstad. De ethische commissie gaat een moreel beraad organiseren over dit onderwerp. De uitkomsten hiervan kunnen meegenomen worden in de (eventueel nieuwe) besluitvorming en adviesaanvraag hierover.

HipHelpt

Deze vorm van thuishulp aan patiënten die onlangs ontslagen zijn of regelmatig op de poli moeten zijn en daarvoor vervoer nodig hebben, of zelf nog geen boodschappen kunnen doen, wordt door een vrijwilligersorganisatie (HipHelpt) vorm gegeven. Deze hulp is gratis en dus heel welkom bij de meeste patiënten. Op de afdelingen en de poliklinieken is hier reclame voor gemaakt

Communicatie.

De patiëntenraad heeft in 2024 intensief samengewerkt met de afdeling communicatie. Zo heeft de raad deelgenomen aan de beoordeling van de nieuwe ziekenhuiswebsite. Hierbij is bijzondere aandacht gegeven aan het taalgebruik, gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid voor verschillende leeftijdsgroepen en achtergronden van de patiënten. Daarnaast is de digitale patiënten-reis geëvalueerd, wat resulteerde in concrete verbeteracties die in samenwerking met de afdeling communicatie zijn opgesteld. Deze acties richten zich met name op het standaardiseren en professionaliseren van patiëntcommunicatie, evenals het integreren van een gastvrije toon in geschreven teksten. Tot slot heeft de patiëntenraad een laagdrempelig initiatief gelanceerd om zijn zichtbaarheid onder patiënten en bezoekers van het Maasstad Ziekenhuis te vergroten. In de week van de medezeggenschap zijn pennen uitgedeeld met een verwijzing naar de patiëntenraad en rond de kerst heeft de patiëntenraad een kerstbericht bezorgd bij alle patiënten in het ziekenhuis, hetgeen enorm werd gewaardeerd door de patiënten.

Patiënt-tevredenheid

In het najaar van 2024 is er een aanpassing gekomen op de onderzoeken naar tevredenheid van patiënten. De PEM wordt blijvend elke twee jaar ingezet. De uitkomsten zijn belangrijk voor de benchmark met andere (Santeon) ziekenhuizen. Daarnaast is er een nieuwe vorm van bevragen geïntroduceerd; op vier verschillende afdelingen en poliklinieken zijn deze uitgezet. De resultaten worden in januari 2025 geëvalueerd. De methode heet "Patiënten Radar" en wordt ook wel "New-Com" genoemd. Patiënten krijgen bij deze methode vrij snel na het verlaten van het ziekenhuis of polikliniek een digitale vragenlijst toegestuurd. De betrokken afdeling en polikliniek kunnen via een dashboard de uitkomsten zien en, indien nodig, vrij snel aanpassingen doen op de bestaande werkwijze. De patientenraad is hier vanaf de voorbereidingen en de start bij betrokken. De par kan in het dashboard worden meegenomen om de resultaten te volgen.

Actieve Betrokkenheid bij de Implementatie van AI op de Intensive Care

Wij zijn als patientenraad actief betrokken bij de implementatie van kunstmatige intelligentie (AI) op de Intensive Care (IC). We streven ernaar om onze kennis en betrokkenheid op dit gebied verder te verdiepen en te verbreden. Ons doel is om minimaal drie keer per jaar met relevante stakeholders in gesprek te gaan om ideeën en initiatieven voor het komende jaar te bespreken. AI biedt veelbelovende mogelijkheden voor de verbetering van zorgprocessen en patiëntuitkomsten. Met dit in gedachten richten wij ons op het initiatief op een verdere uitbreiding van AI-toepassingen binnen de IC. Als de daardoor vrijgekomen tijd van het personeel ten goed komt aan de patiënten zou dat voldoen aan onze wensen hierover. In 2025 willen we hierop verder gaan inzetten; deels via de digitale strategie, waar we de vinger aan de pols van kunnen houden.

Reuma

In 2024 waren er 3 bijeenkomsten van het reumapanel. Er is o.a. gesproken over het baanbrekende onderzoek van dr. Basisoendial. Bij het indienen van onderzoeksvoorstellen is patiëntparticipatie een must. De bereidheid voor het invullen van vragenlijsten, voorafgaand aan een consult, kan worden verhoogd. Het thema hybride zorg is aan bod gekomen: zorg die deels op afstand plaatsvindt, waarbij aan de hand van een aantal metingen gekeken wordt of een patiënt moet worden gezien in het ziekenhuis of dat er geen afspraak noodzakelijk is. Reumatologie maakt hier nog geen gebruik van, maar er zijn plannen om dit te gaan ontwikkelen. Ervaringen van panelleden die via orthopedie en long hiervan al gebruik maken waren zowel positief als terughoudend. Het moet maatwerk zijn en in samenspraak met de patiënt. In het najaar kwam de "MijnReuma" -site ter sprake; als eerste vooral bestemd voor reumatoïde artritis patiënten en later voor alle patiënten met ontstekingsreuma. Deze site biedt de mogelijkheid zowel vragenlijsten te beantwoorden, als gebruik te kunnen maken van het ReumaWeb, waarbij men onderwerpen kan aanklikken die bij een volgend consult besproken kunnen worden. Er zal nog de nodige energie moeten worden gestoken in de communicatie over deze nieuwe plannen.

Voeding

De patientenraad is actief betrokken bij de voeding van de patiënten; we helpen soms met het uitdelen van de voeding aan de patiënten op de verpleegafdelingen. Zo horen we 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 bij de keuze van de voeding en hebben daarover contact met de afdeling Facilitair.

Aanmeldzuilen

De par participeert in de gebruikersgroep van de aanmeldzuilen. De aanmeldzuilen zullen medio maart 2025 in gebruik worden genomen. In de centrale hal komen deze aanmeldzuilen te staan; gastvrouwen en gastheren zullen in de beginfase ondersteunend aanwezig zijn. De par kijkt vanuit de patiënten mee naar de ontwikkelingen en implementatie en blijft nauw betrokken bij het gebruik van de zuilen.

Personalisering in de zorg

In het najaar van 2024 heeft er een overleg plaatsgevonden met 2 adviseurs Zorgontwikkeling. Zij zijn actief in het stimuleren en verder implementeren van het personaliseren van zorg. Zij halen informatie op die de zorg kunnen verbeteren, zoals bijvoorbeeld de gespreksvaardigheidstrainingen, samen beslissen en de uitkomsten daarvan in de spreekkamers. Het doel van dit overleg was om de huidige beelden rond dit onderwerp op te halen en doelen voor de toekomst te bespreken.

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. De patientenraad wordt hier nauw bij betrokken en mag o.a. meedenken over de nodige vragenlijsten.

Vragenformulieren poliklinieken

Op de poliklinieken van het Maasstad ziekenhuis wordt wisselend omgegaan met de vragenformulieren voor de patiënten. Soms is alles digitaal en soms zijn alle vragen geprint en vele malen gekopieerd. Daardoor ziet het er allemaal niet zo professioneel en verzorgd uit. Vaak zijn ook de vragen onduidelijk of gebruikt men te veel beroepsmatige taal. Als patientenraad vinden wij dat alle patiënten, of je nu laaggeletterd of anderstalig bent, de vragen moeten begrijpen om deze goed te kunnen beantwoorden. Dit jaar zijn inmiddels 12 poliklinieken bezocht waarvan er 6 de vragenlijsten op papier hebben staan. Deze vragenlijsten zijn beoordeeld en zijn er voorstellen gemaakt voor aanpassingen. De resterende poliklinieken zullen in 2025 worden bevraagd over dit thema.

Plannen voor 2025

De patientenraad gaat verder op de ingeslagen weg. Dit wordt breed besproken en beschreven in het jaarplan 2025.