

Jaarplan 2025
Patiëntenraad Maasstad Ziekenhuis

**MAASSTAD
ZIEKENHUIS**
een santeon ziekenhuis



Januari 2025

Inleiding

De Patientenraad (hierna genoemd par) van het Maasstad Ziekenhuis komt op voor de belangen van de patiënten van het ziekenhuis. Hierbij wil de par in het bijzonder de kwaliteit, van de door het ziekenhuis geleverde zorg, bewaken en verbeteren. Dit doet de par door gevraagd en ongevraagd adviezen uit te brengen aan de raad van bestuur (rvb) en het bestuur van het medisch specialistisch bedrijf (msb) over zaken die betrekking hebben op de patiënten van het ziekenhuis. Daarnaast is er regelmatig formeel en informeel overleg met de raad van toezicht (rvt) en het verpleegkundig stafbestuur (vsb) waarbij de lopende en komende activiteiten worden doorgenomen.

De par kan het beste functioneren als hij in een vroeg stadium wordt betrokken bij beleidswijzigingen- en processen, voordat er besluiten worden genomen, zodat de medezeggenschapsrol goed uitgevoerd kan voeren. Door zitting te nemen in werk- en stuurgroepen denken de leden van de par op een breed terrein mee binnen de organisatie. De par heeft daarmee een passende positie om de belangen van de patiënten te kunnen behartigen.

De par blijft alert bij advies- en instemmingsaanvragen zodat er blijvend rekening wordt gehouden met de gevolgen van nieuw beleid voor de patiënten.

Aandachtsgebieden par voor 2025

Het Maasstad Ziekenhuis heeft zijn strategie en ambities op vijf gebieden bepaald, waarde toevoegen is hierbij altijd essentieel:

- Aandacht voor aandacht
- Netwerkgang
- Acut & Topklinisch
- Toekomstgericht & Innovatief
- Kwaliteit & Veiligheid

De par heeft vier aandachtsgebieden geformuleerd waar hij zich op focust. 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, te weten:

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

Per aandachtsgebied zijn doelen en activiteiten geformuleerd:

Aandachtsgebied	Doelen	Activiteiten
Patiënttevredenheid	De Patientenraad gebruikt de ervaringen van patiënten en bezoekers om verbeteringen aan te brengen	- 4x per jaar dashboard van Newcom bespreken in de par;

Aandachtsgebied	Doelen	Activiteiten
	kunnen brengen in de kwaliteit van de zorg. Deze ervaringen komen naar voren uit: <ul style="list-style-type: none"> - Patiënt-tevredenheidsonderzoeken PEM, NewCom; - Panelgesprekken; - rapportages van de klachtenfunctionarissen; - persoonlijke contacten. 	<ul style="list-style-type: none"> - contact houden met de afdeling Kwaliteit en Veiligheid over de uitkomsten van PEM en NewCom; - meedenken bij formulieren/aanpassen van vragenlijsten op de poliklinieken.
	Verbeterpunten die via NewCom en Pem zichtbaar worden, moeten een eigenaar krijgen waardoor verbeteringen uitgevoerd en gevolgd kunnen worden.	Wegen zoeken om in beeld te krijgen welke verbeteracties er zijn ingezet op de afdelingen en of er andere afdelingen in zijn meegenomen.
	Extra focus op kinderen, jongeren, anderstaligen en laaggeletterden.	Folders en vragenlijsten voor deze doelgroepen waar mogelijk aanpassen.
	De Patiëntenraad brengt patiënten en bezoekers op de hoogte van activiteiten en ontwikkelingen.	Regelmatig berichten plaatsen op de website en op sociale media.
	De Patiëntenraad participeert in implementatie en uitvoer van Waarde gedreven zorg.	Participeren in projecten zoals proactieve zorgplanning en personaliseren van de zorg.
Digitale Zorg	Digitale zorg gebruiken als een middel om berichten voor patiënten beter over te brengen. De Patiëntenraad wil dat alle patiënten goed geïnformeerd worden over de ontwikkelingen op digitaal gebied. De berichten moeten goed op elkaar zijn afgestemd en het moet duidelijk zijn hoe de “digitale patiënten-reis” werkt.	Regelmatig overleg met de afdeling Marketing en Communicatie. De Patiëntenraad blijft in gesprek met alle belanghebbenden om te garanderen dat alle digitale aanpassingen begrijpelijk blijven voor patiënten.
	Digitale zorg op een veilige manier gebruiken om het vertrouwen in digitale zorg te verstevigen. Veilige digitale zorg is hiervoor voorwaardelijk.	De Patiëntenraad kijkt mee of het ziekenhuis ervoor zorgt dat alle gegevens van patiënten geborgd veilig zijn en niet in het bezit van derden kunnen komen (Cybersecurity). Zij gaat hiervoor in gesprek met belanghebbenden om het onderwerp hoog op de agenda te krijgen/laten houden.
	Digitale Zorg hoog op de agenda houden zodat we blijvend actief kunnen zijn op dit thema.	De Patiëntenraad draagt initiatieven aan voor de verbeteringen op digitaal gebied voor de patiëntenzorg.

Aandachtsgebied	Doelen	Activiteiten
Communicatie	<p>De Patiententraad denkt en doet mee aan de wijze van communiceren van het ziekenhuis met de patiënten. Een voorbeeld daarvan is de website van het ziekenhuis, maar ook de vragenformulieren voor patiënten op bijvoorbeeld de poliklinieken.</p> <p>De Patiententraad beschouwt communicatie als een fundamenteel thema binnen de dienstverlening van het Maasstad richting patiënten en hun naasten.</p>	<p>De Patiententraad blijft alert op het gebied van:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. de toon/ gastvrijheid in de brieven en mails; 2. taalgebruik voor laaggeletterde en anderstalige patiënten; 3. betrouwbaarheid en volledigheid; 4. leeftijden van patiënten. <p>Meedenken bij diverse communicatieprojecten binnen het Maasstad, zoals bijvoorbeeld de ontwikkeling van de nieuwe website, e-mail templates, brochures, video's e.d.).</p>
Integraal Zorgakkoord (IZA)	De Patiententraad volgt de ontwikkelingen van centralisering en spreiding van MSZ (medisch specialistische zorg) in de regio en stelt relevante vragen hierover tijdig aan de raad voor oncologie, voorjaars en najaarsoverleg, rvb en msb.	In gesprek blijven met betrokken partijen zoals Concord, raad voor oncologie en SiRM.