

## Jaarverslag Patiëntenraad 2018

Colofon

### Redactie

Irene Hamerling,  
ambtelijk secretaris  
Patiëntenraad

Johan Atsma,  
Lid Patiëntenraad

### Contactgegevens

Antoni van Leeuwenhoek  
Plesmanlaan 121  
1066 CX Amsterdam

Tel: 020-5122891

E-mail:  
[patientenraadavl@nki.nl](mailto:patientenraadavl@nki.nl)

### Inleiding

De Patiëntenraad, een cliëntenraad in de zin van de Wet medezeggenschap cliënten in de zorg (Wmcz), is een onafhankelijke, zelfstandige raad die de gemeenschappelijke belangen behartigt van patiënten die op de zorg en behandeling in het Antoni van Leeuwenhoek zijn aangewezen, en hun naasten. De Patiëntenraad denkt mee over onderwerpen die voor patiënten van belang zijn en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur.

De leden richten zich op de kwaliteit en veiligheid van het zorgproces en informeren zich over de gang van zaken in het ziekenhuis door schriftelijke informatie en overleg met leden van de Raad van Bestuur, zorgverleners en andere betrokkenen. Zo vormen zij zich een beeld van wat nodig is en worden betrokken bij beslissingen over grote en kleine zaken die patiënten aangaan.

De raad heeft een kritisch-positieve houding en handelt vanuit het perspectief van patiënten en hun naasten. Daarbij betreft de raad informatie van de achterban op diverse wijzen. De Patiëntenraad is in 2004 opgericht en heeft zich mede door actieve betrokkenheid een eigen plaats en identiteit in het Antoni van Leeuwenhoek verworven.

In 2018 zijn diverse vacatures vervuld, die eerder waren ontstaan, zodat de continuïteit van de medezeggenschap ook in 2018 gewaarborgd was.

### In dit verslag:

## De Patiëntenraad aan het werk

Inleiding

De Patiëntenraad  
aan het werk

Samenstelling

De Patiëntenraad en  
de achterban

Overzicht van  
adviezen & resultaten

Enkele adviezen &  
resultaten verder  
uitgewerkt

Een blik op 2019

Contact met de  
Patiëntenraad

De Patiëntenraad vergadert maandelijks aan de hand van een vooraf opgestelde agenda. Elke vergadering overlegt de raad ook met de secretaris van de Raad van Bestuur.

Minstens tweemaal per jaar vindt overleg plaats met leden van de Raad van Bestuur en eenmaal per jaar is er overleg met een lid van de Raad van Toezicht. Daarnaast werd overlegd met leden van de Ondernemingsraad, leden van de Verpleegkundige AdviesRaad en met de voorzitter van Stichting Patiëntenzorg (vrijwilligers). Regelmatig is er contact met medewerkers om toelichting te geven op projecten, of ter afstemming van een door de Patiëntenraad uit te brengen advies.

Daarnaast neemt de Patiëntenraad deel aan een interne dialooggroep waarin patiënten en medewerkers elkaar treffen om inzichten over de zorg te delen opdat door het inzetten

van kennis en ervaring van patiënten de zorgverlening nog beter kan worden afgestemd op wensen en behoeftes van patiënten.



Een bron van informatie vormen ook: informatie van KWF Kankerbestrijding, patiëntenverenigingen en organisaties (de NFK in het bijzonder).

In het Werkplan van de Patiëntenraad is meer informatie te vinden over de activiteiten van de Patiëntenraad.

De raad evalueert jaarlijks zijn activiteiten en herzielt dan het werkplan voor het volgende jaar.

# Samenstelling

De Patiëntenraad bestaat uit (ex-)patiënten van het Antoni van Leeuwenhoek en familieleden en bestond in 2018 uit:



Van links naar rechts: Merel Friso-van Peer, **Johan Atsma – secretaris**, Marilène van Hussen, Eelco van Harten, Annemiek Sterk, Henk Koenders, Dorel Smits-Hoekstra, **Wouter Evers – voorzitter** en Hans Smiers.

## De Patiëntenraad en de achterban



De Patiëntenraad volgt op verschillende manieren wat er leeft bij de achterban om deze zo goed mogelijk te kunnen vertegenwoordigen.

In de centrale hal en bij de liften naar de patiëntenafdelingen hangen ideeënbussen. Patiënten worden hartelijk uitgenodigd om hier suggesties in te doen. Ook ontvangt de Patiëntenraad graag goede ideeën per e-mail.

In 2018 ontving de raad 42 suggesties. Deze werden beantwoord als contactgegevens werden opgegeven en soms leidden suggesties tot ongevraagde adviezen aan de Raad van Bestuur. Deze worden op pagina 4 kort toegelicht.

De Patiëntenraad ontvangt ook samenvattingen van resultaten van panelenquêtes die door het Antoni van Leeuwenhoek worden uitgezet onder patiënten die zich daarvoor aanmelden, zodat de Patiëntenraad ook langs die weg weet wat er leeft onder patiënten. Gezien werden o.a. de resultaten van enquêtes en een spiegelbijeenkomst over:

- Het belang van een vaste contactpersoon voor elke patiënt;
  - Verbetering van de voeding voor patiënten;
  - De behoefte aan ondersteunende zorg;
  - De waardering voor de Antoni;
  - De waardering voor de Bed Side Terminal;
- en op initiatief van de Patiëntenraad:

- Shared Decision Making/samen beslissen over de behandeling.

De Patiëntenraad heeft jaarlijks de mogelijkheid om aan dit panel vragen voor te leggen.

U kunt meedoen door u aan te melden via <http://www.avl.nl/patientenpanel/>

De raad ontving in 2018 het jaarverslag over Kwaliteit en Veiligheid in 2017. Ook werd gewerkt aan uitbreiding van een dashboard waarin kwaliteitsregistraties, gericht op o.a. patiëntveiligheid en patiëntgerichtheid, worden weergegeven. Deze worden periodiek gedeeld met de Patiëntenraad zodat de kwaliteit van de patiëntenzorg ook langs die weg beter kan worden gevolgd.

De Patiëntenraad leverde door deelname aan de redactieraad zijn bijdrage aan *Antoni*, het intern en extern relatiemagazine van het Antoni van Leeuwenhoek.

De site van het Antoni van Leeuwenhoek maakt het ook mogelijk om patiënten en naasten te bereiken en informatie te geven over de diverse onderwerpen die in 2018 de aandacht van de Patiëntenraad hebben gekregen. Dit jaarverslag en het werkplan zijn daar te vinden.

# Overzicht van adviezen & resultaten

Dit jaar gaf de Patiëntenraad zes schriftelijke adviezen, waarvan vijf door de Raad van Bestuur gevraagde adviezen over:

- Regelingen over het hoofdbehandelaarschap en een vaste contactpersoon voor patiënten
- De businesscase Prostaatnetwerk
- Het kwaliteitsmanagementsysteem
- Het beleid Kwaliteit van zorg in AVL 2018-2020
- De Begroting 2019

en een ongevraagd advies naar aanleiding van:

- De resultaten van een digitaal panelonderzoek onder patiënten over Shared Decision Making.

De Patiëntenraad heeft steeds positief geadviseerd, maar wel diverse aanbevelingen gedaan. Over enkele aanbevelingen is overlegd en zijn nadere afspraken gemaakt met de PaR. Andere aanbevelingen zijn door de Raad van Bestuur overgenomen of nog in beraad.

Bij veel meer ontwikkelingen werd de raad al in een voortraject betrokken en kon daarbij ook adviseren, zoals bij: de ontwikkeling van het dashboard Kwaliteit & Veiligheid, informatieveiligheid & privacybeleid, capaciteitsmanagement, eHealthcare, de overname van oncologiepatiënten uit het MC Slotervaart, de strategie van het Antoni van Leeuwenhoek, de inrichting van de centrale hal en meer.



## Adviezen & resultaten verder uitgewerkt



### Advies over Shared Decision Making / Samen beslissen

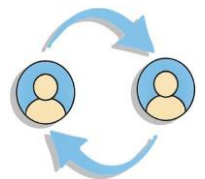
De Patiëntenraad heeft in het digitale panel bij patiënten nagevraagd wat de ervaringen zijn met de besluitvorming over de behandeling. Naast waardering voor de wijze van besluitvorming leidde het ook tot een paar aandachtspunten waarvoor de Patiëntenraad aandacht heeft gevraagd in een advies aan de Raad van Bestuur.

- soms kwam de gezamenlijke besluitvorming niet goed uit de verf
- soms voelde men zich onvoldoende geïnformeerd over mogelijke behandelingen buiten het AVL.

De PaR adviseerde om aan dit onderwerp ruim aandacht te besteden in het kader van training, opleiding en deskundigheidsbevordering van artsen en dit resulteerde eind 2018 in een presentatie van de Patiëntenraad aan de medisch specialisten.

### Advies Hoofdbehandelaarschap & Vaste contactpersoon voor elke patiënt

De Patiëntenraad ontving informatie over de wijze waarop de rol van hoofdbehandelaar en van vast contactpersoon moet worden begrepen. Dit was voor de Patiëntenraad aanleiding voor een advies omdat zij uit ervaring weten hoe belangrijk het is voor een goede medische behandeling om te weten bij wie je als patiënt terecht kunt wanneer je iemand willen spreken of nodig hebben voor medisch advies en vragen. Een bereikbare vaste contactpersoon/behandelaar is dan onontbeerlijk en daarom is dit onderwerp voor de Patiëntenraad al jaren een speerpunt. De raad heeft in zijn advies sterk aangedrongen het beleid te vereenvoudigen en er vooral voor te zorgen dat wat je ook afspreekt, dit heel duidelijk aan patiënten wordt uitgelegd mondeling, in folders, de Antoni, de beelddisplays in de wachtkamers en las but no least via Mijn AVL, zodat alle patiënten optimaal de weg weten en er een goed contact tussen patient en behandelaar als het nodig is. Duidelijke registratie is daarbij een voorwaarde en de raad adviseerde om dit zorgvuldig te volgen zodat de kwaliteit van de zorg verder kan worden verbeterd.



### Advies Kwaliteit van zorg & Kwaliteitsmanagementsysteem

De Patiëntenraad is in een vroeg stadium betrokken bij het beleid Kwaliteit van zorg in het AVL 2018 – 2020 zodat de punten van aandacht meegenomen

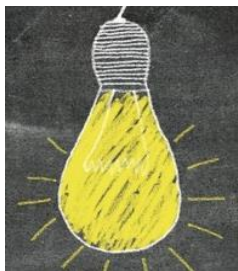
**Veiligheid?**

**Vanzelfsprekend!**

konden worden in het beleid, waarin ook de strategie met betrekking tot patiëntveiligheid is opgenomen. Hierdoor kon de raad snel positief adviseren. Een eigen geïntegreerd Kwaliteitsmanagementsysteem is door de Patiëntenraad ook positief ontvangen waarbij het belang van een goede voortgang van dashboardinformatie werd benadrukt, ook gedurende de ontwikkeling van dit Kwaliteitsmanagementsysteem.

**Kwaliteit?**

**Aantoonbaar beter!**



### Ideeën van patiënten

Suggesties van patiënten worden op diverse wijzen verwerkt. Zo zijn, na herhaalde verzoeken van patiënten, de lockers nu beter te vinden is de indruk. Ook zijn op verzoek harde stoelen bij de ingang vervangen door zachte stoelen en banken om het wachten op taxi's dragelijker te maken. Er is op verzoek een bankje geplaatst op de route tussen de OV-halte en de ingang van het ziekenhuis.

Andere suggesties zoals meer parkeergelegenheid, ook voor elektrische auto's, worden gerealiseerd tijdens de uitbreiding van de parkeergarage.

Terugkerende wensen voor meer fietsenrekken voor patiënten en bezoekers bij de ingang van het AVL, ook voor scooters, worden van harte ondersteund door de Patiëntenraad. Voor dit onderwerp wordt nadrukkelijk aandacht gevraagd, maar het is helaas nog niet gerealiseerd.

Ook vragen patiënten soms om een gezonder voedingsaanbod. In 2019 zal worden gewerkt aan een nieuw voedingsconcept waarbij ook de Patiëntenraad wordt betrokken.

## Een blik op 2019

In het Werkplan voor 2019 zijn de hoofdaandachtsgebieden van de Patiëntenraad vermeld:

- Kwaliteit & veiligheid;
- Zorglogistiek en -planning;
- Gastvrijheid & toegankelijkheid;
- Patiënteninformatie en -communicatie.

Meer reactieve onderwerpen zijn ook bepaald:

- Zorgaanbod;
- eHealth;
- Strategieontwikkeling;
- Financieel beleid.

Eind 2019 kan de Patiëntenraad alweer zijn 15-jarig jubileum vieren. De raad zal hieraan in een of andere vorm feestelijk aandacht schenken.



## Contact met de Patiëntenraad



De Patiëntenraad is per telefoon te bereiken via de ambtelijk secretaris Irene Hamerling, telefoonnummer: 020-5122891 en het e-mailadres: [patientenraadavl@nki.nl](mailto:patientenraadavl@nki.nl). Op de website [www.avl.nl](http://www.avl.nl) staat informatie voor patiënten. Daar is ook een link naar de raad waar informatie is te vinden over de leden en hun achtergrond, het Werkplan 2019, het laatste jaarverslag en meer. Suggesties kunnen via [patientenraadavl@nki.nl](mailto:patientenraadavl@nki.nl) en via ideeënbusen worden gedaan.