

Wat doet de Patiëntenraad?

De Patiëntenraad (PaR) van het Antoni van Leeuwenhoek (AVL) behartigt de belangen van de patiënten in het AVL. De PaR is een formeel adviesorgaan en de Raad van Bestuur is op grond van de Wet Medezeggenschap verplicht om over bepaalde onderwerpen de instemming of het advies van de Patiëntenraad te vragen. Daarnaast geeft de PaR op basis van haar eigen waarnemingen met betrekking tot de patiëntenzorg in het ziekenhuis ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur.

Vanuit deze wettelijke taakstelling richt de PaR zich uitsluitend op het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van patiënten. De PaR behandelt dus geen individuele zaken of klachten. Voor individuele klachten kan een patiënt gebruik maken van de klachten-procedure van het AVL. Wel heeft de PaR regelmatig contact met de klachtencommissie. Mocht blijken dat veel patiënten dezelfde klachten hebben over een aspect van de zorg in het AVL dan kan de PaR hierover een advies uitbrengen aan de Raad van Bestuur.

Samenstelling Patiëntenraad

De Patiëntenraad komt elke maand bijeen en bestaat uit een voorzitter, een secretaris en 7 leden. Alle leden hebben persoonlijk op een directe of indirecte wijze met kanker te maken gehad en hebben verschillende achtergronden. Leden van de Patiëntenraad zijn momenteel Wouter Evers (voorzitter), Hans Smiers (secretaris), Henk Koenders, Annemiek Sterk, Josien Perrels, Marlous Hoogendoorn, Zeger van Asch van Wijk, Freek Klyzing en Hanneke van Manen. De Patiëntenraad wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.

Taakstelling

Het doel van de PaR is om vanuit het perspectief en het belang van de patiënt de Raad van Bestuur te voorzien van de beste adviezen aangaande de patiëntenzorg in het ziekenhuis. Om dit te kunnen doen, is het onze taak om voldoende inzicht te krijgen in de kwaliteits-beleving van patiënten (en hun naasten) met betrekking tot de in het AVL aan hen geleverde zorg. Wij moeten dus weten wat er onder de patiënten leeft, waar ze tevreden of minder tevreden over zijn en waar ze vinden dat de zorg en de patiëntbenadering verbeterd zouden kunnen worden.

Plan van aanpak

Bij de uitvoering van onze taak gaan we zoveel mogelijk planmatig te werk, met haalbare doelstellingen binnen de mogelijkheden van de PaR en met name gericht op de volgende activiteiten:

- Inventariseren, interpreteren en monitoren van patiëntervaringen
- Inrichten van het contact met de achterban
- Onderhouden contact met de AVL medewerkers
- Adviesverstrekking aan de Raad van Bestuur

Werkwijze

Vanuit het streven naar een effectieve werkwijze hebben we een aantal primaire aandachtsgebieden vastgesteld binnen de zorgverlening en patiëntbenadering in het AVL.

Deze aandachtsgebieden hebben we ondergebracht in een aantal vaste portefeuilles.

De leden van de PaR nemen ieder deel aan 1 of 2 portefeuilles.

De primaire aandachtsgebieden zijn:

- Kwaliteit & Veiligheid
- Zorglogistiek
- Patienteninformatie & Communicatie
- E-health
- Gastvrijheid & Toegankelijkheid

Per aandachtsgebied hebben we een aantal indicatoren (speerpunten) geselecteerd.

De ontwikkeling rond deze speerpunten volgen we door de tijd heen zodat we kunnen monitoren of er bepaalde positieve of negatieve veranderingen (trends) in de patiënttevredenheid optreden. De indicatoren worden op basis van actualiteit en relevantie jaarlijks opnieuw vastgesteld.

Voor 2022 richten we ons onder meer op de patiënttevredenheid rond vast contactpersoon (VCP), zorg & dienstverlening, nieuw voedselconcept, mijnAVL, corona maatregelen, telefonische bereikbaarheid, doorlooptijd OK, waardering wachtruimtes.

Hoe komen we nu aan de gewenste informatie om een goed beeld te krijgen van de (mogelijke) ontwikkelingen in de zorgbeleving van patiënten? Voor de realisatie hiervan maken we gebruik van de volgende informatiebronnen:

- Het PaR (Patient Centricity) Dashboard. In het AVL worden op continue basis alle ontwikkelingen rond de zorg via patiënten surveys in kaart gebracht (AVL Dashboard). Het Patient Centricity Dashboard is daarvan een onderdeel en gericht op de ontwikkelingen rond de door ons geselecteerde indicatoren.
- Aanvullende PaR enquêtes onder patiënten.
- Overleg met AVL-medewerkers en – vrijwilligers
- Overleg met klachtencommissie

Aandachtsgebieden algemeen

Naast onze primaire aandachtsgebieden zijn we als PaR natuurlijk ook geïnteresseerd in onderwerpen die wat verder van onze directe interesses liggen maar die wel onze aandacht verdienen zoals zorgaanbod, concentratie specifieke kankerzorg, strategische samenwerkingen AVL, financieel beleid, personeelsverzuim e.d.

Jaarlijks verslag

Elk jaar maken we een verslag van onze werkzaamheden en inzichten van dat jaar.

Dit verslag is voor een ieder te lezen op de AVL website bij de informatie over de Patiëntenraad.

Contact met de Patiëntenraad

Schriftelijk:

Antoni van Leeuwenhoek

T.a.v. Ambtelijk secretaris Patiëntenraad

Plesmanlaan 121

1066 CX Amsterdam

Per e-mail:

patientenraadavl@nki.nl

Telefonisch:

Ambtelijk secretaris: 020-5129111