

De Patiëntenraad (PaR) behartigt de gemeenschappelijke belangen van patiënten van het Antoni van Leeuwenhoek. De raad denkt mee over onderwerpen die voor de patiënt van belang zijn en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur.

### **Overzicht van adviezen en instemmingen**

De Patiëntenraad heeft in 2021 op onderstaande onderwerpen formeel positief advies uitgebracht dan wel instemming verleend:

- Reglement Kwaliteitskoepel
- Vast Contact Persoon en Hoofdbehandelaar
- Invoering nieuw voedingsconcept
- Centrum voor Vroegdiagnostiek & Behandeling
- Oprichting Institute voor Integrated Diagnostics
- Visie Digital Oncology
- Herziene begroting 2021 en begroting 2022
- (Her)benoeming RvT lid en profiel RvB lid

Van sommige van onze adviezen heeft u als patiënt gelijk al of op korte termijn voordeel.

Andere beleidsadviezen zullen pas op langere termijn bijdragen aan de kwaliteit van de zorg en zorgbeleving van de AVL-patiënt.

### **Samenstelling Patiëntenraad**

De Patiëntenraad komt maandelijks bijeen en bestaat uit een voorzitter, een secretaris en 7 leden. Alle leden hebben persoonlijk op 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 Klijzing en Hanneke van Manen. De Patiëntenraad wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.

## Werkwijze

Wij hebben een aantal primaire aandachtgebieden vastgesteld binnen de zorgverlening en patiëntbenadering in het AVL waarop we ons willen richten. 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 volgen we door de tijd heen zodat we kunnen bewaken of er bepaalde positieve of negatieve veranderingen (trends) in de zorg en de patiënttevredenheid optreden. Dit dient als basis voor onze adviezen. De indicatoren worden op basis van actualiteit en relevantie jaarlijks opnieuw vastgesteld.

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 en als ondersteuning bij onze adviezen 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 AVLmedewerkers en -vrijwilligers
- Overleg met klachtencommissie

In 2021 hebben we ons onder meer gericht op de patiënttevredenheid rond vast contactpersoon (VCP), zorg & dienstverlening, nieuw voedselconcept, mijnAVL, corona maatregelen, telefonische bereikbaarheid, doorlooptijd OK, waardering wachtruimtes. Deze activiteiten worden in 2022 voortgezet.

## Aandachtsgebieden algemeen

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

## Corona

Door het voortduren van de Coronamaatregelen is de Patiëntenraad ook in 2021 beperkt aanwezig geweest in het AVL. Er was derhalve weinig fysiek patiëntcontact en contact met de werkvloer mogelijk. Desondanks hebben de leden zich ingespannen om contact te onderhouden met de achterban, medewerkers van het AVL en met elkaar. De overleggen vonden grotendeels plaats middels Teams. De leden ervaren (hoewel zij uiteraard begrip hebben voor de maatregelen) deze manier van overleggen en contact als een gemis.

Er was omtrent de ontwikkelingen m.b.t. corona veelvuldig contact met de Raad van Bestuur. De Patiëntenraad nam ook in 2021 deel aan het tweewekelijks overleg met de medezeggenschaps-gremia en het Corona Beleids Team, het z.g. Coronaspreekuur. Hierdoor kreeg de Patiëntenraad de gelegenheid mee te denken met het CBT op onderwerpen als bezoekregeling, informatievoorziening voor patiënten, mondmaskerbeleid, coronaverzuim, agressie naar personeel etc. De Patiëntenraad is positief over de wijze waarop het AVL ondanks alle uitdagingen waar zij voor staat aandacht blijft hebben voor het meewegen van patiëntbelangen.

## 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