

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 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 klachtenprocedure 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 9 leden waaronder een voorzitter en een secretaris. 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), Henk Koenders (secretaris), Josien Perrels, Marlous Hoogendoorn, Hanneke van Manen, Wilma Finnegan, Maaïke Koster, Wim Koelewijn en Jan Woldman. 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 van het AVL 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 kwaliteitsbeleving 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 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
- Bestuderen van bestaand en nieuw AVL-beleid voor zover dat de patiëntenzorg en -onderzoek betreft
- 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:

1. Kwaliteit en veiligheid
2. Zorg en gastvrijheid
3. Patiëntcommunicatie
4. Digitale zorg

Per aandachtsgebied hebben we een aantal thema's ('speerpunten') die we met bijzondere aandacht volgen. De ontwikkeling rond deze speerpunten volgen we door het jaar heen zodat we inzicht krijgen of er bepaalde positieve of negatieve veranderingen in de patiënttevredenheid optreden.

De speerpunten worden op basis van actualiteit en relevantie per jaar opnieuw vastgesteld. Voor 2023 richten we ons onder meer op toegang tot vast contact persoon (VCP), minimale wachttijden van zorg, zorg en doorverwijzing door het Centrum kwaliteit van leven, goede patiëntinformatie en patiëntparticipatie bij verbeterprojecten, digitale patiententoepassingen en privacy- & gegevensbescherming.

Hoe komen we nu aan de gewenste informatie om een goed beeld te krijgen van de status en de ontwikkelingen van die zorgbeleving door patiënten? Voor de realisatie daarvan maken we onder meer gebruik van de volgende informatiebronnen:

- Door bestuur beschikbaar gestelde documenten en informatie
- 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

Aandachtsgebieden algemeen

Naast onze primaire aandachtsgebieden zijn er ook onderwerpen die indirecter bijdragen aan goede zorg en onderzoek of slechts sporadisch om aandacht vragen. Voorbeelden daarvan zijn financieel beleid, veranderingen in zorgaanbod, nieuwe samenwerkingsverbanden of medisch-ethische vraagstukken. Ook hier kijkt en denkt de PaR mee om de kwaliteit voor patiënt en naaste zo hoog mogelijk te houden.

Jaarlijks verslag

Elk jaar maken we een verslag van onze werkzaamheden en resultaten in voorgaand jaar. Dit verslag is voor een ieder te lezen op de site van de Patiëntenraad van het AVL.

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