

**PATIENTENRAAD MAASSTAD ZIEKENHUIS**  
**MEERJARENPLAN**  
**2017 - 2021**

## **Inhoudsopgave**

---

1. Voorwoord	p.3
2. Samenstelling	p.4
3. Doelstelling	p.5
4. Werkwijze patiëntenraad	p.6
5. Programma prioriteiten 2017-2021	p.7
5.1 Onder de aandacht brengen van de beleving en ervaring van patiënten	p.7
5.2 Patiëntveiligheid en kwaliteit van zorg	p.8
5.3 Bevorderen zichtbaarheid en bekendheid	p.9
5.4 Gastvrijheid	p.10

## **1. Voorwoord**

---

Het Maasstad Ziekenhuis heeft sinds 2005 een patiëntenraad. De patiëntenraad (hierna: PAR) behartigt de gemeenschappelijke belangen van patiënten die op de zorg van het Maasstad Ziekenhuis zijn aangewezen. De PAR denkt mee over onderwerpen die voor de patiënt van belang zijn en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur. Het meerjarenplan 2017 - 2021 bevat onderwerpen waarmee de PAR zich nadrukkelijk wil bezig houden en/of wil realiseren.

De in de wet- en regelgeving vastgelegde taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de patiëntenraad zijn richtinggevend voor haar handelen en de besluitvorming.

## 2. Samenstelling

---

De patiëntenraad bestaat uit zes leden:

- Mevrouw C.A. (Caressa) Bol, voorzitter
- Mevrouw Y.M. (Yvon) Koomen-Rensma, vice voorzitter
- Mevrouw Y. (Yasmine) el Messaoudi, secretaris
- De heer J.A. (Hans) Hauer, lid
- De heer B. (Bas) van der Graaff, lid
- Mevrouw M.(Marianne) van Gink, lid
- N. (Nel) Schollaart - Evers, ambtelijk secretaris

Conform het reglement van de patiëntenraad zijn de leden benoemd voor een periode van vier jaar met de mogelijkheid van een eenmalige herbenoeming van vier jaar.

tabel 1. Aftreeschema PAR

<b>Naam</b>	<b>Start 1e termijn</b>	<b>Start 2e termijn</b>	<b>Einddatum gepland</b>
Caressa Bol	<b>01-04-2012</b>	<b>01-04-2016</b>	<b>01-04-2020</b>
Yvon Koomen-Rensma	<b>01-09-2012</b>	<b>01-09-2016</b>	<b>01-09-2020</b>
Hans Hauer	<b>01-01-2013</b>	<b>01-01-2017</b>	<b>01-01-2021</b>
Bas van der Graaff	<b>01-05-2013</b>	<b>01-05-2017</b>	<b>01-05-2021</b>
Yasmine el Messaoudi	<b>01-10-2016</b>	<b>01-10-2020</b>	<b>01-10-2024</b>
Marianne van Gink	<b>01-12-2016</b>	<b>01-12-2020</b>	<b>01-12-2024</b>

### 3. Taakstelling

De PAR heeft de wettelijke taak de gemeenschappelijke belangen van de patiënten van het Maasstad Ziekenhuis te behartigen.<sup>1</sup> In dat kader houdt de PAR zich onder meer bezig met de volgende onderwerpen:

- De positie van de patiënt;
- Het algemene beleid rond toelating en beëindiging van de zorgverlening;
- De kwaliteitszorg en –bewaking;
- Het beleid dat direct met het welzijn van de patiënt te maken heeft (zoals voeding, verzorging, wachtlijsten en bejegening);
- De procedure voor klachtenbehandeling.

In de volgende gevallen vraagt de Raad van Bestuur van het Maasstad Ziekenhuis advies aan de PAR<sup>2</sup>:

- Een wijziging van de doelstelling of grondslag van het ziekenhuis;
- Het overdragen van de zeggenschap over het ziekenhuis, een fusie, het verbreken of aangaan van een duurzame samenwerking met een andere instelling;
- Gehele of gedeeltelijke opheffing van activiteiten van het ziekenhuis;
- Een belangrijke wijziging in de organisatie van het ziekenhuis;
- Een belangrijke inkrimping of uitbreiding van de werkzaamheden van het ziekenhuis;
- De benoeming van leden van de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht;
- De begroting en de jaarrekening.

Over een aantal andere onderwerpen, die van zeer groot belang zijn, kan de Raad van Bestuur geen beslissing nemen die afwijkt van het verplichte advies van de PAR, tenzij een onafhankelijke vertrouwenscommissie heeft geoordeeld dat het ziekenhuis in redelijkheid zijn beslissing toch kan uitvoeren. Het gaat hier om besluiten op het gebied van<sup>3</sup>:

- Het voedingsbeleid;
- Het algemeen beleid op het gebied van veiligheid, gezondheid en hygiëne, geestelijke verzorging, maatschappelijke bijstand, recreatie- en ontspanningsmogelijkheden;
- Het kwaliteitsbeleid, het kwaliteitssysteem en instrumenten en methodes.

Kortom, het doel van de PAR is om door het geven van gevraagd en ongevraagd advies een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg en het behartigen van de belangen van patiënten. Daarbij richt de PAR zich vooral op die onderwerpen die van directe invloed zijn op de manier waarop patiënten de zorg ervaren.

---

<sup>1</sup> Zie artikel 2 lid 1 WMCZ.

<sup>2</sup> Zie ook artikel 3 WMCZ.

<sup>3</sup> Ibidem.

#### **4. Werkwijze**

---

De PAR neemt regelmatig deel aan werkgroepen, themabijeenkomsten, tweejaarlijkse planning en controlbijeenkomsten, refereeravonden en andere relevante bijeenkomsten. Gezien de hoeveelheid activiteiten en de beschikbare tijd van de leden betekent dit in de praktijk vaak dat een afvaardiging van de PAR deelneemt en hiervan verslag uitbrengt aan de overige leden. Op deze manier zijn alle leden betrokken bij en op de hoogte van de ontwikkelingen binnen het ziekenhuis. Daarbij gaat de PAR proactief te werk en zal niet alleen gevraagd maar ook ongevraagd advies uitbrengen over onderwerpen die het patiëntenbelang ten goede komen.

De PAR heeft ook structureel onderling overleg. De vergaderingen vinden bij voorkeur iedere maand plaats, indien noodzakelijk worden tussentijds extra vergaderingen ingepland. Daarnaast vergadert de PAR vier tot vijf keer per jaar met de Raad van Bestuur, waarvan een aantal maal per jaar een afvaardiging van de Raad van Toezicht aanwezig is als toehoorder. Afstemming met de andere medezeggenschapsorganen, te weten de ondernemingsraad (OR) en de Verpleegkundige Advies Raad (VAR), vindt tussentijds plaats waar noodzakelijk. Voorts wordt ernaar gestreefd minimaal één maal per jaar overleg te voeren met de betreffende organen. Tot slot streeft de PAR ernaar om structureel overleg met de medische staf te voeren.

In het meerjarenplan 2017 - 2021 wordt in hoofdlijnen beschreven welke ontwikkelingen en onderwerpen de komende periode op de agenda staan

## **5. Programmapunten prioriteiten 2017-2021**

De prioriteit van de PAR bij alle activiteiten ligt ook in de periode 2017 - 2021 bij het verbeteren van de kwaliteit van zorg voor de patiënten van het Maasstad Ziekenhuis. De PAR zal voorts de op handen zijnde wijziging van de Wet Medezeggenschap Cliëntenraden in de Zorg nauwgezet volgen. Het onderhavige meerjarenplan zal, indien noodzakelijk, in lijn gebracht worden met de betreffende wetswijziging.

Hieronder volgen een aantal belangrijke ontwikkelingen en speerpunten waar de PAR de komende periode de nadruk op zal leggen.

### **5.1 Onder de aandacht brengen van de beleving en ervaring van patiënten**

De voornaamste taak van de PAR is de behartiging van het algemeen patiëntbelang. Voor die taak is het van belang dat de PAR weet wat er leeft onder patiënten. Daarbij maakt de PAR gebruik van diverse instrumenten:

- Ideeënkaarten  
De PAR heeft een ideeënbus in het leven geroepen waarin patiënten een kaart met hun idee, tip, opmerking etc achter kunnen laten. Ook is het mogelijk om ideeën online in te dienen.
- Patiëntsignalen  
De PAR verzamelt signalen van patiënten die haar ter ore komen. Dit kunnen patiëntsignalen uit het netwerk van de PAR-leden betreffen, maar ook signalen die de PAR opmerkt op social media of tijdens de aanwezigheid in het MSZ.
- Patiëntinterviews  
De PAR zal op diverse afdelingen interviews afnemen bij patiënten. Daarvoor zal een standaard set aan vragen worden ontwikkeld. Tevens zal de PAR een training gesprekstechnieken volgen.
- Maaltijden rondbrengen  
Op de verpleegafdelingen wordt driemaal per dag een maaltijd rondgebracht en tevens een aantal maal per dag koffie/thee etc geschonken. De PAR zal periodiek bij deze momenten aanhaken.
- Aanwezig zijn bij het patiënteninformatiecentrum  
Het patiënteninformatiecentrum bevindt zich in de centrale hal. Bij dit loket kunnen patiënten terecht met al hun vragen. De PAR zal periodiek meelopen en in gesprek gaan met patienten die langskomen bij het patiënteninformatiecentrum.
- Aanwezig zijn bij spiegelgesprekken  
In het Maasstad Ziekenhuis worden regelmatig spiegelgesprekken georganiseerd. De PAR zal daar indien mogelijk als toehoorder bij aanwezig zijn.
- Verdiepen mogelijkheden om in contact te komen met de patiënt  
De PAR blijft onderzoeken op welke wijze zij nog meer in contact kan komen met haar achterban.

## **5.2 Patiëntveiligheid en kwaliteit van zorg**

---

Het kwaliteits- en veiligheidsbeleid is en blijft een onderdeel van het dagelijks en toekomstig werk binnen het Maasstad ziekenhuis. De belangrijkste thema's die door de PAR gevolgd zullen worden, zijn:

- Het patiëntenportaal en de livegang van het nieuwe regionale Electronische Patientendossier.
- Het gebruik van Ehealth toepassingen.
- De ontwikkeling rondom Value Based Health Care.
- Het dashboard van het Maasstad.
- Aandacht voor ouderen en kwetsbare groepen.
- Het Keurmerk Seniorvriendelijk Ziekenhuis.
- Bezoeken van door het Maasstad georganiseerde refereeravonden.
- Aansluiting bij de opnieuw te vormen Raad van Kwaliteit en veiligheid.
- Deelname aan het Project Samen Beslissen STZ ziekenhuizen.
- Deelname aan de prospectieve risicoanalyse van het Maasstad.



### **5.3 Bevorderen zichtbaarheid en bekendheid**

---

- PR, communicatie en voorlichting

De PAR heeft als doel het verbeteren van de kwaliteit van de zorg en het behartigen van de belangen van patiënten. Hiervoor is het van belang op de hoogte te zijn van alle ontwikkelingen binnen het ziekenhuis, maar is contact met patiënten en/of patiëntenverenigingen van belang. Komende periode zal de patiëntenraad zich meer gaan richten op zowel haar 'zichtbaarheid' naar de patiënten toe als haar 'zichtbaarheid' binnen de organisatie. In dat kader zal de PAR onder meer diverse afdelingen in het ziekenhuis bezoeken, meelopen met het bezorgen van patiëntmaaltijden, periodiek aanwezig zijn bij de balie patiënteninformatie, de mogelijkheden op het gebied van social media en andere communicatielijnen verdiepen, diverse bijeenkomsten in het ziekenhuis bezoeken en daar de PAR profileren als vertegenwoordiger van de patiënt in het MSZ.

- Externe betrekkingen

De PAR komt periodiek bijeen met de patiëntraden van het Ikazia, het Van Wheel Bethesda en het SMC. Het doel van deze bijeenkomsten is het uitwisselen van ervaringen over onder meer de werkwijze, prioriteiten, aandachtspunten en samenwerking met directie. De betreffende bijeenkomsten worden gekoppeld aan een actueel of relevant thema.

Het MSZ is kandidaat-lid van de Santeon groep. De PAR zal in dat kader ook relaties gaan onderhouden met de patiëntenraden van de Santeon-ziekenhuizen.

## **5.4 Gastvrijheid**

---

Gastvrijheid is een belangrijke pijler voor het leveren van hoogwaardige zorg. Naast het verzorgen van een goede maaltijd in een prettige ambiance, is het belangrijk dat patiënten regie houden over hun leven en een waardevol bestaan kunnen leiden.

De PAR test voorafgaand aan ieder onderling overleg de ziekenhuismaaltijden op zowel smaak als de wijze waarop de maaltijden gepresenteerd worden. De feedback daarop wordt doorgegeven aan het hoofd van de afdeling voeding. De PAR zal deze werkwijze in de jaren 2017-2021 doorzetten. Daarnaast wordt er maandelijks, op vrijwillige basis, een maaltijdproeverij georganiseerd voor de voedingsassistenten en het overige personeel van het Maasstad Ziekenhuis. De PAR is voornemens een aantal van deze proeverijen bij te wonen.

De PAR zal tevens aansluiten bij de, door het MSZ georganiseerde, verwenweek.

Vanuit het Maasstad Ziekenhuis is verder het voornemen een symposium te organiseren dat zich richt op gastvrijheid in de zorg. De PAR zal hier ook een rol in krijgen.