

Focusdocument Patiëntenraad Deventer Ziekenhuis 2025 & 2026 (conceptversie)

Dit werkplan geeft in grote lijnen weer waar de prioriteit van de patiëntenraad (PR) de komende twee jaar ligt in zijn werkzaamheden. Enerzijds komt dit voort uit de wettelijke taken en bevoegdheden die de PR heeft op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ 2018) en de samenwerkingsovereenkomst met de Raad van Bestuur (RvB). Anderzijds is dit gebaseerd op het strategische beleid van het Deventer Ziekenhuis (DZ) en de lokale en landelijke ontwikkelingen in de zorg en de maatschappij.

De PR onderschrijft de missie van het DZ en geeft aandacht aan alle aspecten van het ziekenhuisbeleid met nadruk op het beleid dat directe en merkbare gevolgen heeft voor het welzijn van de patiënten en hun relaties. De PR adviseert de RvB; zowel gevraagd als ongevraagd. Het uitgangspunt hierbij is steeds het dienen van het patiëntenperspectief. De PR laat zich voeden door patiëntervaringen, maar vertegenwoordigt geen individuele patiëntenbelangen.

De prioriteiten van de PR vallen uiteen in 4 hoofdonderwerpen:

1. *Versterken van Patiëntparticipatie;*
2. *Verbeteren van Toegankelijkheid en Informatievoorziening;*
3. *Stimuleren van Optimale Dialoog en Impact;*
4. *Versterken van zichtbaarheid voor optimale rolevulling.*

1. Versterken van patiëntparticipatie

Een belangrijk speerpunt is het bevorderen van actieve betrokkenheid van patiënten in beleid en besluitvorming. Hiervoor is het instrument patiëntenpanel essentieel. Het analyseren van de respons op vragen aan dit panel geeft uitkomsten die actief worden gedeeld en besproken met de PR. De PR draagt zelf ook enquête vragen aan in afstemming met de betreffende afdelingen.

Omdat de stem van de jongste patiënten net zo belangrijk is als die van volwassenen en zij niet deelnemen aan het patiëntenpanel, is er minimaal twee keer per jaar afstemming met de kinderraad. Zo kan de PR de ervaringen en ideeën van hen ook meenemen.

Daarnaast neemt de PR deel aan adhoc- en langdurige werkgroepen over onderwerpen die raken aan patiëntparticipatie, wanneer de PR daar op basis van het werkplan een meerwaarde ziet. Deze participatie volgt op geleide van de door of namens, de RvB geformuleerde opdracht. Ook een juiste inzet van ervaringsdeskundigen kan de inbreng van patiënten in het zorgproces ten goede komen. De PR volgt deze inzet in het DZ positief kritisch.

Bij patiëntparticipatie gaat het over eigen regie in de zorgverlening. Hierbij heeft de PR bijzondere aandacht voor eigen regie binnen cultuur sensitieve zorgverlening. Thema's die hierbij naar voren komen zijn:

- respect voor culturele diversiteit;
- het overwinnen van taalbarrières bij communicatie en educatie;

- zorgplannen maken die zijn afgestemd op de behoefte en voorkeuren van de patiënt;
 - patiënten tools geven zodat ze ook echt eigen regie kunnen nemen; □
 - trainen van zorgverleners in cultuur sensitieve zorg.

In het verlengde hiervan spelen ethische aspecten binnen de zorgverlening een steeds grotere rol. Het herkennen van ethische dilemma's, ze aanpakken en ervan leren, is belangrijk om persoonsgerichte zorg te kunnen leveren. De PR gaat ervan uit dat de beleidsvisie ethiek en de ethiekwaai hieraan bij gaan dragen en blijft dit actief volgen.

Een meer praktische uiting van patiëntparticipatie waarmee de PR zich de komende periode nog steeds bezighoudt is voeding. Eigen regie bij de samenstelling van maaltijden kan de intake van voeding van patiënten verhogen wat herstel en preventie van ziekten ten goede komt.

Vanuit zijn wettelijke taak wenst de PR twee keer per jaar geanonimiseerde binnengekomen klachten en ondernomen acties vanuit de organisatie te ontvangen. Als daar aanleiding voor is zal de PR vervolgacties adviseren.

Verder monitort de PR vanuit zijn wettelijke taak het kwaliteitsbeleid van het DZ. De PR bespreekt minimaal twee keer per jaar de uitkomsten van kwaliteitsmetingen met de afdeling kwaliteit en veiligheid (K&V). In de besprekingen gaat het zowel om evaluatie als ook om anticiperende uitwisseling. De PR geeft tijdens deze besprekingen eventueel aandachtspunten mee en ziet toe op de voortgang daarvan.

2. Verbeteren van Toegankelijkheid en Informatievoorziening

Als gevolg van onder andere de vergrijzing in de samenleving, de steeds uitgebreidere diagnostische en behandelingsmogelijkheden en de groei van de bevolking, staat de toegankelijkheid van de zorg onder druk. Ook in de jaren 2025-2026 zet de PR zich in om te bewaken dat de toegangstijden voor het verkrijgen van zorg in het DZ voldoen aan de normen die daarvoor vastgelegd zijn (de zogenaamde Treeknormen), tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt.

De PR is zich bewust van de beperkte mogelijkheden voor de RvB om de toegangstijden te verkorten vanwege landelijke afspraken en inkoopbeperkingen bij de zorgverzekeraars. Desondanks wil de PR samen met de RvB wachttijden voor diagnostiek en behandeling verkorten. De PR wenst tenminste twee keer per jaar met de RvB te bespreken welke maatregelen hiervoor worden genomen.

Eenmaal in het DZ moeten patiënten zich vrij en veilig door het ziekenhuis kunnen bewegen en gebruik kunnen maken van alle benodigde voorzieningen. Vooral ouderen, mensen met beperkingen, laaggeletterden, als ook patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden behoeven extra aandacht. Dit kan onder andere worden gerealiseerd door voor de voornoemde doelgroepen een aanspreekpunt/ informatiebalie te realiseren en door bij nieuw-/verbouw of nieuwe initiatieven deze doelgroepen te betrekken. De PR zal met relevante medewerkers jaarlijks tenminste tweemaal (veiligheids)rondes door het ziekenhuis lopen en op geleide van de uitkomsten waar nodig bijzondere aandacht blijven vragen voor passende maatregelen.

Een ander aspect dat kan bijdragen aan de toegankelijkheid en keuzevrijheid in het zorgproces zijn de digitale instrumenten of zorginnovaties die in het DZ zijn of komen. De PR wil vroegtijdig betrokken worden bij de ontwikkeling en uitrol van deze digitale instrumenten. Alle patiënten moeten in staat worden gesteld om zelf regie te nemen over/ bij te dragen aan hun zorgproces. Zowel in de spreek/behandelkamer, maar ook bijvoorbeeld in de thuissituatie. In de laatstgenoemde situatie is een grote rol weggelegd voor MijnDZ, BeterDichtbij en in de toekomst voor MijnPGO. MijnDZ is nog van onvoldoende kwaliteit om over de volle breedte (bijvoorbeeld digitaal afspraken maken, digitale consulten plannen) de

patiënt te ondersteunen. De PR zal de verdere ontwikkeling actief volgen. Tegelijkertijd is de mogelijkheid voor patiënten om in het ziekenhuis te leren werken met MijnDZ een 'must'. Dit, naast externe trainingslocaties zoals de bibliotheek.

De patiënt kan ook meer eigen regie nemen met behulp van keuzehulpen. De inzet hiervan wordt gesteund door de PR. Zodra de keuzehulpen worden ingezet is een goede informatievoorziening voor patiënten over de vindbaarheid en het gebruik erg van belang.

Met belangstelling volgt de PR de ontwikkelingen op het gebied van AI. Voor de PR is het belangrijk dat de patiënt centraal blijft staan en dat bij het gebruik van AI in het zorgproces bij diagnose of behandeling door zorgprofessionals, rekening wordt gehouden met de sociale context van een patiënt.

AI deze instrumenten kunnen bijdragen aan "Samen beslissen". De patiënt moet dan wel goed geïnformeerd worden over het bestaan en over het gebruik van deze instrumenten. Voor de PR is het gewenst dat de afdeling marketing en communicatie de PR om input/ feedback vraagt bij het uitbrengen van informatie uitingen omtrent deze nieuwe ontwikkelingen zoals AI en keuzehulpen. De PR geeft zelf ook signalen door. De PR zal hier in de komende periode op toezien.

Dit alles kan alleen als professionele zorgverleners open staan voor het gebruik van deze instrumenten en erin slagen om ze te integreren in de zorg en te laten aansluiten op de wensen, behoeften en routines van patiënten. De PR zal hier aandacht voor blijven vragen.

3. Stimuleren van Optimale Dialoog en Impact

De PR blijft periodiek overleggen met de diverse organen in het DZ. Ook de verbinding met managers wordt gewaardeerd. Op die manier blijven partijen van elkaars inzet op de hoogte en blijven de lijnen zo kort mogelijk. Hiervoor is het wel nodig dat het bestaan en de rol van de PR duidelijk is voor interne stakeholders. In de komende periode zal de PR werken aan een betere interne zichtbaarheid om zo in een eerder stadium betrokken te kunnen worden en informatie te kunnen ontvangen.

De PR blijft zich in overleggen positioneren als "partner". Hij gaat ervan uit dat de RvB de PR benut voor reflecties op de bestuurlijke beleidsagenda en de ruimte ervaart om met de PR te klankborden over vraagstukken waarin de RvB zoekende is. De PR staat open om ook met de RvB (en Raad van Toezicht) patiënt gerelateerde beleidsdilemma's te bespreken.

Periodiek ontvangt de PR de financiële voortgangsgegevens. Als daartoe aanleiding is zal de PR zich daarover uitspreken naar de RvB in de overlegvergaderingen.

4. Versterken van zichtbaarheid voor optimale rolvulling

De PR wil goed zichtbaar zijn voor patiënten binnen het DZ, maar ook voor belanghebbenden daarbuiten. In nauwe afstemming met de afdeling marketing en communicatie zorgt de PR daarom voor een goede zichtbaarheid en vindbaarheid op het internet. Daarnaast wil dat de PR dat de zichtbaarheid in het ziekenhuis in bijvoorbeeld de centrale hal en in de wachtkamers groter wordt. Bijvoorbeeld door het gebruik van de al aanwezige beeldschermen.

De PR plaats het werkplan en jaarverslag op internet. Ook zijn de leden van de PR met foto en motivatie zichtbaar en zijn de contactgegevens van de PR makkelijk te vinden. De PR is via telefoon en mail bereikbaar via de ambtelijk secretaris.

De PR ziet graag dat het DZ actief in verbinding staat met andere zorgpartners, bijv. de huisartsen, thuiszorg, gemeentes en wijkteams. Zorg vindt immers niet alleen plaats in het

eigen ziekenhuis, maar ook buiten het ziekenhuis en ook door andere zorgpartners. Voor een patiënt is het belangrijk dat er sprake is van samenhangende zorg, waarbij alle zorgverleners weten wat de patiënt wil en van elkaar weten wat zij doen. En dat de juiste zorg op de juiste plaats wordt gegeven, dus niet persé in het eigen ziekenhuis. De PR stelt zich als actieve partner op in de samenwerking en beoogd met andere belangenorganisaties contacten te onderhouden. Een en ander past nadrukkelijk binnen het Integraal Zorgakkoord zoals dat met de sector is afgesproken.

Bijzondere aandacht heeft de PR voor het regionale samenwerkingsverband Salland United, de activiteiten binnen de ROAZ-regio, het oncologie netwerk Veluwe IJssel en Comprehensive Cancer Network Noord-Oost (CCN NO). Binnen Salland United wil de PR graag periodieke afstemming met partners en richt zich daarbij vooral op partners in de langdurige zorg.

Namens de Patiëntenraad,
Wybren Bakker Voorzitter
Deventer, 21 maart 2025