

De Patiënten Adviesraad (PAR)

Werkwijze en focusgebieden 2024



Wat is de Patiënten Adviesraad en wat doen wij?

De Patiënten Adviesraad (PAR) behartigt de belangen van alle patiënten van Ziekenhuis Rivierenland en kijkt voortdurend door de bril van de patiënt naar het beleid van het ziekenhuis. Centraal staan daarbij de vragen 'Wat gaat er goed?' en 'Wat kan er beter?'. De PAR heeft een signaalfunctie. Wij gaan over de patiëntervaringen in gesprek met de Raad van Bestuur en andere belanghebbenden. Op deze manier dragen we actief bij aan betere zorg en welzijn voor de patiënt.

Naast deze signaalfunctie heeft de PAR ook instemmings- en adviesrecht over onderwerpen. Dit is vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ 2018). Hier zijn ook onze plichten en verantwoordelijkheden vastgelegd.

De PAR is onafhankelijk, maar sluit zoveel als mogelijk aan bij de strategische doelstellingen van het ziekenhuis. Wij opereren onafhankelijk, kritisch en met integriteit; naar elkaar, naar de Raad van Bestuur en het bestuur van het Medisch Specialistisch Bedrijf. De leden kennen geen externe onverenigbare belangen. Zo zetten wij ons, sámen met het ziekenhuis, in voor nog betere zorg.

De zes leden van de PAR zijn niet in dienst van het ziekenhuis en zetten zich vrijwillig in. Bij de samenstelling is gekeken naar de achtergrond van de leden, zodat verschillende expertises goed vertegenwoordigd zijn.

Uitgangspunt voor de PAR is de *patiëntreis*

De PAR zet zich in voor goede kwalitatieve zorg en een prettige behandeling voor iedere patiënt. Wij noemen dit de optimale patiëntreis; een patiënt die van het begin tot het einde tevreden is over de zorgverlening en alles daaromheen. Door in te zetten op de optimale patiëntreis worden patiënten ambassadeurs. Dit zorgt ervoor dat steeds meer bewoners, in ons verzorgingsgebied, Ziekenhuis Rivierenland als hét ziekenhuis van hun voorkeur zien.

Wij werken vanuit de patiëntoptiek, maar vergeten het belang van de medewerkers van het ziekenhuis niet. Wij zijn ons bewust van het belang van tevreden medewerkers die met plezier hun werk doen. Als PAR geloven we in win-win en in samenhang. Wij zien dat de wisselwerking tussen patiënt en medewerker van groot belang is voor de optimale patiëntreis. We houden daarom altijd rekening met het medewerkersbelang.

Een patiëntreis vertoont veel overeenkomsten met een 'echte' reis. Hierbij draait alles om de bestemming. Zowel de reis er naartoe als weer terug, wordt vaker als last dan als lust ervaren. Lange files op de wegen naar en vanaf de bestemming, lange rijen bij de incheckbalie, niet meegekomen bagage, enz. Hét recept voor stress of zelfs korte lontjes.



Ook in een ziekenhuis, waar bovendien de bestemming een veel minder plezierig karakter heeft dan bij een vakantie, zullen de stappen 1 (voorbereiding) en 2 (ontvangst) vaak als noodzakelijk kwaad worden ervaren. Stappen die steeds vaker onbemenst en digitaal zijn. De patiënt moet het zelf doen. Hoe laagdrempeliger, logischer en eenvoudiger, hoe beter de stemming zal zijn waarmee hij/zij het ziekenhuis doorloopt. Daarmee wordt het ook eenvoudiger om de eerdergenoemde 'win-win' te realiseren.

De patiëntreis bestaat uit veel verschillende losse elementen, maar het is de optelsom die het eindoordeel bepaalt. Een reis die, wat ons betreft, door de patiënt op alle onderdelen ervaren moet worden als: persoonlijk, intuïtief, begrijpelijk, volgens afspraak. Dit alles draagt bij aan een ziekenhuis dat ervaren wordt als professioneel, vertrouwd en veilig.

De vier fases van de patiëntreis.

1. Voorbereiding

Alles voorafgaand aan een bezoek; hetzij als patiënt, hetzij als naaste. Zoals onder meer:

- Afspraken
- Digitale en telefonische bereikbaarheid
- Website
- Informatie over behandeling

2. Ontvangst

Alles vanaf de entree t/m de wachtruimte. Zoals onder meer:

- Toegankelijkheid en aanmelden
- Gastvrijheid
- Bewegwijzering
- Polipleinen/wachtruimtes
- Wachttijden
- Gebouw & omgeving

3. Behandeling/opname

Alles vanaf het betreden t/m het verlaten van de behandelruimte c.q. opnameplek. Zoals onder meer:

- Kwaliteit van zorg
- Samen beslissen
- Digitale consulten
- Eten & drinken
- Bezoekregelingen

4. Nazorg

Alles vanaf het verlaten van de behandelruimte c.q. vanaf ontslag. Zoals onder meer:

- Vervolgafspraken
- Informatie over medicatie
- Informatie over herstel/thuissituatie
- Beschikbaarheid uitslagen

Portefeuilles en focusgebieden 2024

De PAR leden hebben elk een eigen aandachtsgebied, een portefeuille. Elk jaar bepalen we belangrijke focusgebieden voor de PAR. Op basis van het beleidsplan van het ziekenhuis en natuurlijk op basis van de signalen die we van de patiënten krijgen.

| Patiëntreis | | | | Portefeuille | Focusgebied '24 | 1e Portefeuillehouder | 2e Portefeuillehouder | Contact Ziekenhuis |
|--------------------|---------------------------|--|-------------------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------------|---|----------------------------|
| Gehele patiëntreis | | | | Voorzitter | - Jaarplan ZR - Begroting ZR - Kaderbrief ZR - Jaarverslag ZR | Antoinette van Alphen | Inge van den Broek (vice voorzitter) | RvB |
| Voorbereiding | Ontvangst | Behandeling/opname | Nazorg | Patiënteninformatie & -participatie | - Patiëntenbevraging - MijnZR | Teus van Eck | Leen de Vries | Manager Informatisering |
| | | | | Gastvrijheid & Positieve gezondheid | - Voeding - Nieuwbouw - Beweegziekenhuis | Tea Leenhouts & Rieks Cornelisse | Tea Leenhouts & Rieks Cornelisse | Manager Facilitair bedrijf |
| | Kwaliteit & Veiligheid | - Samen beslissen | Inge van den Broek | Tea Leenhouts | Hoofd Bureau Kwaliteit | | | |
| | Zorgtransformatie & Regio | - Transmurale samenwerking - Digitalisering | Rieks Cornelisse & Tea Leenhouts | Teus van Eck | Coördinator Transmurale Samenwerking en Transformaties | | | |
| Gehele patiëntreis | | | | Communicatie & Zichtbaarheid | - Website - ZR Magazine - Effectieve communicatie | Leen de Vries | Inge van den Broek | Manager Communicatie |

Contactpersonen ter kennisverbreding van de PAR

- Algemeen: Raad van Bestuur
- Medisch: Voorzitter CMSR-bestuur
- Verpleegkundig: Voorzitter VSB
- Kwaliteit en Veiligheid: Hoofd Bureau Kwaliteit
- Ondernemerschap en continuïteit: Manager Finance Control en Inkoop
- Gastvrijheid en toegankelijkheid: Manager Facilitaire Dienst
- Digitalisering en E-health: Manager Informatisering
- Patiënten informatie en communicatie: Manager Communicatie

Rooster van aftreden

Een PAR lid wordt benoemd voor een periode van drie jaar en kan twee keer herbenoemd worden.

| Naam | Jaar van aantreden | 1 ^{ste} maal herbenoemen | 2 ^{de} maal herbenoemen | Einde lidmaatschap |
|---|--------------------|-----------------------------------|----------------------------------|--------------------|
| A. van Alphen <i>(1^e termijn)</i> | 2021 (augustus) | 2024 | 2027 | 2030 |
| I. van den Broek <i>(1^e termijn)</i> | 2021 (augustus) | 2024 | 2027 | 2030 |
| R. Cornelisse <i>(2^e termijn)</i> | 2018 (mei) | 2021 | 2024 | 2027 |
| T. van Eck <i>(2^e termijn)</i> | 2018 (februari) | 2021 | 2024 | 2027 |
| T. Leenhouts-Strijker <i>(1^e termijn)</i> | 2019 (juli) | 2022 | 2025 | 2028 |
| L. de Vries <i>(1^e termijn)</i> | 2021 (augustus) | 2024 | 2027 | 2030 |

Contactinformatie PAR

Heeft u iets opgemerkt in het ziekenhuis wat beter kan? Of wilt u met ons in contact komen, dan bent u daarmee van harte welkom bij ons!

- PAR Ziekenhuis Rivierenland, postbus 6024, 4000 HA Tiel.
- e-mail: PAR@zrt.nl
- Telefoon: (0344) 67 43 41, secretariaat Raad van Bestuur.
- Ideeënbus: op het liftenplein in het ziekenhuis