

.....

Jaarverslag Patiëntenraad 2020

Afdeling
Auteur(s)
Datum

Patiëntenraad
Yvonne van Roon
mei 2021



Voorwoord	4
1 Inleiding	5
1.1 Achtergrond	5
1.1.1 Waar staat de Patiëntenraad voor?	5
2 Adviesfunctie	5
3 Reglement en werkwijze	6
4 Samenstelling	6
5 Ondersteuning	8
6 Vergoeding	8
7 Verslag werkzaamheden 2020	8
7.1 Advisering	8
7.1.1 Gevraagde adviezen	8
7.1.2 Ongevraagde reactie	9
7.1.3 Ongevraagde adviezen	9
7.1.4 Vervolg van ingediende adviezen	9
8 Voltallige vergaderingen van de Patiëntenraad	10
9 Overlegvergaderingen	10
9.1 Overleg met raad van bestuur	10
9.2 Overlegvergaderingen met raad van bestuur en raad van toezicht	10
10 Interne contacten met raden, besturen, medewerkers en vrijwilligers van OLVG	11
10.1 Internet	11

11 Externe contacten	11
12 Training en coaching	12
13 Speerpunten 2020	12
14 Werkgroepen	12
14.1 Werkgroep Kwaliteit	12
14.1.1 Klachtenafhandeling	13
14.1.2 Diversiteit	14
14.1.3 Flitstracers	14
14.2 Werkgroep Patiëntenparticipatie	14
14.2.1 Services	15
14.3 Werkgroep Patiëntenraadpleging	15
14.3.1 Patiëntenpanel	16
14.4 Werkgroep Organisatie	16
14.4.1 Financiën	17
Tot slot	17
Bijlage Adviesfunctie	18
Bijlage Aandachtspunten bij het verstrekken van gevraagde adviezen	20
Bijlage Interne contacten	22

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Patiëntenraad van OLVG over het jaar 2020.

Het jaar 2020 werd globaal, en daarmee uiteraard ook voor de Patiëntenraad, gekenmerkt en bepaald door de COVID-19 uitbraak. De zorg in OLVG voor de patiënten die ernstig ziek waren van het virus stond voorop, maar de zorg voor de 'andere' patiënten moest natuurlijk ook zoveel mogelijk doorgaan. De Patiëntenraad moest in deze nieuwe situatie zijn weg vinden. De Patiëntenraad kwam tot begin maart in vergaderingen fysiek bij elkaar, sindsdien hebben de leden via Zoom hun vergaderingen belegd. De vergaderingen konden grotendeels doorgaan, maar men miste natuurlijk het 'gewone' contact. De uitbraak van COVID-19 betekende ook dat de leden van de Patiëntenraad niet in OLVG konden meekijken op afdelingen dan wel 'live' patiënten konden raadplegen.

Hoewel er zo de nodige beperkingen waren, heeft de medezeggenschap er niet onder geleden: in 2020 werden een-en-twintig adviezen geschreven, virtueel bijeenkomsten (zowel intern als extern) bezocht en werd er vergaderd met de diverse adviesorganen en werkgroepen binnen OLVG. Het was kortom wederom een zeer bedrijvig jaar, waarbij de Patiëntenraad op zo goed en adequaat mogelijke wijze heeft getracht de gemeenschappelijke belangen van de patiënten in OLVG te behartigen.

Op 4 mei 2020 heeft de Patiëntenraad een beleidsdag gehad, waar vier werkgroepen werden geformeerd rond benoemde speerpunten, te weten de werkgroepen Kwaliteit, Patiëntenparticipatie, Patiëntenraadpleging en Organisatie. Gedurende het jaar hebben deze werkgroepen hard gewerkt om de kwaliteit van de zorg voor de patiënt in OLVG, via de gegeven adviezen en de daarbij gestelde vragen, te bewaken en, waar mogelijk, blijvend te verbeteren.

Ondanks het bijzondere jaar voor OLVG is er met de leden van de raad van bestuur zeer geregeld overleg geweest, evenals met veel andere medewerkers van het ziekenhuis. Veelal zijn deze overleggen open, informatief en constructief, waar de Patiëntenraad bij deze zijn erkentelijkheid voor wil uitspreken. Het doet de Patiëntenraad deugd, dat de in 2019 uitgesproken sterke aanbeveling om bij de nieuwe strategische plannen, die uitgewerkt zouden gaan worden in OLVG in 2020, 'de patiënt' eerder te betrekken, ook daadwerkelijk gevolg heeft gekregen – de leden van de Patiëntenraad hebben bij een aantal projectgroepen aangezet om goed geïnformeerd te worden, vragen te stellen en zo op directe wijze het belang van de patiënt te bewaken.

In 2020 waren er ook enige personele wisselingen. Bij het aflopen van hun benoemingstermijn hebben de volgende leden afscheid genomen: Houssain El Yachouti per 15 maart 2020 en Johannes Houwink ten Cate en Alice van Wassenberg per 31 december 2020. Deze leden hebben zich gedurende jaren ingezet voor de kwaliteit van de zorg en voor de belangen van de patiënt in OLVG en we zijn hen daarvoor veel dank verschuldigd. Bernd Arents heeft het vice-voorzitterschap van de Patiëntenraad per 16 april 2020 overgedragen aan René Ambags.

In november is de Patiëntenraad begonnen met het werven van nieuwe leden, hetgeen heeft geresulteerd in het heugelijke feit dat begin 2021 vier nieuwe leden hebben plaatsgenomen in de Patiëntenraad, die daarmee in 2021 tien leden telt.

In 2020 is de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 in werking getreden met de daarbij behorende veranderingen in het regelement. Dit had als gevolg dat er een nieuwe medezeggenschapsovereenkomst met de raad van bestuur is opgesteld evenals een herzien huishoudelijk regelement.

Bij dit schrijven is de COVID zorg nog steeds gaande in OLVG. Het is nog onduidelijk wat de toekomst zal brengen, hopelijk zal de zorg weer 'normaliseren'.

Hoe het ook zij: de Patiëntenraad wil graag gemotiveerd en met grote inzet zijn bijdrage leveren aan goede zorg in OLVG en hij hoopt dat dit met het voorliggende jaarverslag wordt getoond.

Annemart Kloosterman- Keeman, voorzitter Patiëntenraad OLVG

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Op 4 november 2015 is de Patiëntenraad voor het gefuseerde OLVG ingesteld. De Patiëntenraad behartigt de belangen van de klinische en poliklinische patiënten van alle locaties: hoofdlocaties OLVG Oost en OLVG West, MC Jan van Goyen en poliklinieklocatie Spuistraat.

Bestaansrecht en wettelijke bevoegdheden van cliëntenraden zijn geregeld in de 'Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018' (Wmcz 2018).

De leden van de Patiëntenraad zijn vrijwilligers en zijn niet in dienst van het ziekenhuis. Zij nemen een onafhankelijke positie in en zijn zo in staat de wettelijke bevoegdheden uit te voeren.

1.1.1 Waar staat de Patiëntenraad voor?

De Patiëntenraad komt op voor de gemeenschappelijke belangen van de patiënten van OLVG. Kwaliteit en veiligheid van de medische- en verpleegkundige zorg staan voorop. Daarnaast krijgen patiëntparticipatie, acute zorg, digitalisering, bejegening, voeding, huisvesting, juiste zorg op de juiste plaats en het financiële beleid extra aandacht. De Patiëntenraad ondersteunt het streven van OLVG om 'Dichterbij dan ooit' te zijn door in nauwe samenwerking met de patiënten en zorgpartners in en rond Amsterdam de kwaliteit van de zorg verder te ontwikkelen en dichterbij de patiënt te brengen. De raad volgt het beleid van de overheid op het gebied van de ziekenhuiszorg en de maatschappelijke ontwikkelingen die van belang zijn voor OLVG als Amsterdams stadsziekenhuis met hoofdlocaties in Oost en West. De samenleving verandert voortdurend. Het is belangrijk dat ziekenhuizen daarop inspelen. Mensen zijn bijvoorbeeld meer gewend geraakt aan comfort en variatie in voeding. Zij verwachten dat ook in ziekenhuizen. Ook maken steeds meer patiënten gebruik van internet en andere media voor het verkrijgen van informatie op het gebied van gezondheidszorg. "Dé patiënt" is moeilijk te omschrijven, patiënten verschillen uiteraard van elkaar. Zo zijn er onder meer ouderen en jongeren, validen en minder validen, digitaal vaardige en digibete patiënten, patiënten met een eenmalige zorgbehoefte en patiënten die complexe en langdurige zorg nodig hebben. Het is een uitdaging om met de verschillende groepen patiënten rekening te houden. De Patiëntenraad probeert zich zoveel mogelijk op de hoogte te stellen van de mening van patiënten bij de adviezen aan de raad van bestuur. Indien mogelijk, wordt enkele malen per jaar door middel van een digitaal patiëntenpanel rechtstreeks aan patiënten de mening over een bepaald onderwerp gevraagd.

2 Adviesfunctie

Het adviesrecht van de Patiëntenraad is bij wet geregeld in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018). In de Wmcz 2018 is benoemd over welke onderwerpen een cliëntenraad – in OLVG Patiëntenraad genaamd – van een instelling advies gevraagd moet worden of waarover hij in de gelegenheid gesteld moet worden om advies te geven. Dit is nader uitgewerkt in de medezeggenschapsregeling Patiëntenraad OLVG. Daarnaast kan de Patiëntenraad ongevroegde adviezen geven. Meer over de Wmcz 2018 en de adviesfunctie kunt u lezen in de bijlage 'Adviesfunctie'.

3 Reglement en werkwijze

In het Huishoudelijk Reglement heeft de Patiëntenraad zijn werkwijze beschreven.

4 Samenstelling

De Patiëntenraad bestaat uit patiënten of familie van patiënten die met regelmaat gebruik maken van de zorg - en dienstverlening van OLVG.

De samenstelling van de Patiëntenraad tot en met 31 december 2020 was als volgt:



mevrouw drs. J.M. (Annemart) Kloosterman-Keeman BA
reserve lid vanaf 1 oktober 2018, lid vanaf 1 juni 2019
voorzitter vanaf 1 november 2019



de heer B.W.M. Arents
lid vanaf 1 januari 2019
vicevoorzitter vanaf 1 november 2019
tot 16 april 2020



de heer M.J.C.J. (René) Ambags

lid vanaf 15 maart 2017
vicevoorzitter vanaf 16 april 2020



de heer dr. J.Th.M. (Johannes) Houwink ten Cate

lid vanaf 1 januari 2018 tot 1 januari 2021



mevrouw M. (Maartje) Kuis
reserve lid vanaf 1 oktober 2018, lid vanaf 1 juni 2019



mevrouw S.E.M. (Sylvia) de Roos
lid vanaf 1 september 2016



mevrouw A. (Alice) van Wassenberg
lid vanaf 1 januari 2018 tot 1 januari 2021



mevrouw drs. G. (Glenda) Westzaan
lid vanaf 15 maart 2017



de heer ing. H. (Houssain) el Yachouti
lid vanaf 15 maart 2017 tot 15 maart 2020

5 Ondersteuning

Mevrouw mr. Y.M. (Yvonne) van Roon is in september 2006 door de raad van bestuur benoemd als ambtelijk secretaris van de Patiëntenraad. Zij ondersteunt de Patiëntenraad inhoudelijk en secretarieel.



6 Vergoeding

De leden van de Patiëntenraad ontvangen een vaste vergoeding. Daarnaast is budget beschikbaar voor onder andere het raadplegen van externe deskundigen, zaalhuur, de aanschaf van literatuur en het lidmaatschap van het Landelijk Steunpunt (Mede)zeggenschap (LSR).

7 Verslag werkzaamheden 2020

7.1 Advisering

7.1.1 Gevraagde adviezen

De raad van toezicht heeft de Patiëntenraad de volgende besluiten voor advies voorgelegd:

- Het voorgenomen besluit van de raad van toezicht om de heer P. Eringa te benoemen als lid van de raad van toezicht van OLVG.
- Het voorgenomen besluit van de raad van toezicht om de heer prof. dr. J.A.M. Kremer voor een tweede termijn van vier jaren te herbenoemen in de raad van toezicht van OLVG.
- Het voorgenomen besluit van de raad van toezicht om de heer prof. dr. M.A.A.J. van den Bosch met ingang van 1 april 2021 voor een tweede termijn van vier jaren te benoemen als lid en voorzitter van de raad van bestuur van OLVG.

De raad van bestuur heeft de Patiëntenraad de volgende besluiten voor advies voorgelegd:

- Het voorgenomen besluit om mevrouw C.M. Vinkesteyn-Benoni aan te stellen als lid van de Klachtenonderzoekscommissie van OLVG.
- Het voorgenomen besluit om de heer drs. A.D. Krommenhoek aan te stellen als lid van de Klachtenonderzoekscommissie van OLVG.
- Het Jaarplan en de Begroting 2020.
- De Kaderbrief 2021.
- Het Jaarplan en de Begroting 2021.
- Het voorgenomen besluit tot wijziging van de statuten van Stichting OLVG en van Medisch Centrum Jan van Goyen BV in het kader van de nieuwe regelgeving rondom voorwaarden toepassing zorgvrijstelling vennootschapsbelasting.
- Het voorgenomen besluit tot oprichting van een Verpleegkundig Stafbestuur in OLVG.
- Het voorgenomen besluit 'Veranderplan Implementatie functie hbo-verpleegkundige'.
- Het voorgenomen besluit tot invoering van een aantal privacy documenten.
- Het voorgenomen besluit 'Veranderplan RVE (Resultaat Verantwoordelijke Eenheid) Spoedzorg dagbehandeling West'.

- Het voorgenomen besluit 'Veranderplan RVE Spoedzorg Acute Opname Afdeling (AOA) West'.
- Het voorgenomen besluit 'Veranderplan RVE Spoedzorg inzake C-dienst balie Spoedeisende hulp (SEH). Dit voorgenomen besluit is aangehouden/ingetrokken nadat de Patiëntenraad zijn advies al had verstrekt.
- Het voorgenomen besluit 'Veranderplan RVE Orthopedie betreffende de gipskamer Oost'.
- Het voorgenomen besluit 'Veranderplan Verloskunde triage Shortcare'.
- Het voorgenomen besluit 'Veranderplan Vervangen HCK's (Hartcatheterisatiekamers) Oost'.
- Het voorgenomen besluit 'Veranderplan Hybride OK's (operatiekamers) Oost'.
- Het voorgenomen besluit tot verbouwing van de Entree West.

In de bijlage 'Aandachtspunten bij het verstrekken van gevraagde adviezen' is beknopt weergegeven welke aandachtspunten de Patiëntenraad hanteert bij de beoordeling van de adviesvragen en waarover hij opmerkingen maakt, vragen stelt of aandacht voor vraagt bij de raad van bestuur.

7.1.2 Ongevraagde reactie

De Patiëntenraad heeft ongevraagd een verzoek ingediend betreffende:

- **De communicatie bij de opschaling van de reguliere zorg**

In het begin van de Coronacrisis was er door OLVG met man en macht gewerkt om de patiënten met het coronavirus (COVID-19) op te vangen en te behandelen. De reguliere zorg was daarvoor flink afgeschaald, maar desalniettemin niet volledig gestopt. Nadat de grootste druk in het ziekenhuis en dan vooral op de IC-afdelingen aan het afnemen was na de eerste golf, ontstond er gelukkig meer ruimte om het reguliere werk (zorg) weer de aandacht te geven. Doordat de reguliere zorgverlening helaas grotendeels moest blijven liggen, zijn de wachttijden voor patiënten verder toegenomen en daarmee de onrustgevoelens die daarbij horen voor patiënten. Patiënten willen heel graag weten op welke termijn zij voor hun behandeling aan de beurt zijn. Hierbij is, naar de mening van de Patiëntenraad, heldere en eenduidige communicatie essentieel, de Patiëntenraad heeft hiervoor aandacht gevraagd bij de raad van bestuur.

7.1.3 Ongevraagde adviezen

Naast de gevraagde adviezen kan de Patiëntenraad ongevraagde adviezen geven. Deze betreffen praktische aandachtspunten voor het ziekenhuis waarmee de patiënttevredenheid kan worden verhoogd. Voor patiënten is het bovendien belangrijk dat de financiën van het ziekenhuis goed op orde zijn. De Patiëntenraad gaf daarom ook diverse adviezen en reacties betreffende de financiën op basis van de beschikbare financiële verslaglegging.

- **Opmerkingen, kanttekeningen en aanbevelingen bij de financiële rapportages OLVG**

Conform het wettelijk adviesrecht en gezien het belang voor patiënten van een gezonde financieel economische positie van OLVG, geeft de Patiëntenraad jaarlijks zijn mening over de ter beschikking gestelde financiële rapportages.

7.1.4 Vervolg van ingediende adviezen

Het vervolg van de gegeven adviezen staat regelmatig op de agenda van het overleg met de raad van bestuur. Alle adviezen zijn in meer of mindere mate verwerkt in de beleidsmaatregelen, zij het soms met enige vertraging.

8 Voltallige vergaderingen van de Patiëntenraad

Door de Coronacrisis was het vanaf half maart 2020 niet meer mogelijk om fysiek met elkaar te vergaderen. De Patiëntenraad is al snel overgegaan op het online vergaderen.

De Patiëntenraad is in 2020 twaalf keer, voornamelijk digitaal, in voltallige vergadering bijeen geweest waarvan twee vergaderingen waren ingelast om de eigen werkwijze te bespreken en speerpunten vast te stellen. Regelmatig zijn in de vergaderingen medewerkers van OLVG uitgenodigd om een toelichting te geven op bestaande of nieuwe projecten.

9 Overlegvergaderingen

9.1 Overleg met raad van bestuur

In 2020 is er naast de “normale overleggen” een aantal extra overleggen met de raad van bestuur geweest om de Patiëntenraad bij te praten over de stand van zaken ten aanzien van de COVID-19-zorg, het af- en opschalen van de reguliere zorg en over het afstemmen van de informatievoorziening aan de Patiëntenraad.

Verder heeft er vier maal een overleg plaatsgevonden tussen het lid raad van bestuur dat de Patiëntenraad in zijn portefeuille heeft, de voorzitter en een lid van de Patiëntenraad. Dit staat bekend als het ‘klein overleg’. Mevrouw drs. R.H.M. Vernimmen, lid raad van bestuur, is het aanspreekpunt van de Patiëntenraad.

Als regel heeft de secretaris van de raad van bestuur het overleg bijgewoond, evenals de ambtelijk secretaris van de Patiëntenraad. De verslagen van deze vergaderingen werden gemaakt door de ambtelijk secretaris van de Patiëntenraad en aan de raad van bestuur en de Patiëntenraad verstrekt. Daarnaast zijn een lid raad van bestuur en de secretaris van de raad van bestuur vier keer aanwezig geweest gedurende een uur van de voltallige vergadering van de Patiëntenraad.

Een afvaardiging van de Patiëntenraad heeft één keer een overleg gehad over de financiën met de heer C. Buren, lid raad van bestuur CFO, die onder meer financiën in zijn portefeuille heeft.

9.2 Overlegvergaderingen met raad van bestuur en raad van toezicht

De voltallige Patiëntenraad heeft in 2020 drie keer een Groot Overlegvergadering met leden van de raad van bestuur gehad waarbij tevens de manager Kwaliteit en Verbetering aanwezig was en een lid van de raad van toezicht en de voorzitter en vicevoorzitter van de Ondernemingsraad als toehoorder waren uitgenodigd. Tijdens de vergaderingen werd relevante en actuele informatie uitgewisseld en toegelicht.

In de loop van het jaar werd de Patiëntenraad regelmatig telefonisch en schriftelijk geïnformeerd over actuele zaken door de raad van bestuur.

10 Interne contacten met raden, besturen, medewerkers en vrijwilligers van OLVG

Om zijn werkzaamheden goed uit te kunnen voeren en om goed geïnformeerd te zijn over wat er allemaal speelt in het ziekenhuis heeft de Patiëntenraad regelmatig contact met diverse raden, medewerkers van diverse afdelingen alsook vrijwilligers van OLVG. Hoewel het dit jaar door de Coronacrisis nagenoeg niet meer mogelijk was om vanaf half maart fysiek aanwezig te zijn in het ziekenhuis, vonden er desalniettemin de nodige contacten online en telefonisch plaats. Een overzicht van welke interne contacten er in 2020 zijn geweest en welke bijeenkomsten door de Patiëntenraad zijn bijgewoond, vindt u in de bijlage 'Interne contacten'.

De voorzitter van de Patiëntenraad heeft deelgenomen aan het jaarlijkse overleg met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd met de raad van bestuur en de voorzitters van de ondernemingsraad, bestuur medische staf, verpleegkundig stafconvent en diverse medewerkers van OLVG. In het gesprek werd onder meer nagegaan of de Patiëntenraad voldoende mogelijkheden krijgt van het bestuur om de belangen van de cliënten te behartigen.

10.1 Internet

Informatie over de Patiëntenraad is te vinden op de website van OLVG:

<https://www.olvg.nl/patientenraad>

11 Externe contacten

De Patiëntenraad is aangesloten bij het LSR, Landelijk Steunpunt (Mede)zeggenschap (website: www.hetlsr.nl) en de Vereniging Cliëntenbelang Amsterdam.

Bijgewoonde externe bijeenkomsten:

2 maart 2020	de door Santeon georganiseerde bijeenkomst over Patiëntenparticipatie
3 juli 2020	de door Santeon georganiseerde bijeenkomst voor cliëntenraden van de Santeonziekenhuizen over de Visie Patiënten participatie
27 augustus 2020	Algemene ledenvergadering Cliëntenbelang Amsterdam
11 september 2020	de door Santeon georganiseerde vervolgbijeenkomst voor cliëntenraden van de Santeonziekenhuizen over de Visie Patiënten participatie
Vanaf september 2020	Periodiek overleg met de cliëntenraden van Zaans Medisch Centrum en TerGooi ziekenhuis
8 oktober 2020	het door Skipr georganiseerde interactieve webinar 'Domeinoverstijgende en regionale samenwerking'.

12 Training en coaching

In 2020 werd onder leiding van mevrouw A.H.J. (Arlette) Naus, adviseur lerende organisatie, tweemaal een bijeenkomst met de voltallige Patiëntenraad gehouden. Het doel was om de positie en werkwijze van de Patiëntenraad te bepalen en speerpunten vast te stellen.

13 Speerpunten 2020

De Patiëntenraad heeft in plaats van een beleidsplan een overzicht gemaakt met speerpunten, waar hij zich in 2020 op wilde richten. Dit document is te vinden op de pagina van de Patiëntenraad op de website van OLVG via de volgende link: <https://www.olvg.nl/patientenraad>

14 Werkgroepen

Om de doelmatigheid van de raad te vergroten zijn werkgroepen in het leven geroepen: Iedere werkgroep heeft een lid-coördinator. In iedere werkgroep is ten minste één ander lid actief. Na de digitale bijeenkomsten in april 2020 is de Patiëntenraad tot de volgende werkgroepindeling gekomen:

- Kwaliteit;
- Patiëntenparticipatie;
- Patiëntenraadpleging;
- Organisatie.

De werkgroepen hadden ieder thema's tot hun aandachtsgebied. De thema's van de werkgroepen overlappen elkaar soms doordat er vanuit verschillende invalshoeken naar die thema's werd gekeken.

Om de grote hoeveelheid binnenkomende stukken zo adequaat mogelijk te behandelen, besliste het dagelijks bestuur welke werkgroep het meest geschikt was om bepaalde stukken nauwkeurig te bestuderen.

Ontwerpadviezen en andere officiële, schriftelijke stukken of conceptpublicaties van de Patiëntenraad werden altijd ter goedkeuring aan alle leden voorgelegd.

14.1 Werkgroep Kwaliteit

Kwaliteit is een onderwerp dat via de vele aspecten van het werk van de Patiëntenraad aan bod komt. Zo volgde de werkgroep dit onderwerp in alle informatiebronnen zoals Jaarplan, Kaderbrief, begroting, trimesterrapportages Kwaliteit, het lopen van flitstracers, verbeterplannen en dergelijke. Daarnaast had de werkgroep regelmatig contact met de afdeling Kwaliteit en Verbetering met de trimesterrapportage Kwaliteit als leidraad en werden er themabijeenkomsten gehouden zoals de Juiste Zorg op de Juiste Plek waarin onder meer doelmatigheidsanalyses en Slimmer samenwerken met de huisarts werden besproken. Daarnaast bleef de Patiëntenraad met de medewerkers van Kwaliteit en Verbetering in gesprek over de uitkomsten van diverse kwaliteitsmetingen zoals: -'kort cyclisch uitvragen van patiënten';

- 'tracers';
- Patient Reported Outcome Measures (PROMs; beschrijven de uitkomsten van de zorg vanuit het perspectief van de patiënt);
- Patient Reported Outcome Measures (PREMs: geven inzicht in de ervaring en tevredenheid van de patiënt met de geleverde zorg).

De werkgroep had als aandachtsgebied de volgende thema's:

- Regulier contact met de afdeling Kwaliteit en Verbetering;
- Kwaliteitsindicatoren;
- Digitalisering, het gebruik van informatie- en communicatietechnologie ter ondersteuning of verbetering van de gezondheid en de gezondheidszorg (zorg kwetsbare patiënt);
- Poliklinieken en opschalen reguliere zorg vanaf mei 2020;
- Poli 2020. Het project Poli 2020 had als streven om de processen op de poliklinieken voor alle poliklinieken hetzelfde te maken en te versimpelen voor patiënten én om de dienstverlening van OLVG aan patiënten te digitaliseren waar dat mogelijk is zodat er meer ruimte en tijd is voor de minder digitaal vaardigen.
- Value Based Health Care, een manier om de gezondheidszorg in te richten, waarbij de waarde voor de patiënt vooropstaat. Die waarde wordt uitgedrukt als gezondheidsuitkomsten versus kosten.
- Samenwerking in de keten;
- Wachtlijsten;
- Communicatie;
- Klachten;
- Ontslag/netwerkzorg;
- Voedselconcept;
- Contact dienst geestelijke verzorging;
- Diversiteit;
- Stuurgroep 70+.

Ondanks de COVID-19-pandemie zijn de meeste van deze thema's door de werkgroep opgepakt en gevolgd.

Enkele thema's van de werkgroep worden hieronder nader apart besproken.

14.1.1 Klachtenafhandeling

De Patiëntenraad vindt een toegankelijke en laagdrempelige klachtenopvang een groot goed voor patiënten van OLVG. De raad hecht er veel waarde aan dat alle medewerkers van OLVG een open houding ten opzichte van klachten hebben. Dan valt er iets van klachten te leren en kunnen klachten bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van de zorgverlening. Vanuit die visie zijn de volgende doelstellingen geformuleerd: het volgen van het klachtenbeleid, het bewaken dat klachten laagdrempelig worden afgehandeld en dat klachten leiden tot verbetering van de zorg.

Om deze doelstellingen te bereiken heeft de werkgroep het jaarverslag 2019 van de klachtenfunctionarissen en de Klachtenonderzoekscommissie (KOC) bestudeerd.

Ter voorbereiding van de adviezen over de door de raad van bestuur voorgenomen benoemingen van mevrouw C.M. Vinkesteijn-Benoni en de heer drs. A.D. Krommenhoek in de klachtenonderzoekscommissie van OLVG, hebben leden van de werkgroep een gesprek met hen gehad. Deze gesprekken hebben geleid tot een positief advies.

14.1.2 Diversiteit

OLVG heeft een commissie Diversiteit samengesteld waaraan leden van de Patiëntenraad als klankbord lid deelnamen. Het motto van de commissie is: diversiteit is intercultureel vakmanschap. Er zijn in 2020 een aantal bijeenkomsten van deze commissie geweest. Diversiteit wordt door deze commissie heel breed geïnterpreteerd. Het doel van de commissie is om bij te dragen aan het realiseren van zorg die gelijkwaardig toegankelijk is voor iedereen, creëren van een prettige en veilige werkomgeving, delen van kennis en ervaring en organisatiebreed omgaan met alle aspecten van diversiteit vanuit relevante invalshoeken. Aan het einde van het jaar is de commissie Diversiteit met de raad van bestuur in overleg gegaan om de commissie te beëindigen. In 2021 zal opnieuw de doelstelling tegen het licht worden aangehouden, zodat een nieuwe commissie met een concretere doelstelling aan de slag kan gaan.

14.1.3 Flitstracers

Leden van alle werkgroepen van de Patiëntenraad liepen aan het begin van het jaar mee met zo genoemde Flitstracers. Het primaire doel van de flittracer is het bevorderen van bewustzijn op het gebied van (patiënt)veiligheid. Tijdens een flittracer gaat het 'flitstracerteam' in gesprek met medewerkers aan de hand van een specifieke vragenlijst op één bepaald onderwerp: één klein gedeelte van een zorgpad/systeem. Er wordt letterlijk een rondje gelopen over de afdeling en de medewerkers worden geïnterviewd. Het aantal juiste en onjuiste antwoorden van de vragen van de vragenlijst wordt bijgehouden en de bevindingen worden teruggekoppeld aan de medewerkers van de afdeling. Daarnaast worden de vragenlijsten gebruikt voor de ziekenhuis brede evaluatie en analyse. Voor de leden van de Patiëntenraad is het een goed moment om contact te hebben met de medewerkers op de afdelingen. Helaas was het meelopen met Flitstracers na half maart 2020 door de ingevoerde coronamaatregelen niet meer mogelijk.

14.2 Werkgroep Patiëntenparticipatie

Patiëntenparticipatie, waaronder ook Samen beslissen, krijgt steeds meer vorm in de vele projecten van OLVG en in samenwerking met de andere Santeon-ziekenhuizen. Patiënten worden geraadpleegd over wat zij belangrijk vinden in de te ontvangen zorg. Zo zijn onder meer de '3 goede vragen' ter voorbereiding op een polikliniekbezoek ingevoerd. Door de '3 goede vragen' zichtbaar te maken in onder andere de wacht- en spreekkamers, op OLVG informatiemateriaal en op de website van OLVG worden patiënten uitgenodigd om in gesprek te gaan met hun behandelaar en samen tot een beslissing te komen. Ook ontwikkelt OLVG keuzehulpen waarmee patiënten worden geholpen in het maken van een keuze in voor hen de best passende zorg. De werkgroep volgde al deze veranderingen en vindt het een goede ontwikkeling dat de resultaten op dit gebied onderling met de Santeon-ziekenhuizen worden uitgewisseld en wanneer van belang worden overgenomen. Afvaardigingen van de cliëntenraden van de Santeon-ziekenhuizen, waaronder ook van de Patiëntenraad OLVG, zijn een paar keer bijeen geweest om met elkaar te spreken en mee te denken over de door Santeon opgestelde visie Patiëntenparticipatie.

De werkgroep had als aandachtsgebied de volgende thema's:

- Poli 2020;
- Digitalisering (teleconsulten en dergelijke);
- MijnOLVG / Persoonlijke Gezondheidsomgeving;

- Patiënt participatie in Santeon verband;
- Overleg met cliëntenraden in de regio;
- Regulier overleg met de afdeling Kwaliteit en Verbetering en innovatie-arts OLVG met betrekking tot patiëntenparticipatie;
- Samen beslissen (Patient Journey, spiegelgesprekken, '3 goede vragen', bejegening). Patient journey is een methode om de beleving van de patiënt te weten te komen met als doel om een betere dienstverlening te bewerkstelligen.
- Value Based Health Care;
- Voedingsconcept;
- Schoonmaak/Hygiëne;
- Bereikbaarheid/Vervoer.

De meeste van de bovengenoemde thema's zijn door de werkgroep opgepakt en gevolgd. Zo is er een start gemaakt om regelmatig met een afvaardiging van andere cliëntenraden bij elkaar te komen. Dit om algemene ervaringen uit te wisselen hoe zij omgaan met de Juiste Zorg op de Juiste Plaats en hoe de cliëntenraden bij deze ontwikkelingen betrokken zijn. De vraag is: hoe ga je ermee om? Hoe kun je vanuit de positie van een cliëntenraad/Patiëntenraad een bijdrage leveren aan de veranderingen in de zorg?

14.2.1 Services

Met de heer C.E. Holm, manager Services, en een aantal hoofden van dienst zijn er gesprekken geweest over onder meer:

- de oprichting van een Patiënten Service Punt;
- parkeergelegenheid auto's en fietsen;
- de schoonmaak waaronder de belevingsmeting;
- de visie op voeding en restauratieve voorzieningen;
- aanpak agressie en geweld.

14.3 Werkgroep Patiëntenraadpleging

Het is belangrijk om zo goed mogelijk op de hoogte te zijn en te blijven van wat er leeft onder de patiënten van OLVG en het vernemen van hun mening over specifieke onderwerpen betreffende de kwaliteit van de zorgverlening. Voor OLVG om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te verbeteren en aan te passen aan de wensen en noden van de patiënt. Voor de Patiëntenraad om de belangen van patiënten van OLVG zo optimaal mogelijk te behartigen tijdens de uitvoering van de adviserende taak van de Patiëntenraad. Via onder meer het lezen van rapportages kan de Patiëntenraad peilen wat er onder patiënten leeft.

De werkgroep had als aandachtsgebied de volgende thema's:

- Panelmeting/enquête - onder meer digitalisering;
- Communicatie;
- Value Based Health Care (patiëntenraadpleging);
- Achterbanraadpleging;
- Volgen Verbetermeter;
- Spiegelgesprekken;
- Focusgroepen;
- Patient Journey;

- Klachten;
- Communicatie;

14.3.1 Patiëntenpanel

Het OLVG patiëntenpanel is een digitaal panel, waarvan de leden via een digitale vragenlijst over bepaalde onderwerpen worden bevestigd. De leden zijn (ex) patiënten van OLVG, die zichzelf aanmelden. Het panel had in 2020 in het geheel rond de 750 leden.

De werkgroep heeft in 2020 één keer, in samenwerking met de afdeling Kwaliteit en Verbetering, gebruik gemaakt van het OLVG-patiëntenpanel om de ervaringen van patiënten te vernemen met betrekking tot de zorgverlening in de eerste golf van de Coronaperiode. Aan deze panelmeting hebben 343 panelleden meegedaan (respons van 47 procent). De respondenten waren ten tijde van de panelmeting bezorgd over Corona, maar positief over de zorgverlening in OLVG. Zij waren goed op de hoogte van de genomen maatregelen in OLVG. 43% van de respondenten gaf aan minder naar het ziekenhuis te gaan dan voor de Coronacrisis. De respondenten gaven als aanbeveling aan OLVG mee om meer via de e-mail of via MijnOLVG te communiceren over onder meer wijzigingen in het patiëntenbeleid, informatie over Corona en uitgestelde afspraken. 22% van de respondenten gaf aan de zorg ook in de toekomst digitaal te willen krijgen.

De uitkomsten van de panelmeting zijn breed gedeeld in OLVG.

Met de medewerkers van de afdeling Kwaliteit en Verbetering die het OLVG-patiëntenpanel beheren, is er regelmatig contact om elkaar te informeren over de inhoud en de planning van de panelmetingen.

Andere activiteit

Een andere activiteit die heeft plaatsgevonden om te peilen wat er onder patiënten leeft is:

- Het deelnemen aan het Challengeteam van de Patient Journey MijnOLVG. Bij deze Patient Journey stond de vraag centraal hoe patiënten het gebruik van het patiëntenportaal MijnOLVG beleven. De ervaringen en behoeften van patiënten werden daarbij in kaart gebracht en gebruikt om MijnOLVG te verbeteren onder meer op het gebied van gebruiksvriendelijkheid en patiëntgerichtheid.

14.4 Werkgroep Organisatie

De werkgroep volgde nauwlettend de strategische ontwikkelingen en visie van de raad van bestuur. De Patiëntenraad vindt het zijn taak om er voor zorg te dragen dat patiëntenbelangen goed worden verankerd in de strategische plannen. Zo was de Patiëntenraad met een delegatie aanwezig op strategiedagen en bij open management overleggen die jaarlijks in OLVG worden georganiseerd. Ook namen een aantal leden als patiënt-lid deel aan ziekenhuis commissies (commissie Vastgoed en Kernteam Informatie Management) om bij de aanvang van plannen het patiëntenperspectief mee te geven.

In de komende jaren zal OLVG zijn profiel binnen het continu veranderende zorglandschap in de regio Amsterdam verder ontwikkelen. Deze ontwikkelingen zal de Patiëntenraad nauwlettend volgen, en hij zal duidelijk zijn stem laten horen en zijn invloed laten gelden.

De werkgroep had als aandachtsgebied de volgende thema's:

- Project Poli 2020;
- Digitalisering – privacy (in verband met het project Poli 2020);
- Zorgverplaatsing “OLVG dichterbij dan ooit”:

- passend e-Health aanbod;
- thuis / e-Coach,
- 1ste lijn/consult;
- Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg / Virtual Ward;
- satellieten;
- overheveling zorgfuncties naar andere ziekenhuizen.
- Lateralisatie en locatie doorontwikkeling (lokaal);
- Juiste zorg op juiste plek (regionaal);
- Programma O₂ en regulier contact daaromtrent. Het O₂-programma heeft tot doel de inhoudelijke strategie van OLVG te versnellen en lucht te creëren voor de medewerkers, lucht te creëren in de capaciteit en lucht te creëren in de financiën. Er lopen verschillende ziekenhuis brede projecten om die doelen zoveel mogelijk te ondersteunen. Over de projecten die van belang zijn voor patiënten heeft de Patiëntenraad contacten met de projectleiders om zijn vragen te stellen en het patiëntenperspectief in te brengen.
- Financiën;
- Jaarplan/begroting;
- Besturingsmodel;
- Borgen medezeggenschap;
- Patiënten Effect Rapportage;
- Communicatie.

14.4.1 Financiën

Een financieel gezond en slagvaardig OLVG hangt nauw samen met de patiëntenbelangen. Een gezonde financiële positie borgt immers de continuïteit en kwaliteit van het ziekenhuis. Slagvaardigheid in de financiële positie brengt mee dat OLVG ruimte heeft om te investeren maar ook om te incasseren waar dat nodig is.

De werkgroep heeft uiteraard met interesse en bezorgdheid gekeken naar de financiële ontwikkelingen in het afgelopen jaar, dat zo in het teken van COVID-19 stond. Belangrijke informatiebronnen daarbij waren het Jaarplan, de Kaderbrief, de Begroting, periodieke concernrapportages en het Jaarverslag.

Gedurende het jaar is de Patiëntenraad tijdens de overlegvergaderingen met de raad van bestuur voortdurend op de hoogte gehouden over de actuele financiële ontwikkelingen. Een afvaardiging van de Patiëntenraad heeft één keer een specifiek overleg gehad over de financiën (waaronder de begroting 2021) met de heer C. Buren, lid raad van bestuur CFO, die onder meer financiën in zijn portefeuille heeft en de heer R.M. Schreuder RA, manager financiën.

De formele adviezen afgegeven door de Patiëntenraad met betrekking tot financiën betroffen:

- Begroting;
- Jaarplan;
- Kaderbrief.

Tot slot

Met de publicatie van het jaarverslag over 2020 wenst de Patiëntenraad onder andere patiënten en andere betrokkenen inzicht te geven in de werkzaamheden van de raad gedurende het verslagjaar en daardoor de belangstelling te vergroten voor de Patiëntenraad van OLVG.

Bijlage Adviesfunctie

Per 1 juli 2020 is de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018) in werking getreden als opvolger van de sinds 1996 van kracht zijnde Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen. Het belangrijkste doel van de nieuwe wet is het versterken van de medezeggenschap van cliënten in zorginstellingen onder meer door het verzaamd adviesrecht te vervangen door een instemmingsrecht. De Wmcz 2018 geeft een cliëntenraad – in OLVG Patiëntenraad genoemd – van een instelling het recht voorstellen te doen over alle onderwerpen die voor patiënten van belang zijn. De Patiëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies. Over bepaalde onderwerpen moet de raad van bestuur de Patiëntenraad altijd raadplegen. De Patiëntenraad heeft bij die onderwerpen instemmingsrecht. Het instemmingsrecht wijkt in zoverre af van het verzaamd adviesrecht dat een commissie van vertrouwenslieden op grond van de Wmcz 2018 de zorgaanbieder alleen toestemming geeft om een besluit te nemen waarmee de Patiëntenraad niet instemt, als:

- de beslissing van de Patiëntenraad om geen instemming te geven onredelijk is óf
- het voorgenomen besluit van OLVG wordt geëist om zwaarwegende redenen.

Een besluit waarvoor instemmingsrecht geldt en dat zonder de instemming van de Patiëntenraad wordt genomen of zonder toestemming van de commissie van vertrouwenslieden, is nietig. De Patiëntenraad kan het besluit nietig verklaren door dit binnen een maand nadat OLVG dit heeft laten weten (of nadat de Patiëntenraad dit op een andere manier heeft vernomen) schriftelijk een nietigverklaring aan OLVG te sturen.

Een van de wijzigingen in de nieuwe wet is ook het opstellen van een medezeggenschapsregeling. In dit document zijn de werkafspraken tussen de Patiëntenraad en de raad van bestuur vastgelegd. In de Wmcz 2018 staan de onderwerpen benoemd waarover de Patiëntenraad, als cliëntenraad van een curatieve instelling, in de gelegenheid dient te worden gesteld om advies of instemming over te geven. In de door de raad van bestuur en Patiëntenraad opgestelde medezeggenschapsregeling zijn daar nog twee onderwerpen aan toegevoegd waarover de Patiëntenraad onder de oude Wmcz het adviesrecht had en die onder de Wmcz 2018 onder het adviesrecht voor de langdurige zorg vallen. Dit betreffen het algemene huisvestingsbeleid van de instelling, alsmede een ingrijpende verbouwing, nieuwbouw of verhuizing van een instelling én een benoeming van personen als bedoeld in [artikel 15 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg](#).

Hieronder staan de onderwerpen zoals opgenomen in de medezeggenschapsregeling waarvoor de Patiëntenraad in de gelegenheid wordt gesteld advies uit te brengen:

1. De Patiëntenraad adviseert OLVG over de in artikel 7 Wmcz 2018 genoemde onderwerpen:
 - a. een wijziging van de doelstelling of de grondslag van de instelling;
 - b. een fusie of duurzame samenwerking waarbij de instelling is betrokken;
 - c. een overdracht van de zeggenschap over de zorg of een onderdeel daarvan;
 - d. een gehele of gedeeltelijke beëindiging dan wel een belangrijke uitbreiding van de zorgverlening;
 - e. een belangrijke wijziging in de organisatie van de zorgverlening;
 - f. een profielschets voor de benoeming van de leden van het toezichthoudend orgaan en de leden van het bestuur van de instelling;
 - g. de vaststelling van de begroting en de jaarrekening van de instelling;
 - h. het algemene huisvestingsbeleid van de instelling, alsmede een ingrijpende verbouwing, nieuwbouw of verhuizing van een instelling; en
 - i. een benoeming van personen als bedoeld in [artikel 15 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg](#).

2. De raad van bestuur behoeft de instemming van de Patiëntenraad over de in artikel 8 Wmcz 2018 genoemde onderwerpen:

- a. de medezeggenschapsregeling, de regeling, bedoeld in [artikel 13, eerste lid, van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg](#), alsmede andere voor patiënten geldende regelingen;
- b. een profielschets voor het benoemen van personen als bedoeld in [artikel 15 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg](#);
- c. de procedure voor het opstellen en bespreken van zorgplannen;
- d. het algemene beleid ter zake van kwaliteit, veiligheid en hygiëne;
- e. het algemene beleid ter zake van de toelating van patiënten tot de zorgverlening en beëindiging daarvan;
- f. het algemene beleid ter zake van voedingsaangelegenheden, geestelijke verzorging, recreatiemogelijkheden of ontspanningsactiviteiten en maatschappelijke bijstand, indien het een instelling betreft waarin patiënten gedurende het etmaal kunnen verblijven;
- i. de selectie en benoeming van personen die de Patiëntenraad de onafhankelijke ondersteuning, bedoeld in [artikel 6, derde lid](#), zullen verlenen.

3. De Patiëntenraad wordt in de gelegenheid gesteld om een bindende voordracht te doen voor de benoeming één lid van het toezichthoudende orgaan van OLVG (art. 10 Wmcz 2018).

Bijlage Aandachtspunten bij het verstrekken van gevraagde adviezen

Bij de beoordeling van adviesaanvragen heeft de Patiëntenraad een aantal aandachtspunten waarop hij de voorgenomen besluiten toetst. Bij benoemingen van personen vindt er doorgaans een gesprek plaats met de betrokken kandidaat en een delegatie van de Patiëntenraad. Hieronder staan in het algemeen de aandachtspunten die hij hanteert bij de diverse adviesaanvragen en waarover hij zo nodig opmerkingen maakt, vragen stelt of aandacht voor vraagt bij de raad van bestuur.

Bij adviesaanvragen betreffende strategieplannen, jaarplan en begroting

- De keuzes die gemaakt worden in het zorgaanbod en voor netwerksamenwerking moeten op basis van de noden van de patiënt worden gemaakt en niet alleen op bedrijfseconomische gronden. Daarbij behoort gekeken te worden naar de toegankelijkheid en nabijheid van zorg voor alle inwoners uit de regio Groot Amsterdam.
- Het vragen en gebruiken van inbreng van patiënten.
- Het rekening houden met kwetsbare patiëntengroepen bij de ontwikkeling van nieuwe zorgproducten en het behouden blijven van persoonlijk contact. Het gebruik van e-Health moet voor de patiënt een uitbreiding van mogelijkheden voor contact en het uitwisselen van informatie met de zorgverlener zijn en geen vermindering hiervan.
- Het gebruiksvriendelijk zijn van technologie.
- Het bewaken van de privacy van patiënten bij uitwisseling van patiëntengegevens en een veilige informatieopslag.
- Het meer concreet zijn over de doelstellingen die direct zijn gekoppeld aan een goede en veilige patiëntenzorg.
- Het op gezette tijden informeren van betrokken patiënten.
- Het meetbaar maken van de te bereiken doelen zodat er tijdig en gericht kan worden bijgestuurd.

Bij adviesaanvragen betreffende Veranderplannen:

- De betekenis van de plannen voor de patiënten, voor- en nadelen.
- Het meegenomen zijn van de meningen van patiënten in de plannen.
- Het geven van een aantoonbare kwaliteitsverbetering.
- De wijze waarop het beoogde effect van het veranderplan wordt gemeten en aantoonbaar wordt gemaakt.
- Het aanwezig zijn van een goede verantwoordelijkheidsstructuur zodat duidelijk is wie in de dagelijkse gang van zaken medisch eindverantwoordelijk is.
- Het harmoniseren van de werkwijze. Vanuit het oogpunt van patiënten zijn een gelijke werkwijze met een efficiëntere en flexibelere inzet van personeel zeker belangrijk. De kwaliteit van de geboden zorg en de patiëntveiligheid kunnen hierdoor toenemen en de patiëntenstroom kan beter worden geholpen.
- Het hebben van een positieve invloed op de wachtlijsten.
- Het aanwezig zijn van een goed communicatieplan om patiënten over de veranderingen te informeren.
- Het eventuele interieur moet een rustige/ontspannen sfeer uitstralen, privacy bieden en er moeten comfortabele zitplaatsen zijn.
- Het goed bereikbaar zijn van de zorglocaties met allerlei soorten van vervoer.

Bij adviesaanvragen betreffende benoemingen van personen in het kader van de klachtenbemiddeling en klachtenbehandeling:

- De objectiviteit.
- Het oog hebben voor de belangen van patiënten en de belangen van de hulpverleners.
- De bereidheid om afgegeven signalen van patiënten te vertalen naar acties om de kwaliteit van zorgverlening te verbeteren.
- Het zorgvuldig en respectvol te werk gaan, en het proberen om via bemiddeling tot een oplossing te komen.

Bij adviesaanvragen betreffende benoemingen van personen in de raad van toezicht en de raad van bestuur

De Patiëntenraad hecht er veel waarde aan dat de raad van toezicht en de raad van bestuur goed onderling kan samenwerken en met elkaar een goede relatie onderhouden.

De Patiëntenraad let op de volgende competenties en ervaring van de kandidaat:

- Aantoonbare bestuurlijke ervaring in de gezondheidszorg en in complexe organisaties.
- Patiënt- en klantgericht denken met de focus op kwaliteit en veiligheid.
- Goede communicatieve eigenschappen.
- De visie op medezeggenschap waarbij de patiënt als onmisbare partner gezien dient te worden om tot goede besluiten te komen.
- Inzicht hebben in de risico's die de komende jaren op de ziekenhuissector afkomen.
- De visie op de ontwikkelingen van de gezondheidszorg in de regio Groot Amsterdam en de organisatie van de zorg.
- Het efficiënt omgaan met de middelen in het organiseren van de zorg waarbij wordt uitgegaan van de waarden van de patiënt.
- Bekend zijn met de verantwoordelijkheden van de diverse adviesorganen met inachtneming van de beginselen van de Governancecode zorg.
- Het kritisch constructief terzijde staan als klankbord en sparringpartner.
- Bekendheid met de Gedragscode voor Commissarissen en Toezichthouders.
- Bekend zijn met de voor- en nadelen van het besturingsmodel met RVE's.

Bijlage Interne contacten

De Patiëntenraad heeft in 2020 met de hierna genoemde raden en afdelingen de volgende bijeenkomsten bijgewoond en gesprekken gevoerd.

1 Raad van toezicht

Op uitnodiging van de raad van toezicht vond er twee keer een overleg plaats tussen de voorzitter van de raad van toezicht, de voorzitter van de raad van bestuur en de voorzitter van de Patiëntenraad. Dit wordt het voorzittersoverleg genoemd. De voorzitter van de Patiëntenraad laat zich hierbij vergezellen of vervangen door de vicevoorzitter van de Patiëntenraad. In dit overleg wordt informatie uitgewisseld over waar men zich zoal mee bezighoudt.

2 Ondernemingsraad

Een afvaardiging van de Patiëntenraad heeft twee keer een informeel overleg gehad met een afvaardiging van de ondernemingsraad. Daarnaast werden de voorzitter en vicevoorzitter van de ondernemingsraad uitgenodigd om aanwezig te zijn bij de overlegvergaderingen met de raad van bestuur. Van deze uitnodiging werd gebruik gemaakt. Verder zijn er overleggen geweest en is er contact onderhouden over adviesaanvragen en andere zaken met gemeenschappelijke raakvlakken. De aan de raad van bestuur verstrekte adviezen van zowel de ondernemingsraad als van de Patiëntenraad werden over en weer aan elkaar verstuurd.

3 Bestuur medisch staf

Het dagelijks bestuur van de Patiëntenraad heeft een keer een informeel overleg gehad met het dagelijks bestuur van het bestuur medische staf. In dit overleg besprak de Patiëntenraad onder meer de volgende onderwerpen:

- "OLVG topklinisch ziekenhuis voor Groot Amsterdam"?
- Opschaling van de non-COVID-19 zorg en evaluatie COVID tijd;
- Panelmeting: Evaluatie patiënten COVID periode;
- Digitalisering: teleconsulten en dergelijke;
- Patiëntenparticipatie.

De aan de raad van bestuur verstrekte adviezen van zowel het bestuur medische staf als van de Patiëntenraad werden over en weer aan elkaar verstuurd.

4 Apotheek

De heer drs. J.H. Baltink, poliklinisch apotheker West, en mevrouw drs. C.A. van Gennip - van Zantvoort, poliklinisch apotheker Oost, spraken met de Patiëntenraad over de speerpunten en recente ontwikkelingen van de poliklinische apotheek en over de toekomstplannen ten aanzien van Farmaceutische Patiëntenzorg. Tevens hebben zij de resultaten van de PREM Farmacie met de Patiëntenraad doorgenomen.

5 Commissie Diversiteit

Een lid van de Patiëntenraad nam deel aan de bijeenkomsten van de commissie Diversiteit als klankbord-lid.

6 Interne Geneeskunde

Mevrouw C.J.M. Swart, operationeel manager Interne Geneeskunde, sprak de Patiëntenraad bij over de stand van zaken van het Dialyse centrum.

7. *Kernteam Informatie Management*

Eén lid van de Patiëntenraad nam als patiënt-lid deel aan het Kernteam Informatie Management om het patiëntenperspectief mee te geven bij de aanvang van plannen.

8. *Klachtenfunctionarissen*

Regelmatig was er informeel contact met de klachtenfunctionarissen over de signalen die zij vernemen bij de bemiddeling van klachten van patiënten van OLVG.

9 *Kwaliteit & Verbetering*

In 2020 nam mevrouw S.H.J. Keus, manager van de afdeling Kwaliteit & Verbetering, deel aan het Groot Overleg raad van bestuur – Patiëntenraad. Daarnaast waren er ook nog aparte overleggen met de manager en adviseurs van de afdeling. Daarbij werd onder meer gesproken over:

- Het patiëntenpanel.
- Patiëntenparticipatie waaronder Samen Beslissen.
- De Verbetermeter. Patiënten krijgen direct na het bezoek aan de hulpverlener een tablet om daarmee negen vragen te beantwoorden. De negen vragen zijn verdeeld in drie vaste vragen en zes afdelingsspecifieke vragen. Dit geeft directe informatie voor de afdeling om mee aan de slag te gaan om te verbeteren.
- Patiënt Journey; een methode om patiëntervaringen op te halen.
- Value Based Health Care, dit is een manier om de gezondheidszorg in te richten, waarbij de waarde voor de patiënt vooropstaat. Die waarde wordt uitgedrukt als gezondheidsuitkomsten versus kosten.
- Patient Reported Outcome Measures (PROM's). Met PROM's worden behandeluitkomsten gemeten vanuit het perspectief van de patiënt.
- '3 goede vragen' ter voorbereiding op een consult.
- De kwaliteitsrapportages.
- De Juiste Zorg op de Juiste Plaats waaronder inzicht in doelmatigheidsanalyses en Slimmer samenwerken met de huisarts.

Daarnaast werd aan het begin van het jaar voor de invoering van de Coronamaatregelen door een aantal leden van de Patiëntenraad meegelopen met 'flitstracers'.

10. *Leerhuis*

Een van de opleidingsfunctionarissen van het Leerhuis heeft de Patiëntenraad begeleid bij zijn beleidsmiddagen. Voorafgaand aan de bijeenkomsten vonden voorbereidende gesprekken plaats.

11. *Orthopedie*

Met unitleider Orthopedie, de heer R. Poolman, werd informatie uitgewisseld over de betekenis van de Juiste Zorg op de Juiste Plek.

12. *Project leiders Poli2020*

Het project Poli 2020 had als streven om de processen op de poliklinieken voor alle poliklinieken hetzelfde te maken en te versimpelen voor patiënten én om de dienstverlening van OLVG aan patiënten te digitaliseren waar dat mogelijk is zodat er meer ruimte en tijd is voor de minder digitaal vaardigen.

In een overleg hebben de projectleiders van het project Poli2020 de Patiëntenraad op de hoogte gebracht van de stand van zaken van het project, waaronder de instelling van een Patiënten Service Punt.

13. Programmamanagement O₂

Het O₂-programma heeft tot doel de inhoudelijke strategie van OLVG te versnellen en lucht te creëren voor de medewerkers, lucht te creëren in de capaciteit en lucht te creëren in de financiën. Er lopen verschillende ziekenhuis brede projecten om die doelen zoveel mogelijk te ondersteunen. Met regelmaat werd de Patiëntenraad in het algemeen bijgepraat over de stand van zaken van een aantal projecten en kon hij zijn inbreng geven. Voor een aantal specifieke onder het O₂-programma vallende projecten die van belang zijn voor patiënten, heeft de Patiëntenraad apart overleg met de projectleiders van die projecten om zijn vragen te stellen en het patiëntenperspectief in te brengen. Dit zijn:

- project Acute Zorg wat tot doel heeft om een optimale patiëntenstroom tussen instroom, doorstroom en uitstroom van de acute patiënt te realiseren;
- project Poli2023 wat tot doel heeft om meer digitale zorgverlening mogelijk te maken voor specifieke aandoeningen;
- Portfoliokeuze waarbij onderzocht wordt om de juiste zorg op de juiste plaats te bieden door bijvoorbeeld samen te werken met de huisartsen.

14. Services

Met de heer C.E. Holm, manager Services, en hoofden van dienst vonden een aantal gesprekken plaats. Onder meer werd gesproken over:

- het nieuwe voedingsconcept patiënten OLVG;
- de oprichting van een Patiënten Service Punt;
- parkeergelegenheid auto's en fietsen;
- de schoonmaak waaronder de belevingsmeting;
- de visie op voeding en restauratieve voorzieningen;
- aanpak agressie en geweld.

Rondom de invoering van het nieuwe voedingsconcept vonden er voor de leden van de Patiëntenraad proefsessies met het nieuwe voedingsconcept plaats. Deze proefsessies vonden op de afdelingen plaats waar het nieuwe concept werd uitgetest en in aanwezigheid van patiënten van de afdeling. Aan de aanwezige patiënten kon naar hun mening over het eten worden gevraagd. De patiënten waren hierover positief.

15. Stuurgroep 70+

De leden van de Stuurgroep 70+, mevrouw drs. S.J.M. Jong, internist ouderen geneeskunde, en mevrouw M.A.M. Polderman - van Breemen, adviseur Kwaliteit, hebben aan de hand van het jaarplan 2019 van de Stuurgroep 70+ verteld wat er al in het ziekenhuis is gerealiseerd en waar de Stuurgroep in 2020 verder mee aan de slag ging.

16. Vastgoed

Met projectmedewerkers van de afdeling Vastgoed vonden gesprekken plaats over de herinrichting van de centrale toegang van locatie West waarbij de Patiëntenraad zijn opmerkingen kon plaatsen en vragen kon stellen ten aanzien van de voorliggende plannen.

17. Vastgoed commissie

Eén lid van de Patiëntenraad nam als patiënt-lid deel aan de Vastgoed commissie om het patiëntenperspectief mee te geven bij de aanvang van plannen.

18. *Voorzittersoverleg raad van bestuur, bestuur medische staf, ondernemingsraad en Patiëntenraad*

Op initiatief van de raad van bestuur heeft dit informele overleg een aantal keren plaatsgevonden. De voorzitters dronken met elkaar een kopje koffie en wisselden informatie uit en er werd over de meest actuele zaken gesproken zodat men in de Coronatijd goed wist wat er speelde in OLVG.

19. *Achtergrondinformatie ten behoeve van adviesaanvragen*

Er vonden kennismakingsgesprekken plaats met de heer drs. A. D. Krommenhoek, specialist ouderengeneeskunde, en mevrouw C.M. Vinkesteyn-Benoni, operationeel manager Orthopedie, in het kader van hun aanstelling in de klachtenonderzoekscommissie en met de heer P. Eringa in het kader van zijn aanstelling als lid raad van toezicht.

20. *Overige door de Patiëntenraad bijgewoonde bijeenkomsten:*

7 en 9 januari 2020	nieuwjaarsboodschap raad van bestuur
15 januari 2020	interview met het dagelijks bestuur van de Patiëntenraad inzake evaluatie raad van toezicht door een externe bestuursadviseur
10 februari 2020	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)-jaargesprek
13 februari 2020	afscheidssymposium dhr. J. van Roon, lid raad van bestuur CFO
9 maart 2020	open management overleg
27 mei 2020	online Strategiebijeenkomst
6 oktober 2020	presentatie resultaten evaluatie Coronacrisis
9 november 2020	open management overleg
8 december 2020	kick-off bijeenkomst Poli 2020-2023

OLVG, locatie Oost

Postbus 95500
1090 HM Amsterdam
Oosterpark 9
1091 AC Amsterdam
T 020 599 91 11

OLVG, locatie West

Postbus 9243
1006 AE Amsterdam
Jan Tooropstraat 164
1061 AE Amsterdam
T 020 510 89 11

OLVG, locatie

Spuistraat

Spuistraat 239 A
1012 VP Amsterdam
T 020 599 41 00

olvg.nl