

.....

# Jaarverslag Patiëntenraad 2018

Afdeling  
Auteur(s)  
Datum

Patiëntenraad  
Patiëntenraad  
februari 2019



<b>Voorwoord</b>	<b>4</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1 Historie	5
1.2 Waar staat de Patiëntenraad voor?	5
<b>2 Adviesfunctie</b>	<b>5</b>
<b>3 Reglement en werkwijze</b>	<b>6</b>
<b>4 Samenstelling</b>	<b>6</b>
<b>5 Ondersteuning</b>	<b>9</b>
<b>6 Vergoeding</b>	<b>9</b>
<b>7 Verslag werkzaamheden 2018</b>	<b>9</b>
7.1 Advisering	9
7.1.1 Gevraagde adviezen	9
7.1.2 Gevraagde reactie	10
7.1.3 Ongevraagde adviezen	10
7.1.4 Vervolg van ingediende adviezen	11
<b>8 Voltallige vergaderingen van de Patiëntenraad</b>	<b>11</b>
<b>9 Overlegvergaderingen</b>	<b>11</b>
9.1 Overleg met raad van bestuur	11
9.2 Overlegvergaderingen met raad van bestuur en raad van toezicht	11

<b>10</b>	<b>Interne contacten met raden, besturen, medewerkers en vrijwilligers van OLVG</b>	<b>12</b>
10.1	Internet	12
<b>11</b>	<b>Externe contacten</b>	<b>12</b>
<b>12</b>	<b>Bijzondere activiteiten</b>	<b>13</b>
12.1	Open dag van de zorg	13
12.2	Beleidsdag	13
<b>13</b>	<b>Beleidsplan 2019</b>	<b>13</b>
<b>14</b>	<b>Werkgroepen</b>	<b>13</b>
14.1	Werkgroep Achterbanraadpleging, Klachten, Communicatie en Diversiteit	14
14.1.1	Achterbanraadpleging	14
14.1.2	Klachtenafhandeling	15
14.1.3	Communicatie	16
14.1.4	Diversiteit	16
14.2	Werkgroep Financiën, Strategie, Locatieontwikkeling, Kwaliteit en Patiëntveiligheid	17
14.2.1	Financiën	17
14.2.2	Strategie	18
14.2.3	Kwaliteit en Veiligheid	18
14.3	Werkgroep Voeding, logistiek en facilitair	19
<b>Tot slot</b>		<b>20</b>
<b>Bijlage Adviesfunctie</b>		<b>21</b>
<b>Bijlage Gevraagde adviezen</b>		<b>22</b>
<b>Bijlage Interne contacten</b>		<b>27</b>

# Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Patiëntenraad OLVG over het jaar 2018. 2018 is in zekere zin een overgangsjaar geweest voor de Patiëntenraad. Er hebben veel personele wisselingen plaatsgevonden: van de elf leden zijn in januari drie nieuwe leden en in september twee nieuwe leden gestart. Ook zijn in september twee reserve-leden aan de Patiëntenraad toegevoegd.

In het laatste kwartaal is afscheid genomen van enkele leden die zich zeer verdienstelijk hebben gemaakt om de belangen van patiënten en bezoekers van OLVG te behartigen in de advisering aan de raad van bestuur OLVG. Marjon Homburg vertrok omdat zij haar zittingsperiode had volgemaakt. Agatha Weusten verliet de Patiëntenraad na ruim vier jaar, waarvan anderhalf jaar als vicevoorzitter. En ook van Gonny Hendriksen is in het laatste kwartaal afscheid genomen, na een maximale zittingstermijn van zes jaar, waarvan vier jaar als voorzitter.

Met de nieuwe leden was de Patiëntenraad aan het einde van het verslagjaar weer voltallig. De Patiëntenraad kan in 2019 starten met het leggen van een nieuwe basis voor de werkzaamheden, in het perspectief van de op handen zijnde nieuwe Wet Medezeggenschap Cliëntenraden in de Zorg (WMCZ).

In de rapportages van de werkgroepen treft u de onderwerpen aan waarover de Patiëntenraad intern en met de betrokken partijen in het ziekenhuis heeft gediscussieerd. Ook is een opsomming opgenomen van de adviezen die in het verslagjaar zijn uitgebracht.

Met de leden van de raad van bestuur en andere betrokken medewerkers heeft open en constructief overleg plaatsgevonden over alle besproken onderwerpen en adviezen. De Patiëntenraad is daar de raad van bestuur en de andere medewerkers van OLVG zeer erkentelijk voor.

In de ziekenhuiswereld zijn veel onderwerpen actueel die de patiënten en hun naasten, direct en of indirect aangaan. De Patiëntenraad heeft ook in 2018 geconstateerd dat binnen OLVG er intensief en met de juiste intenties wordt gewerkt aan een optimale zorg voor de patiënten. Daar waar de Patiëntenraad heeft geadviseerd over patiëntentema's is het zijn inzet geweest om een bijdrage te leveren aan een blijvende kwaliteitsverbetering. Daarbij is regelmatig de hoop uitgesproken dat OLVG, te weten de raad van bestuur en allen die bij de directe patiëntenzorg betrokken zijn, de adviezen van de raad als een welkome bijdrage zien om de kwaliteit blijvend te verbeteren.

In het laatste kwartaal van het verslagjaar heeft de Patiëntenraad zich voorgenomen om de focus aan te scherpen op de thema's die de komende jaren kunnen spelen. In de veelheid van onderwerpen is enige prioritering van groot belang om de kwaliteit en de effectiviteit van het advieswerk te verbeteren.

In dit kader zal de Patiëntenraad ook het gesprek met de raad van bestuur intensiveren over de wijze waarop de bedrijfsrapportages worden vormgegeven, waarbij de raad bepleit de directe effecten van het kwaliteitsbeleid op de tevredenheid van de patiënten van OLVG te rapporteren.

Verder is in de laatste maanden van 2018 het voornemen uitgesproken te werken aan een nieuw team nu de Patiëntenraad weer compleet is. Daarbij zal extra aandacht worden besteed aan de op handen zijnde wijzigingen in de WMZC, de huidige reglementen van de Patiëntenraad en de wijze van samenwerken.

De Patiëntenraad hoopt met dit jaarverslag een helder inzicht te geven in het werk dat ook in 2018, met grote inzet en motivatie is verricht.

Maarten Fonk  
Voorzitter Patiëntenraad OLVG

# 1 Inleiding

## 1.1 Historie

Op 4 november 2015 is de nieuwe Patiëntenraad voor het gefuseerde OLVG ingesteld. De nieuwe Patiëntenraad komt voort uit de voormalige Cliëntenraad van het Sint Lucas Andreas Ziekenhuis en de voormalige Patiëntenraad van het Onze Lieve Vrouwe Gasthuis. Deze nieuwe 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 1996' (WMCZ).

De leden van de Patiëntenraad zijn vrijwilligers en dus 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 bejegening, voeding, huisvesting en het financiële beleid extra aandacht. De Patiëntenraad ondersteunt het streven van OLVG om 'samen beter' te zijn door concentratie van complexe zorg en spreiding van basiszorg. 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. Patiënten verschillen van elkaar. Zo zijn er onder meer ouderen en jongeren, validen en minder validen, 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 (WMCZ). In de WMCZ 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. Daarnaast kan de Patiëntenraad ongevraagde adviezen geven. Meer over de WMCZ 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 2018 was als volgt:



de heer mr. M.C. (Maarten) Fonk  
*voorzitter vanaf 1 september 2018*



de heer W.A. (Wouter) van Alderwegen  
*lid vanaf 1 januari 2018*  
*vicevoorzitter vanaf 1 juni 2018*



de heer M.J.C.J. (René) Ambags  
*lid vanaf 15 maart 2017*



mevrouw A.H. (Anneke) Franssen  
*lid vanaf 1 mei 2016*



de heer P.E. (Paul) Hofman  
*lid vanaf 1 september 2018 tot 1 januari 2019*



de heer dr. J.Th.M. (Johannes) Houwink  
ten Cate  
*lid vanaf 1 januari 2018*



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



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



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



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



mevrouw drs. J.M. (Annemart) Kloosterman-Keeman BA  
*reserve lid vanaf 1 oktober 2018*



mevrouw M. (Maartje) Kuis  
*reserve lid vanaf 1 oktober 2018*



mevrouw mr. G.M.M. (Gonny) Hendriksen-Neijssen  
*lid vanaf 1 september 2012 (locatie Oost)*  
*voorzitter vanaf 1 mei 2014 tot 15 september 2018*



mevrouw drs. A.M.E. (Agatha) Weusten  
*plaatsvervangend lid vanaf 1 januari 2014,*  
*lid vanaf 1 mei 2014 (locatie Oost),*  
*vicevoorzitter vanaf 1 januari 2017 tot 1 mei 2018*



mevrouw M. (Marjon) Homburg-Mussert  
*lid vanaf 4 juni 2015 (locatie Oost) tot 1 juni 2018*

*Geen foto beschikbaar*  
mevrouw H.F. (Hilda) van den Brink  
*reserve lid vanaf 1 januari 2018 tot 1 juni 2018*



## 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 2018

### 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 mevrouw drs. J.M.M. Willemse te herbenoemen als lid van de raad van toezicht van OLVG voor nog één jaar.
- Het voorgenomen besluit van de raad van toezicht om mevrouw drs. R.H.M. Vernimmen te benoemen tot lid raad van bestuur OLVG.
- Het voorgenomen besluit van de raad van toezicht om mevrouw drs. P. M. Pistor te benoemen tot lid van de raad van toezicht OLVG.

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

- Het Jaarplan en de Begroting 2018.
- Het voornemen om de heer dr. O.J. (Oscar) de Vries, internist-ouderengeneeskunde, te benoemen tot lid van de klachtenonderzoekscommissie OLVG.
- Het voorgenomen besluit om mevrouw mr. S. Leyer aan te stellen als klachtenfunctionaris van OLVG.
- Het Privacyreglement patiënten OLVG in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- De Kaderbrief 2019.
- Het voorgenomen besluit om over te gaan tot de aanschaf van de Da Vinci robot en tot het starten van robot-geassisteerde chirurgie in OLVG.
- Statutenwijziging OLVG aangepast aan de Governance Zorg 2017 Brancheorganisaties Zorg (BoZ).

- Het veranderplan Slaapcentrum. Deze adviesaanvraag werd weer ingetrokken en wordt in het nieuwe jaar aangepast opnieuw ingediend.

In de bijlage 'Gevraagde adviezen' is beknopt weergegeven wat de Patiëntenraad heeft geadviseerd, welke uitgangspunten hij daarbij heeft gehanteerd en eventueel onder welke voorwaarden een advies is verstrekt.

### 7.1.2 Gevraagde reactie

Naast de adviezen heeft de Patiëntenraad ook desgevraagd een reactie gegeven op:

- Het voornemen van de raad van toezicht om de benoemingstermijn van mevrouw drs. F.J.H. Dings MBA als lid van de raad van bestuur van OLVG te verlengen tot 1 oktober 2018.

### 7.1.3 Ongevraagde adviezen

Naast de gevraagde adviezen heeft de Patiëntenraad ongevraagde adviezen gegeven. 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.

- **Ongevraagd advies inzake het vervoer naar en het parkeren bij de hoofdlocaties OLVG door patiënten en bezoekers**

Mede naar aanleiding van de resultaten van de door de Patiëntenraad gehouden panelmeting Vervoer onder het patiëntenpanel OLVG, heeft de Patiëntenraad een ongevraagd advies inzake het vervoer naar en het parkeren bij de hoofdlocaties OLVG door patiënten en bezoekers verstrekt.

Na de fusie tussen het Sint Lucas Andreas Ziekenhuis in West en het Onze Lieve Vrouwe Gasthuis in Oost in 2015 heeft er concentratie en verschuiving van zorg (lateralisatie) plaatsgevonden op de hoofdlocaties. Een aantal medische afdelingen is door de lateralisatie naar een andere locatie verhuisd. Dit betekent dat patiënten en bezoekers van OLVG soms naar een andere locatie moeten reizen dan zij voorheen gewend waren.

De Patiëntenraad OLVG heeft zich afgevraagd wat de gevolgen zijn van deze lateralisaties voor patiënten en bezoekers ten aanzien van het vervoer naar OLVG en het parkeren bij OLVG. Om hier meer inzicht in te krijgen heeft de Patiëntenraad in april 2018 het digitale patiëntenpanel van OLVG geraadpleegd. De vraagstelling van de panelmeting was: *Heeft de lateralisatie tot gevolg dat patiënten vervoersproblemen hebben? Zo ja, welke en hebben deze invloed op hun keuze voor behandeling in OLVG?*

De panelmeting leverde nuttige informatie en praktische tips op en steunt de Patiëntenraad bij zijn adviestaak. Een van de conclusies van de panelmeting is dat een meerderheid van de respondenten die naar een andere locatie moesten reizen, problemen ervaart met het openbaar vervoer naar en parkeren bij OLVG. Zij geven aan dat zij meer kosten, langere reistijden en meer verkeersdrukte onderweg hebben. Naar aanleiding van de bevindingen uit de panelmeting Vervoer heeft de Patiëntenraad aan de raad van bestuur een aantal voorstellen gedaan om de bereikbaarheid van de locaties te verbeteren en patiënten en bezoekers hierin beter te bedienen.

Ten tijde van de verslaglegging heeft de Patiëntenraad hierop nog geen terugkoppeling gehad en is hij nog niet in de gelegenheid geweest om het advies met de raad van bestuur te bespreken.

- **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

De Patiëntenraad is in 2018 acht keer in voltallige vergadering bijeen geweest. 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 2018 heeft 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'. De heer drs. J. van Roon, lid raad van bestuur, was in 2018 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 het eerste uur van de voltallige vergadering van de Patiëntenraad en is er een extra vergadering belegd met een specifiek strategisch thema.

### 9.2 Overlegvergaderingen met raad van bestuur en raad van toezicht

De voltallige Patiëntenraad heeft in 2018 drie keer een Groot Overlegvergadering met leden van de raad van bestuur gehad, waarbij een lid van de raad van toezicht en de voorzitter 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 onder meer door middel van de besluitenlijsten van de vergaderingen van 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. Een overzicht van welke interne contacten er in 2018 zijn geweest en welke bijeenkomsten door de Patiëntenraad zijn bijgewoond vindt u in de bijlage 'Interne contacten'.

### 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](http://www.hetlsr.nl)) en de Vereniging Cliëntenbelang Amsterdam.

Bijgewoonde externe bijeenkomsten:

5 februari 2018	bijeenkomst met vertegenwoordigers van meerdere cliëntenraden over Care Everywhere in het AMC
16 februari 2018	de door het LSR georganiseerde bijeenkomst over het Patiëntenportaal en de cliëntenraad in Ziekenhuis Amstelland
9 maart 2018	de door het LSR georganiseerde netwerkbijeenkomst ambtelijk secretarissen
8 juni 2018	het door de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ) georganiseerde jaarcongres: Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt en Professional
25 juni 2018	de door Cliëntenbelang Amsterdam georganiseerde bijeenkomst Dag van de Diversiteit met als thema: 'Denk niet wit, denk niet zwart'
26 september 2018	de Nivel-inspiratiesessie 'Nivel verbindt: Op weg naar een gezondheidsvaardige zorg!'
23 november 2018	het door de cliëntenraad van het BovenIJ ziekenhuis georganiseerde jubileumsymposium over Veilige Zorg - De patiënt aan zet
14 december 2018	de door het LSR georganiseerde bijeenkomst LSR-Hub Samen Beslissen/Shared Decision Making

## 12 Bijzondere activiteiten

### 12.1 Open dag van de zorg



OLVG locatie Oost nam deel aan de landelijke 'Open dag van de zorg' op 17 maart 2018. De leden van de Patiëntenraad hebben die dag op locatie Oost een informatiekraam bemand. Zij gaven voorlichting over de werkzaamheden van de Patiëntenraad en verzamelden informatie van de achterban. Tevens werden mensen erop gewezen dat zij lid konden worden van het OLVG-patiëntenpanel.

### 12.2 Beleidsdag

Begin februari 2018 werd onder leiding van een adviseur van het LSR, Landelijk Steunpunt (Mede)zeggenschap, met de gehele Patiëntenraad een beleidsdag gehouden. Het doel was om de positie en werkwijze van de Patiëntenraad te bepalen alsook het formuleren van de uitgangspunten en nieuwe activiteiten voor 2018.

## 13 Beleidsplan 2019

Het Beleidsplan 2019, waarin de missie en visie worden opgenomen en de raad zijn ambities en doelstellingen voor 2019 vastlegt, wordt op korte termijn vastgesteld en zal als afzonderlijk document te vinden zijn 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 tenminste één ander lid actief.

Om de grote hoeveelheid binnenkomende stukken zo adequaat mogelijk te behandelen, beslist het dagelijks bestuur welke werkgroep het meest geschikt is om bepaalde stukken nauwkeurig te bestuderen. Ontwerpadvies en andere officiële, schriftelijke stukken of conceptpublicaties van de Patiëntenraad worden altijd ter goedkeuring aan alle leden voorgelegd.

## 14.1 Werkgroep Achterbanraadpleging, Klachten, Communicatie en Diversiteit

*Leden: Anneke Fransen, Maarten Fonk (vanaf 3 september 2018), Gonny Hendriksen (tot 15 september 2018), Paul Hofman (vanaf 3 september 2018), Marjon Homburg (tot 1 juni 2018), Alice van Wassenberg, Glenda Westzaan (coördinator) en Agatha Weusten (tot 1 mei 2018)*

De oude afzonderlijke werkgroepen Achterbanraadpleging, Klachten, Communicatie en Diversiteit zijn in 2018 samengevoegd tot één werkgroep. De werkgroep heeft dit jaar te maken gehad met veel personele wisselingen waardoor hij niet al zijn ambities waar heeft kunnen maken.

De onderdelen van de werkgroep worden hieronder separaat besproken.

### 14.1.1 Achterbanraadpleging

De ambitie ten aanzien van achterbanraadpleging is: het zo goed mogelijk op de hoogte zijn en 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. Dit met het doel de belangen van patiënten van OLVG zo optimaal mogelijk te behartigen tijdens de uitvoering van de adviserende taak van de Patiëntenraad.

De doelstellingen voor de werkgroep in 2018 waren:

- Het twee á drie maal per jaar houden van een panelmeting.
- Het bijwonen van focus- en spiegelgesprekken.
- Het consulteren van “klankbordgroepen” als de mogelijkheid zich voordoet.
- Het kennismaken van de klachtenrapportage.
- Het kennismaken van Patient Reported Outcome Measures (PROM's) en de uitkomsten van de Customer Quality-index, in overleg met de werkgroep Financiën, Strategie en Kwaliteit.
- Het ophalen van signalen van patiënten bij de vrijwilligers.
- Het op elkaar afstemmen van de onderwerpen van de panelmetingen van OLVG en de Patiëntenraad door het voeren van overleg hierover met de afdeling Kwaliteit & Verbetering.

#### **Patiëntenpanel**

De werkgroep heeft in 2018 één keer gebruik gemaakt van het OLVG-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 heeft in het geheel rond de 800 leden.

Met de medewerkers van de afdeling Kwaliteit en Veiligheid die het OLVG-patiëntenpanel beheren, zijn er regelmatig gesprekken geweest om elkaar te informeren over de inhoud en de planning van de panelmetingen.

## **Panelmeting Vervoer**

In april 2018 heeft de werkgroep een panelmeting 'Vervoer' gehouden over de gevolgen voor de vervoer- en parkeersituaties op de verschillende locaties van OLVG na de verschuivingen en concentratie van de zorg over de locaties na de fusie. De vraagstelling van de panelmeting was: *Heeft de verschuiving en concentratie van zorg tot gevolg dat patiënten vervoersproblemen hebben? Zo ja, welke en hebben deze invloed op hun keuze voor behandeling in OLVG?*

Aan deze panelmeting hebben 478 panelleden meegedaan (respons van 66,8 procent). De panelmeting leverde nuttige informatie en praktische tips op en steunt de Patiëntenraad bij zijn adviestaak. De Patiëntenraad heeft de uitkomsten van de digitale meting aangeboden aan de raad van bestuur en daarnaast verwerkt in een ongevraagd advies aan de raad van bestuur. In dit advies zijn een aantal voorstellen gedaan om de bereikbaarheid van de locaties te verbeteren, en patiënten en bezoekers hierin beter te bedienen.

## **Panelmeting in voorbereiding**

Eind 2018 is de voorbereiding voor een tweede panelmeting gestart met als onderwerp 'het verkrijgen van kennis en inzicht over de meerwaarde van een informatiepunt voor patiënten en de ervaring met dienstverlening en informatieverstrekking op de poliklinieken'. Deze voorbereiding is nog gaande. De werkgroep heeft het voornemen om begin 2019 deze panelmeting uit te zetten.

Anderen activiteiten die hebben plaatsgevonden om te peilen wat er onder patiënten leeft zijn:

- Het bijwonen van de terugkoppeling van de resultaten van het project Slagkracht dat zich richt op de verbetering van kwaliteit en veiligheid binnen OLVG. Op voorstel van de Patiëntenraad worden daarbij de betreffende patiëntengroepen geraadpleegd.
- Bestudering van de uitkomsten uit de Consumer Quality-index (CQi) vragenlijsten. Deze vragenlijsten geven informatie over hoe patiënten kwaliteitsaspecten van de behandeling hebben ervaren. Ook is te volgen of er verbetering zit in de onderdelen die laag scoren.
- Afstemming met de werkgroep Financiën, Strategie, Kwaliteit en Veiligheid over PROM'S en de CQ-index.

### **14.1.2 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 voor 2018 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 2017 van de klachtenfunctionarissen en de Klachtenonderzoekscommissie (KOC) bestudeerd. Daarnaast is aandacht besteed aan:

- De toegankelijkheid van de klachtenregeling en de klachtenprocedure op de website.
- De publieksvriendelijkheid van de informatiefolders en de informatie op de website die betrekking hebben op de klachtenprocedure.
- De wettelijke ontwikkelingen op het terrein van de klachtenafhandeling.

Ter voorbereiding van de adviezen over de door de raad van bestuur voorgenomen benoemingen van de heer dr. O.J. (Oscar) de Vries, internist-ouderengeneeskunde, in de KOC OLVG en mevrouw mr. S. Leyer tot klachtenfunctionaris van OLVG, hebben de leden van de werkgroep een gesprek met hen gehad. Deze gesprekken hebben geleid tot een positief advies.

In oktober 2018 heeft de werkgroep het Jaarverslag klachten 2017 ontvangen en doorgenomen. De werkgroep is in 2018 nog niet in de gelegenheid geweest om het verslag met de betrokken functionarissen te bespreken, maar heeft nog wel het voornemen dit begin 2019 te doen.

### 14.1.3 Communicatie

De doelstellingen van de werkgroep voor communicatie zijn:

- Bekendheid geven aan de Patiëntenraad binnen OLVG, bijvoorbeeld door middel van posters in liften, draaideuren en staande borden, of een keuze hieruit.
- Het bijhouden van de webpagina over de Patiëntenraad.
- Het bijhouden en uitbreiden van de informatie over de Patiëntenraad op intranet van OLVG.
- Het bevorderen van een toename van het aantal deelnemers van het patiëntenpanel.
- Het meedenken over de patiëntvriendelijkheid van voor patiënten belangrijke communicatie-uitingen van OLVG.

In 2018 is het mogelijk geworden om informatiemateriaal over de Patiëntenraad uitgeprint op A4-formaat te verspreiden en is de informatie op internet en intranet bijgewerkt.

Op 17 maart 2018 is er door de Patiëntenraad deelgenomen aan de Open Dag van de Zorg op locatie Oost, waar het informatiemateriaal over de Patiëntenraad is uitgedeeld.

Op 17 oktober 2018 is er door leden van de werkgroep gesproken met de heer dr. F.H.K. (Felix) Kreier, chief medical information officer en kinderarts, over het communicatieplan betreffende innovatie en de bijbehorende publiekscampagne. Er werd naar de mening en voorstellen tot wijziging gevraagd ten aanzien van de voorgenomen publiekscampagne voor MijnOLVG, MijnOLVG is het online patiëntenportaal van OLVG waar patiënten toegang hebben tot hun medische gegevens, afspraken kunnen maken en vragen kunnen stellen. Mogelijk zouden de beloftes van de campagne te hoge verwachtingen kunnen scheppen, waardoor men niet zeker was of het promoten van bepaalde functionaliteiten van MijnOLVG goed zou vallen bij patiënten.

### 14.1.4 Diversiteit

Met betrekking tot het onderwerp Diversiteit heeft de werkgroep de volgende doelen omschreven voor 2018:

- Aandacht genereren voor de verschillende achtergronden van patiënten met hun verschillende behoeften.
- Scholing genereren voor personeel om te leren over de verschillende achtergronden van patiënten.
- Er bij de raad van bestuur op aandringen dat de organisatie zich bij de werving van personeel uitdrukkelijk richt op mensen met een andere culturele achtergrond en in geval van gelijke geschiktheid voorkeur geeft aan iemand met zo'n achtergrond.
- In de Commissie Diversiteit probeert het klankbordlid van de Patiëntenraad aandacht te vragen voor deze onderwerpen.

OLVG heeft een Commissie Diversiteit samengesteld waaraan leden van de Patiëntenraad als klankbordlid deelnemen. Het motto van de commissie is: diversiteit is intercultureel vakmanschap. In 2018 heeft Anneke Fransen de klankbordfunctie van Hoesein El Yachouti overgenomen in deze commissie. Er zijn in 2018 een aantal bijeenkomsten van deze commissie geweest. Diversiteit wordt door deze commissie heel breed geïnterpreteerd. Zo is er in de commissie over de volgende onderwerpen gesproken:



- Digitale inclusie.
- De Prideweek 2018 (met de vlaggenjurk).
- Het gedicht van Hans Andreus, over de verschillen in tolkengebruik tussen afdelingen.
- Een gezamenlijke vergadering met de commissie Ethiek waarbij ook vraagstukken rond het levenseinde aan de orde zullen komen.
- Een voorstel aan de raad van bestuur voor een programmamaker Diversiteit en Inclusie dat niet werd overgenomen.

Daarnaast is op 25 april 2018, de dag van de Diversiteit: Denk niet wit, denk niet zwart, bezocht. Daar werd kennis gemaakt met Hannah Leyerzapf onderzoeker bij de VU die zich bezighoudt met onderzoek naar patiëntenparticipatie in het kader van de diversiteit. De leden van de werkgroep werden door haar uitgenodigd mee te denken over het project WeCare. WeCare is een project gericht op het verbeteren van welzijn en zorg in de wijk door het betrekken van klantperspectieven vanuit de verschillende achtergronden.

## 14.2 Werkgroep Financiën, Strategie, Locatieontwikkeling, Kwaliteit en Patiëntveiligheid

*Leden: Wouter van Alderwegen (medecoördinator), René Ambags, Anneke Fransen, Maarten Fonk (vanaf 3 september 2018), Gonny Hendriksen (tot 15 september 2018), Johannes Houwink ten Cate (medecoördinator), Sylvia de Roos, Alice van Wassenberg, Glenda Westzaan, Agatha Weusten (tot 1 mei 2018) en Houssain el Yachouti*

### 14.2.1 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 dan ook met interesse gekeken naar de financiële ontwikkelingen in het afgelopen jaar. Belangrijke informatiebronnen daarbij waren het Jaarplan, de Kaderbrief, de Begroting, periodieke concernrapportages en het Jaarverslag.

Onderwerpen die daarbij bijzondere aandacht hebben gekregen van de Patiëntenraad betroffen:

- Ontwikkelingen in de kosten en resultaten bij de verschillende medische vakgroepen (zogenoemde resultaatverantwoordelijke eenheden afgekort RVE).
- De krapte op de arbeidsmarkt en de weerslag daarvan op de personeelslasten, vooral van Personeel Niet In Loondienst.

Daarnaast heeft de Patiëntenraad de businesscase met betrekking tot de aanschaf en de exploitatie van de Da Vinci operatierobot grondig bestudeerd.

Gedurende het jaar is de Patiëntenraad tijdens de overlegvergaderingen met de raad van bestuur voortdurend op de hoogte gehouden over de actuele financiële ontwikkelingen.

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

- Begroting
- Jaarplan
- Kaderbrief
- Aanschaf van de Da Vinci operatierobot

## 14.2.2 Strategie

De Patiëntenraad volgt 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 is de Patiëntenraad met een delegatie aanwezig op de twee strategiedagen en bij open managementoverleggen die jaarlijks in OLVG worden georganiseerd. 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.

## 14.2.3 Kwaliteit en Veiligheid

Kwaliteit is een onderwerp dat via de vele aspecten van het werk van de Patiëntenraad aan bod komt. Zo volgt de werkgroep dit onderwerp in alle informatiebronnen zoals Jaarplan, Kaderbrief, begroting, trimesterrapportages Kwaliteit, verbeterplannen en dergelijke. Daarnaast heeft de werkgroep periodiek contact met de afdeling Kwaliteit en Verbetering met de trimesterrapportage Kwaliteit als leidraad.

De werkgroep heeft veel verbeterprojecten voorbij zien komen en heeft daarbij aangegeven dat een heldere hoofdstructuur in al deze voorstellen van belang is om overzicht te houden en om adequaat veranderingen te kunnen doorvoeren. Ook in het afgelopen jaar waren een aantal thema's actueel, zoals:

- Bejegening.
- Patient journey, een methode om de beleving van de patiënt te weten te komen met als doel om een betere dienstverlening te bewerkstelligen.
- eHealth, het gebruik van informatie- en communicatietechnologie ter ondersteuning of verbetering van de gezondheid en de gezondheidszorg.
- 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.
- Samen Beslissen.

De werkgroep heeft aangegeven dat het de wens is dat deze thema's in de komende jaren consequent en doelmatig worden uitgewerkt en ingevoerd. De werkgroep heeft het voornemen om dit nauwlettend te volgen.

De Patiëntenraad heeft in 2017 een ongevraagd advies uitgebracht over Patiëntgerichtheid en ook bepleit dat bij elke projectvoorstel ook een zogenoemde Patiënt Effect Rapportage (PER) zou moeten worden opgesteld, maar met deze systematiek is naar de mening van de Patiëntenraad nog onvoldoende gedaan.

In 2018 heeft er regelmatig overleg plaatsgevonden met het programmateam van Slagkracht, een programma van projecten gericht op procesverbeteringen. De Patiëntenraad werd daaromtrent steeds geïnformeerd. Een aantal projecten zoals de Gezamenlijke en innovatieve poliklinieken, Opnemen zonder bed, OK lounge en Optimalisatie medicatieverificatie en -veiligheid zijn al in een ver gevorderd stadium of zelfs al ingevoerd. Het programma zal in de lente van 2019 worden afgerond.

Het hoogtepunt van 2018 op het gebied van kwaliteit was de NIAZ Qmentum accreditatie. Het Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg (NIAZ) ontwikkelt kwaliteitsnormen en toetst zorginstellingen hierop. OLVG had de NIAZ accreditatie voor vier jaar en liet zich in 2018 her-toetsen. De Patiëntenraad is in het voortraject, vanaf 2017, goed op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen rond de accreditatie. De daadwerkelijke accreditatie is vooraf gegaan door een proefaccreditatie met daaruit volgend een aantal verbeterpunten, waarover de Patiëntenraad uitgebreid is geïnformeerd. Daarnaast deden leden van de Patiëntenraad via zo genoemde Flitstracers mee aan de voorbereidingen. Het

primaire doel van de flitstracer is het bevorderen van veiligheidsbewustzijn op het gebied van (patiënt)veiligheid. Tijdens een flitstracer 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 ziekenhuisbrede evaluatie en analyse.

De daadwerkelijke visitatie/accreditatie voor de NIAZ heeft medio 2018 plaatsgevonden. Het dagelijks bestuur van de Patiëntenraad (voorzitter en vicevoorzitter) is door het accreditatie team geïnterviewd tijdens de visitatie. Het eindoordeel van NIAZ Qmentum is positief gebleken met als kanttekening nog een aantal verbeterpunten. Het eindoordeel is uitgedrukt in een succespercentage van 98%. In het najaar zijn de verbeterpunten ter hand genomen en zijn er voorbereidingen getroffen door de afdeling Kwaliteit en Veiligheid om in een vervolgtraject invulling te geven aan de noodzakelijke verbeteringen. De werkgroep blijft de ontwikkeling hiervan met grote interesse volgen.

In een overleg met de medewerkers van afdeling Kwaliteit en Veiligheid heeft de werkgroep gekeken naar diverse kwaliteitsmetingen en de uitkomsten daarvan. Het ging om onder meer de volgende metingen: 'kort cyclisch uitvragen van patiënten', 'tracers', Patient Reported Outcome Measures (PROMs; beschrijven de uitkomsten van de zorg vanuit het perspectief van de patiënt) en het patiënttevredenheidsonderzoek Consumer Quality index (CQi).

Met betrekking tot de uitkomsten van de CQi heeft de werkgroep geconstateerd dat er een aantal conclusies zijn die niet helemaal recht doen aan de waargenomen werkelijkheid. Met de medewerkers van Kwaliteit en Veiligheid is afgesproken dat in de toekomst de werkgroep betrokken wordt bij de opzet van de rapportage die volgt op de uitkomsten van de meting.

Begin 2018 heeft een overleg plaatsgevonden op het gebied van nazorg met de accountmanager Verpleeg- & Verzorgingshuizen, Thuiszorg OLVG en met een van de vertegenwoordigers van Zorg Groep Amsterdam Oost, een van de organisaties waarnaar OLVG verwijst. Andere samenwerkingspartners zijn Amsta en Cordaan. Aandachtspunten voor de Patiëntenraad zijn de kwaliteit van nazorg zoals deze wordt gegeven door OLVG en de (bovengenoemde) partners in de zorgketen. Het gaat om thuiszorg, tijdelijk verblijf, revalidatie en langdurige zorg. Ook de keuzevrijheid van de patiënt, zeker nu de 'beste zorg zwaarder weegt dan de voorkeursplek van de patiënt' was een punt van bespreking.

De werkgroep heeft als doel gesteld om in 2019 de vinger aan de pols te houden met betrekking tot heldere kwaliteitsrapportages, het consequent doorpakken op verbeterprojecten en zaken die verband houden met bejegening.

## 14.3 Werkgroep Voeding, logistiek en facilitair

*Leden: René Ambags (coördinator), Wouter van Alderwegen, Johannes Houwink ten Cate en Alice van Wassenberg*

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

- het parkeerbeleid;
- de schoonmaak;
- de visie op voeding en restauratieve voorzieningen.

De uitvoering van het schoonmaakonderhoud wordt gecontroleerd volgens een kwaliteitsmeetsysteem (normale keuring). Een onafhankelijk kwaliteitsbureau geeft aan dat op onderdelen verbetering noodzakelijk is en adviseert hoe een en ander is te bereiken. De werkgroep heeft uit de rapportages van deze kwaliteitsinspecties kunnen opmaken dat er langzamerhand een stijgende lijn is te zien in de kwaliteit van de schoonmaak. De raad van bestuur heeft, tegen de trend in, aangegeven dat in 2019 meer geld wordt gereserveerd voor de schoonmaak om deze stijgende lijn vast te houden. Dit is naar tevredenheid van de Patiëntenraad.

De parkeerkosten blijven een onderwerp van gesprek met de raad van bestuur waarbij de inzet is deze te verlagen of het treffen van regelingen voor specifieke groepen patiënten. Gezien de visie en ambitie van de gemeente Amsterdam om autoverkeer zoveel mogelijk uit de stad te weren, waar OLVG rekening mee heeft te houden, is het niet gemakkelijk om het parkeerbeleid en de parkeertarieven aan te passen. Desondanks meent de Patiëntenraad dat een en ander wel veranderd zou kunnen worden en heeft hij recent een advies aan de raad van bestuur verstrekt met enige suggesties voor verbetering.

De werkgroep had verwacht dat in 2018 al het nieuwe voedingsconcept op beide hoofdlocaties zou zijn gerealiseerd. Helaas verloopt dit niet volgens de oorspronkelijke planning. De werkgroep hoopt dat in 2019 wel de nodige stappen worden gezet en dat de Patiëntenraad, die hierbij een verzwaard adviesrecht heeft, goed wordt betrokken. Ook de aangekondigde veranderingen op het gebied van het bezoekersrestaurant en de winkels zal de werkgroep volgen omdat dit onder meer voor de bezoekers van de poliklinieken van belang is.

De laatste activiteit van de werkgroep in 2018 was een bezoek aan de telefooncentrale in West in het kader van een nadere kennismaking met het back- en frontpersoneel. De werkgroep was onder de indruk van de aantallen telefoongesprekken die per dag worden gevoerd en de flexibiliteit van het personeel aan de ontvangstbalies. Deze medewerkers spelen een belangrijke rol bij het verstrekken van goede informatie aan patiënten en het gevoel van een gastvrije ontvangst. Daarnaast ontvangen zij veel signalen van patiënten die de Patiëntenraad mee kan nemen bij zijn advisering aan de raad van bestuur.

## Tot slot

Met de publicatie van het jaarverslag over 2018 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

De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ) 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 verzwaaard adviesrecht. Wanneer OLVG in zo'n geval bij zijn besluit afwijkt van het advies van de Patiëntenraad, dan kan deze dit besluit voorleggen aan een commissie van vertrouwenslieden. Deze commissie toetst of een besluit zorgvuldig is genomen en kan een besluit laten intrekken of aanpassen.

Voert OLVG een besluit uit waarvoor verzwaaard adviesrecht bestaat, zonder de Patiëntenraad advies te vragen dan kan de Patiëntenraad dit besluit onder bepaalde voorwaarden nietig laten verklaren.

In de WMCZ is geregeld dat de Patiëntenraad over de volgende onderwerpen in de gelegenheid wordt gesteld advies uit te brengen:

- een wijziging van de doelstelling of grondslag van de instelling;
- samenwerking of fusie met andere organisaties;
- belangrijke wijziging in de organisatie, inkringing of uitbreiding van werkzaamheden;
- (gedeeltelijke) opheffing, verhuizing, ingrijpende verbouwing of nieuwbouw;
- het benoemen van een lid van de raad van toezicht en leden van de raad van bestuur;
- de begroting en de jaarrekening;
- het algemeen toelatingsbeleid van patiënten en de beëindiging van de zorgverlening.

De Patiëntenraad heeft verzwaaard adviesrecht over:

- het algemeen beleid op het gebied van voeding, veiligheid, gezondheid, hygiëne, geestelijke verzorging of maatschappelijke bijstand en recreatiemogelijkheden en ontspanningsactiviteiten voor patiënten;
- de systematische bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van de te verlenen zorg;
- het aanpassen van een regeling over de behandeling van klachten van patiënten en het benoemen van personen die klachten behandelen.

# Bijlage Gevraagde adviezen

De raad van bestuur heeft de Patiëntenraad de onderstaande voorgenomen besluiten voor advies voorgelegd. Ook de raad van toezicht heeft de Patiëntenraad drie voorgenomen besluiten voor advies voorgelegd, dit wordt bij het betreffende besluit vermeld.

*De Patiëntenraad heeft de volgende voorgenomen benoemingen voorgelegd gekregen voor advies:*

- **Het voorgenomen besluit van de raad van toezicht om mevrouw drs. J.M.M. Willemse te herbenoemen als lid van de raad van toezicht van OLVG voor nog één jaar**

Mevrouw Willemse is bij de aanstelling van haar eerste termijn op bindende voordracht van de Patiëntenraad OLVG benoemd in de raad van toezicht van OLVG, zonder last en ruggespraak.

Drie van de zes leden van de raad van toezicht zouden binnen één jaar uittreden, waarvan twee leden deel uitmaakten van de commissie Kwaliteit & Veiligheid, waaronder mevrouw Willemse. De Patiëntenraad heeft de raad van toezicht ondersteund in zijn keuze om voor mevrouw Willemse een uitzondering te maken op de maximale benoemingstermijn en haar te benoemen voor de periode van nog één jaar omwille van het waarborgen van de continuïteit op het gebied van kwaliteit en veiligheid binnen de raad van toezicht.

- **Het voorgenomen besluit van de raad van toezicht om mevrouw drs. R.H.M. Vernimmen te benoemen tot lid raad van bestuur OLVG**

Voorafgaand aan de werving van een nieuw lid raad van bestuur heeft de Patiëntenraad kennis kunnen nemen van de profielschets lid raad van bestuur. Met mevrouw Vernimmen heeft de Patiëntenraad een gesprek gehad. De volgende punten spraken de Patiëntenraad bijzonder aan:

- De aandacht die mevrouw Vernimmen heeft voor de kwaliteit van leven van patiënten in zijn geheel.
- De ervaring met en haar visie op patiëntenparticipatie en het gebruik maken van ervaringsdeskundigheid van patiënten.
- Haar visie op het motiveren en enthousiasmeren van medewerkers, en in het bijzonder het binden van medewerkers aan de organisatie bij een krappe arbeidsmarkt door middel van het bieden van specialisatie en mogelijkheden tot professionele ontwikkeling.
- Het hebben van een professionele, emotionele en historische binding met de stad Amsterdam en met OLVG in het bijzonder.

Gezien haar ruime bestuurlijke ervaring, haar visie op de patiëntenzorg en haar aandacht voor de rol die de medewerkers in de organisatie kunnen vervullen, heeft de Patiëntenraad een positief advies gegeven en heeft hij het vertrouwen dat mevrouw Vernimmen een waardevolle aanvulling is van de huidige raad van bestuur OLVG.

- **Het voorgenomen besluit van de raad van toezicht om mevrouw drs. P. M. Pistor te benoemen tot lid van de raad van toezicht OLVG**

Voorafgaand aan de werving van een nieuw lid raad van toezicht heeft de Patiëntenraad kennis

kunnen nemen van de profielschets lid raad van toezicht. Met mevrouw Pistor heeft de Patiëntenraad een kennismakingsgesprek gehad. Daarbij heeft de Patiëntenraad gelet op:

- Het hebben van aantoonbare bestuurlijke ervaring in de gezondheidszorg of de overheid in complexe situaties dan wel bereid zijn om zich in de gezondheidszorg te verdiepen.
- Het patiënt- en klantgericht denken met de focus op kwaliteit en veiligheid.
- Het hebben van inzicht in de risico's die de komende jaren op de ziekenhuissector afkomen.
- Het kritisch constructief terzijde kunnen staan van de raad van bestuur als klankbord en sparringpartner.
- Het bekend zijn met de verantwoordelijkheden van de diverse gremia met inachtneming van de beginselen van Good Corporate Governance.

De Patiëntenraad heeft een positief advies uitgebracht op grond van de ervaring van mevrouw Pistor haar brede belangstelling en haar visie op de (individuele) patiëntenbelangen.

#### *In het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)*

- **Het Privacyreglement patiënten OLVG**

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is per 25 mei 2018 van kracht geworden waarmee in de hele Europese Unie dezelfde privacywetgeving geldt. De privacyrechten van burgers worden met de komst van de AVG versterkt en uitgebreid en de AVG legt meer verplichtingen aan organisaties op bij het verwerken van persoonsgegevens. Met documenten moet aangetoond kunnen worden dat OLVG de juiste organisatorische en technische maatregelen heeft genomen om aan de AVG te voldoen. In dat kader heeft OLVG het Privacyreglement patiënten OLVG aangepast.

De Patiëntenraad hecht veel belang aan het zorgvuldig omgaan met privacygevoelige gegevens van patiënten. Op zichzelf vindt de Patiëntenraad het voorgelegde privacyreglement prettig leesbaar en publieksvriendelijk. De Patiëntenraad heeft een positief advies gegeven met een aantal suggesties voor verbetering van de tekst en onder de voorwaarde dat er op bepaalde privacyrechten nadrukkelijker wordt gewezen.

De raad van bestuur heeft laten weten dat de tekstuele wijzigingen zijn overgenomen, maar dat het niet haalbaar of wenselijk is om nadrukkelijker te wijzen op bepaalde privacyrechten.

De Patiëntenraad is hierover nog in gesprek met de raad van bestuur.

*Ten aanzien van de strategie en de financiën werden de volgende voorgenomen besluiten voor advies voorgelegd:*

- **Het Jaarplan en de Begroting 2018**

In december 2017 ontving de Patiëntenraad de adviesaanvraag van de raad van bestuur inzake de begroting 2018. In februari 2018 heeft de Patiëntenraad de adviesaanvraag inzake het Jaarplan 2018 ontvangen waarin de beleidsplannen en begrotingen van OLVG en MC Jan van Goyen integraal zijn opgenomen. In het overleg met de raad van bestuur werd de begroting 2018 regelmatig besproken en kon de Patiëntenraad zijn vragen stellen.

Uit praktisch oogpunt heeft de Patiëntenraad begin 2018 zijn advies over het geheel (Jaarplan en Begroting 2018) uitgebracht; hij gaf een positief advies en heeft daarbij aandacht gevraagd voor de onderstaande punten en nog een aantal vragen gesteld.

Vragen:

- Is gezien de ontwikkelingen in de gezondheidszorg en in OLVG de grote van het begrote positieve resultaat reëel?
- Wat zijn de gevolgen van besparingen op overige bedrijfskosten ten aanzien van de voeding en hotelmatige kosten voor de patiënt?
- Zal de veelheid en aard van de projecten niet leiden tot extra druk op alle betrokkenen bij het zorgproces?

De Patiëntenraad vraagt extra aandacht van de raad van bestuur voor:

- Het behoud van de kwaliteit van de zorg bij het behoud en uitbouwen van de productie.
- Het niet prioriteren van de kostenfactor boven de factor kwaliteit.
- Het belang van een goede bejegening bij patiëntenparticipatie.
- De toegankelijkheid en kwaliteit van de zorg voor laag gezondheidsvaardigen en patiënten die niet taalvaardig en niet digitaal vaardig zijn bij de ontwikkeling van e-Health en het patiëntenportaal.

Op de aandachtspunten die voor de patiëntenzorg van direct belang zijn, wil de Patiëntenraad geïnformeerd blijven zodat hij in genoemde ontwikkelingen de uitwerking hiervan voor patiënten kan monitoren en gevraagd of indien nodig, ongevraagd advies kan uitbrengen.

Verder wil de Patiëntenraad worden geïnformeerd over mogelijke bijstellingen en aanpassingen in de loop van 2018.

De raad van bestuur heeft de vragen van de Patiëntenraad naar tevredenheid beantwoord en hij heeft de Patiëntenraad laten weten graag in gesprek te blijven over de balans tussen productie, kosten en kwaliteit. Naar de mening van de raad van bestuur gaan productie, bedrijfsvoering en kwaliteit van zorg hand in hand. De raad van bestuur maakt graag gebruik van het aanbod van de Patiëntenraad om betrokken te worden bij het invullen van de (verbeter)plannen gericht op patiëntparticipatie en bejegening. Evenzo maakt de raad van bestuur graag gebruik van de inbreng van de Patiëntenraad bij de ontwikkeling van e-Health en het patiëntenportaal in relatie tot de toegankelijkheid en kwaliteit van de zorg voor alle patiënten.

- **De Kaderbrief 2019**

De Patiëntenraad heeft een positief advies gegeven en ondersteunt de ambities van de raad van bestuur zoals neergelegd in de Kaderbrief en vraagt daarbij expliciet aandacht voor de belangen van de patiënt. Naar de mening van de Patiëntenraad is er in de Kaderbrief veel aandacht voor de prestatiesturing en minder aandacht voor de patiëntgerichtheid. De Patiëntenraad hoopt dat aan de interne doelstelling 'zorg te leveren die daadwerkelijk bijdraagt aan het welzijn en gezondheid van de patiënt' meer aandacht wordt besteedt dan aan de van buitenaf opgelegde doelen zoals productiegroei en substitutie. (Substitutie is de zorg verplaatsten met als doel de zorg zo dicht mogelijk bij de patiënt te bieden). De patiëntgerichtheid, waar bejegening, toegankelijkheid, goede informatie, goede communicatie en dergelijke onderdeel van zijn, kan naar de mening van de Patiëntenraad nog verder worden uitgewerkt.

Zeer positief waardeert de Patiëntenraad dat er dit jaar niet te veel nieuwe doelen worden gesteld, zodat de organisatie in wat rustiger vaarwater kan komen. De Patiëntenraad onderschrijft het voornemen om te gaan focussen.

De raad van bestuur heeft aan de Patiëntenraad laten weten dat de patiëntgerichtheid nader wordt uitgewerkt in het jaarplan en de begroting 2019.



- **Het voorgenomen besluit om over te gaan tot de aanschaf van de Da Vinci operatierobot en tot het starten van robot-geassisteerde chirurgie in OLVG**

De adviesaanvraag ging vergezeld van het Advies inzet robot-geassisteerde chirurgie in OLVG d.d. 27 juni 2018 geschreven door de heer dr. W.F. van Tets, chirurg, en anderen waarin naar de mening van de Patiëntenraad goed de voor- en nadelen van robot-geassisteerde chirurgie werden benoemd.

Als OLVG beoogt een hoogcomplex interventiecentrum te blijven is het starten met, ervaring opdoen in en het ontwikkelen van expertise in robot-geassisteerd opereren noodzakelijk om ook in de toekomst een hoogcomplex interventiecentrum te blijven. Vanuit dat standpunt heeft de Patiëntenraad een positief advies uitgebracht waarbij hij vanuit het patiëntenperspectief aandacht vraagt om:

- Goed te onderzoeken hoe robotchirurgie voor patiënten uitpakt.
- Zorg te dragen voor een goed scholingsprogramma voor de operateurs waarbij er expliciet aandacht is voor een goede communicatie binnen het operatieteam.
- Patiënten tijdig en duidelijk te informeren over het gebruik van de robot bij hun operatie.
- Er zorg voor te dragen dat wachtlijsten niet oplopen.

De Patiëntenraad wil graag over het verloop en de uitkomsten van bovenstaande punten op de hoogte worden gehouden. Daarnaast zou de Patiëntenraad graag vernemen op welke termijn men denkt dat de robotchirurgie rendabel is.

De raad van bestuur heeft het volgende laten weten:

- Er wordt voor een goed scholingsprogramma voor de operateurs gezorgd waarbij er in het bijzonder aandacht is voor een goede communicatie binnen het operatieteam.
- De invloed op het aantal te verrichten operaties wordt goed afgestemd met de relevante vakgroepen.
- Patiënten zullen tijdig en duidelijk worden geïnformeerd over het gebruik van de robot bij hun operatie.

De ingebruikname van de robot zal na zes maanden worden geëvalueerd, met nadrukkelijk aandacht voor de vraag hoe de robotchirurgie voor patiënten uitpakt. De raad van bestuur zal de resultaten hiervan aan de Patiëntenraad laten weten.

*Benoemingen in het kader van de klachtenbemiddeling en klachtenbehandeling::*

- **Het voornemen om de heer dr. O.J. (Oscar) de Vries, internist-ouderengeneeskunde, te benoemen tot lid van de klachtenonderzoekscommissie OLVG**
- **Het voorgenomen besluit om mevrouw mr. S. Leyer aan te stellen als klachtenfunctionaris van OLVG**

Na afzonderlijke gesprekken met de betrokken personen heeft de Patiëntenraad op de voorgenomen benoemingen een positief advies uitgebracht. Daarbij heeft de Patiëntenraad bij de voorgedragen kandidaten gelet op:

- 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.

Voor het kandidaat-lid van de commissie : Het tot stand kunnen brengen van een door alle partijen gedragen oordeel.

Voor de klachtenfunctionaris: het zorgvuldig en respectvol te werk gaan, en het proberen om via bemiddeling tot een oplossing te komen.

*In het kader van de governance:*

- **Statutenwijziging OLVG aangepast aan de Governance Zorg 2017 BOZ**

Vanuit het patiëntenperspectief waren er geen opmerkingen vanuit de Patiëntenraad.

# Bijlage Interne contacten

De Patiëntenraad heeft in 2018 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.

Daarnaast vond er een informeel overleg plaats tussen het lid van de raad van toezicht dat op voordracht van de Patiëntenraad is benoemd en de voorzitter van de Patiëntenraad.

## 2 Ondernemingsraad

Een afvaardiging van de Patiëntenraad heeft vier 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 drie keer een informeel overleg gehad met het dagelijks bestuur van het bestuur medische staf. In dit overleg besprak de Patiëntenraad onder meer de ontwikkelingen in OLVG, zijn verstrekte ongevraagde adviezen en zijn bevindingen uit de Mini Mystery Guest rondes. Daarbij kwam ook het belang van een goede bejegening, het belang van het dragen van naambadges en het belang van het vermelden van wachttijden op de poliklinieken aan de orde. 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.

## 5 EPD-dienst

De drs. L. (Loren) Kruseman, manager EPD-dienst, gaf in de vergadering van de Patiëntenraad een presentatie over de beveiliging en de waarborging van de privacy van patiëntengegevens.

## 6 Innovatie

Met de heer dr. F.H.K. Kreier, kinderarts en chieff medical information officer, vond overleg plaats over het ophalen van patiëntenfeedback en hoe deze wordt verwerkt in mijnOLVG.

## 7 *Klachtenfunctionarissen*

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

## 8 *Kwaliteit & Verbetering*

Regelmatig vond er overleg plaats met de manager en adviseurs van de afdeling Kwaliteit & Verbetering. Daarbij werd onder meer gesproken over:

- Het patiëntenpanel.
- Uitkomsten onderzoek patiëntbeleving: CQi- Ziekenhuizen (Consumer Quality Index Ziekenhuizen).
- De voorbereidingen op de NIAZ Qmentum audit.
- Patiënt effect rapportage.
- Patiëntenparticipatie.
- PPP (Patient Perception Program). Patiënten vullen direct na het consult met de arts een gestandaardiseerde vragenlijst in. 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.
- Vernieuwingsprogramma Slagkracht: negen projecten die zich richten op het vernieuwen en verbeteren van processen in het ziekenhuis.
- 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.
- 'Drie goede vragen' ter voorbereiding op een consult.
- De kwaliteitsrapportages.
- Nazorg.

Daarnaast werd door een aantal leden van de Patiëntenraad meerdere keren meegelopen met 'flitstracers'.

## 9 *Leerhuis*

Met de opleidingsfunctionarissen van het Leerhuis vonden kennismakingsgesprekken plaats en werden de mogelijkheden verkend om de Patiëntenraad te begeleiden bij zijn nog te plannen beleidsdag.

## 10 *Marketing en Communicatie*

Met de medewerkers van de ondersteunende dienst Marketing en Communicatie vonden regelmatig gesprekken plaats. Die gesprekken gingen onder meer over:

- het benutten van de communicatiemiddelen van OLVG voor het publiceren van informatie over en van de Patiëntenraad;
- het beleid ten aanzien van patiëntenfolders;
- Patiënt Journey.

## 11 *MC Jan van Goyen*

De Patiëntenraad behartigt ook de belangen van de patiënten van MC Jan van Goyen. Met mevrouw H. Honders, manager MC Jan van Goyen, was er overleg naar aanleiding van het beleidsplan MC Jan van Goyen.

## 12 Orthopedie

Op verzoek van een wetenschappelijk onderzoeker van de Orthopedie vond er met een lid van de Patiëntenraad een evaluatie plaats van de QuinteT workshop voor de DART studie naar de behandeling van polsfracturen van de Orthopedie.

## 13 Programmateam Slagkracht

Slagkracht is het vernieuwingsprogramma waarin OLVG investeert om in twee jaar negen belangrijke projecten te realiseren. De projecten van Slagkracht richten zich op het vernieuwen en verbeteren van processen in het ziekenhuis. Tezamen dragen ze bij aan innovatieve en doelmatige zorg. De hoofddoelstelling van het programma is fundamenteel vernieuwen en bouwen aan een toekomstbestendige organisatie waarin:

- De patiënt een goede beleving en hoge kwaliteit van zorg ervaart.
- De medewerker met plezier werkt, in zijn kracht staat.
- De organisatie financieel gezond is.

Met regelmaat werd de Patiëntenraad bijgepraat over de stand van zaken van een aantal projecten. Met name over de projecten Gezamenlijke en innovatieve poliklinieken, Opnemen zonder bed, OK lounge en Optimalisatie medicatieverificatie en -veiligheid.

## 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 onderzoek met betrekking tot de aanbesteding van een nieuw voedingsconcept patiënten OLVG;
- de schoonmaak;
- het parkeerbeleid;
- brandveiligheid.

Daarnaast vond er ook een gesprek plaats met medewerkers van de Front Office om de door hen gehoorde signalen van patiënten te vernemen.

## 15 Verpleegkundig Stafconvent

Een afvaardiging van de Patiëntenraad heeft drie keer een informeel overleg gehad met een afvaardiging van het Verpleegkundig Stafconvent. In dit overleg besprak de Patiëntenraad onder meer:

- de ontwikkelingen in OLVG;
- het tekort aan verpleegkundig personeel;
- de verhouding Mbo- en Hbo-verpleegkundigen;
- verpleegkundige indicatoren en de registratielast;
- het belang van het betrekken van verpleegkundigen bij de aanschaf van materialen ten behoeve van de patiëntenkamer. Verpleegkundigen weten vaak wat patiënten belangrijk vinden.

## 16 Achtergrondinformatie ten behoeve van adviesaanvragen

Er vonden kennismakingsgesprekken plaats met de heer dr. O.J. de Vries in het kader van zijn benoeming tot lid van de klachtenonderzoekscommissie, met mevrouw mr. S. Leyer in het kader van haar aanstelling als klachtenfunctionaris, met mevrouw drs. P.M. Pistor in het kader van haar aanstelling als lid raad van toezicht en met mevrouw drs. R.H.M. Vernimmen in het kader van haar benoeming tot lid raad van bestuur.

## 17 *Gesprek NIAZ auditor*

De voorzitter en de vicevoorzitter van de Patiëntenraad werden geïnterviewd door een NIAZ-auditor in het kader van de NIAZ audit ten behoeve van de heraccreditatie.

## 18 *Overige door de Patiëntenraad bijgewoonde bijeenkomsten:*

8 en 9 januari 2018	nieuwjaarsboodschap raad van bestuur
24 januari 2018	eHealth lunch
24 januari 2018	het innovatiecafé
29 januari 2018	muzikale avond in het kader van het afscheid van de vicevoorzitter raad van toezicht
5 maart 2018	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)-jaargesprek
26 maart 2018	Rookvrij OLVG
12 april 2018	boekpresentatie: 'Van ziekenzorg naar diagnose en behandeling. Een geschiedenis van OLVG Oost en West in Amsterdam' door Sabine Ruitenbeek
6 juni 2018	1 <sup>e</sup> Strategiemiddag
11 juni 2018	Open Managementoverleg
22 juni 2018	slotbijeenkomst NIAZ Qmentum audit
28 juni 2018	minisymposium Sprongkracht; over het zetten van de volgende stap op het gebied van e-Health (Persoonlijk Gezondheidsomgeving)
5 juli 2018	zomerborrel OLVG ter afsluiting Niaz Qmentum
16 juli 2018	VBHC inspiratiesessie
4 oktober 2018	gebruikersbijeenkomst in verband met het opzetten van een nieuw klachtenregistratiesysteem
10 oktober 2018	afscheidssymposium leden raad van bestuur
14 november 2018	2 <sup>e</sup> Strategiemiddag

**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 IJburg**

IJburglaan 727  
1087 CH Amsterdam  
T 020 599 91 11

**OLVG, locatie Spuistraat**

Spuistraat 239 A  
1012 VP Amsterdam  
T 020 599 41 00

**[olvg.nl](http://olvg.nl)**