

## Jaarverslag 2020 van de Patiëntenraad ARQ Centrum '45

Het afgelopen jaar is een heel ander jaar geweest dan andere jaren, ten gevolge van de effecten van en de lockdown door de Corona pandemie. Duidelijk werd dat de situatie de eerste periode voor iedereen beangstigend en verwarrend was en dat goed contact moeilijk was. Het overleg en de samenwerking met de Raad van Bestuur en de directie heeft in de periode van maart tot en met april min of meer stilgelegen, behalve dan waar nodig om de Patiëntenraad te informeren. Voor zover dat mogelijk was, heeft de Patiëntenraad in die periode kritisch en opbouwend meegewerkt aan de onderwerpen binnen ARQ Centrum'45, waarmee patiënten passief of actief te maken hadden. De Patiëntenraad heeft daarbij vooral gekeken vanuit het patiëntenperspectief naar de kwaliteit van alles wat voor de patiënt van belang is en waarbij de Patiëntenraad een rol kan spelen en naar de maatregelen die door de Raad van Bestuur zijn ingezet om te voldoen aan de regelgeving en de belangen en de gezondheid van patiënten.

In het verslagjaar hebben de volgende vergader- en contactmomenten plaatsgehad:

- 7 maal een Patiëntenraadsvergadering, waarvan 4 maal online en driemaal live.
- 5 maal overleg met de RvB, waarvan 4 keer online en eenmaal live.
- De voorzitter van de Patiëntenraad heeft veelvuldig telefonisch overleg gehad met de voorzitter dan wel een lid van de Raad van Bestuur.
- De Patiëntenraad heeft zich bij de advisering over de financiële jaarrekening en de begroting laten bijstaan door een financieel adviseur.
- De voorzitter van de Patiëntenraad heeft informatie gegeven bij een kwaliteitsaudit van de inspectie over Veiligheid, ICT en E-Health.
- Een delegatie van de Patiëntenraad heeft overleg gehad met één van de directeuren over de visie van Patiëntenraad over de ervaringsdeskundigheid.

De Patiëntenraad heeft zich in het verslagjaar beziggehouden met:

- De maatregelen die ten gevolge van de Corona pandemie door de RvB zijn ingezet en de gevolgen die die maatregelen voor de patiënten en medewerkers hebben gehad.
- Regelmatig zijn allerlei aspecten van de behandeling door de leden zelf ingebracht en besproken.
- De ontwikkelingen betreffende de ervaringsdeskundigheid en E-Health is regelmatig het onderwerp van gesprek geweest.
- De helderheid en de leesbaarheid voor patiënten van de klachtenregeling.

Raad van Bestuur: de Patiëntenraad is geïnformeerd door over:

- De stand van zaken met betrekking tot de behandelingen van de afdelingen.
- Financiële ontwikkelingen binnen ARQ Centrum'45.
- Jaarverslagen van klachtenfunctionaris en PVP.
- De Raad van Bestuur en de Patiëntenraad hebben uitgebreid van gedachten gewisseld over de ontwikkelingen rond het zoeken naar nieuwe huisvesting en de interne verhuizing in Diemen, die uiteindelijk in verband met corona niet door is gegaan.

- Ontwikkelingen van E-Health en ervaringsdeskundigheidsontwikkelingen.
- De expertiseleiders informeren de Patiëntenraad door middel van een presentatie van hun behandel terrein.

Adviezen van de Patiëntenraad op verzoek van de Raad van Bestuur over:

- De jaarrekening 2019 en de begroting 2021.
- Een nieuw te benoemen vicevoorzitter van de Klachtencommissie op voordracht van de Patiëntenraad.
- De voordracht van kandidaat voorzitter van de Raad van Toezicht.
- De inzet van ervaringsdeskundigen in de organisatie.
- De schouw die door de Patiëntenraad is gehouden in Diemen.

Ongevraagde adviezen van de Patiëntenraad aan de Raad van Bestuur:

- E-health en persoonlijke gezondheidsomgeving: Inzage van dossier in Quli, ontsluiten van patiëntinformatie. De belastbaarheid patiënt met betrekking tot het inzien van hun eigen dossier.
- De bijeenkomst “bouwen in de zorg” is voor de Patiëntenraad de bevestiging dat bij ARQ Centrum'45 medezeggenschap goed is ingevuld in vergelijking met andere instellingen.
- Een voorstel tot wijziging van het klachtenreglement alsmede de zichtbaarheid van de klachtenopvangfunctionaris en het ontwikkelen van een heldere routing van de klachtenmogelijkheden voor de patiënt.
- Afspraken maken met de Patiëntenraad inzake het online behandelen: Door het coronavirus moest e.e.a. ad hoc ingezet worden. Toch wil de Patiëntenraad hier goede afspraken over maken en een rol hierin hebben. De Patiëntenraad wil graag betrokken zijn bij de besluitvorming tijdens Coronatijd.
- Vervanging van de vloerbedekking rond de wachtruimte en de receptie in de locatie Oegstgeest.
- Het invoeren van goede juridische rechtsbijstand bij de toekomstige aankoop c.q. nieuwbouw van een nieuw pand.

De Patiëntenraad kijkt met nieuwe inzichten terug op de bereikte resultaten. De samenwerking en de sfeer binnen de Patiëntenraad zijn positief en evenwichtig, waardoor goede afwegingen en discussies plaats kunnen hebben. Opvallend is de grote betrokkenheid van de leden bij alles wat ARQ Centrum'45 aangaat.

Plannen voor 2021 zijn de voortzetting van bezoeken aan behandelgroepen en spreekuren in de klinieken en het zoeken naar een goede manier om de Patiëntenraad meer bekendheid te geven bij de instelling. Vooral de behandelaren zouden hierin een rol kunnen spelen omdat zij de patiënten het best kennen en contact met hen hebben. Gezocht zal worden in hoeverre Quli hier aan kan bijdragen. Verder zal in 2021 onder andere actief meegedacht worden aan de plannen van E-Health en nieuwe behandelmethoden. De Patiëntenraad zal haar werk als volwaardig medezeggenschapsorgaan binnen ARQ Centrum'45 met inzet, betrokkenheid en enthousiasme voortzetten.

Mw. mr. M.C. Bruggeling, Voorzitter Patiëntenraad ARQ Centrum'45.