

## Jaarverslag 2021 van de Patiëntenraad ARQ Centrum '45

Ook 2021 is – net als 2020 - een heel ander jaar geweest dan andere jaren, ten gevolge van de effecten van de Corona pandemie. Hoewel door alle maatregelen het overleg en de samenwerking met de Raad van Bestuur en de directie werd bemoeilijkt, heeft de Patiëntenraad toch kans gezien kritisch en opbouwend mee te werken 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:

- 8 maal een Patiëntenraadsvergadering, die vaak online of in hybride vorm (deels online, deels fysiek) plaatsvonden.
- 6 maal overleg met de RvB, veelal online en in hybride vorm.
- 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 PtR stelt de aanwezigheid van deze adviseur zeer op prijs.

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 alsmede de houding van ARQ t.o.v. de Corona QR code
- Regelmatig zijn allerlei aspecten van de behandeling door de leden zelf ingebracht en besproken.
- De ontwikkelingen omtrent online behandelen en eHealth – zo heeft de PtR gevraagd of het mogelijk is dat de toegang tot de eHealth modules blijft bestaan na afronding van de behandeling, als een vorm van nazorg. Tevens denkt de PtR na over haar rol in deze ontwikkelingen.
- De ontwikkelingen m.b.t. het blended behandelen worden nauwgezet gevolgd
- Een signaal m.b.t. de uitbetaling van reiskosten aan patiënten, die door een fout in de software mis gelopen is
- Het traject voor de inzet van gediplomeerde ervaringsdeskundigen. De PtR heeft om een concrete uitwerking gevraagd van wat de patiënt gaat ervaren van een ervaringsdeskundige en onder welke voorwaarden dat is
- Herschrijven of aanpassen van het huidige Klachtenreglement
- Het strategisch meerjarenplan van ARQ; de PtR heeft gevraagd hoe de RvB deze doelen gaat bereiken en wat de routing hiervoor is.
- Op verzoek van de PtR is de vloerbedekking in de gang bij de receptie vervangen. De vloerbedekking bij de zitbanken niet, de PtR heeft gevraagd waarom dat niet is gebeurd.

- De pilot m.b.t. het modulair behandelen zoals dat werd ontwikkeld voor de beroepsgerelateerden.
- Informatiemateriaal voor patienten; er is vaak sprake van vakjargon en afkortingen. Het zou goed zijn als iemand zonder voorkennis meeleeft bij de ontwikkeling hiervan.
- De informatiefolder van de Patiëntenraad. De PtR zou graag zien dat deze folder in meerdere talen beschikbaar komt, zo mogelijk één (verkorte) folder in alle talen.
- De invulling van de nieuwe website
- Het opheffen van de E-groep en de onduidelijkheid en tegenstrijdige berichtgeving over de als afscheid georganiseerde familiedag.

Raad van Bestuur: de Patiëntenraad is geïnformeerd over:

- 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, een zoektocht die ook in 2021 is doorgedaan, ondanks de beperkingen die er waren door de Corona pandemie.

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

- De jaarrekening 2019 en de begroting 2021.
- Het voorstel m.b.t. de te nemen stappen inzake de vaccinatie van patienten voor Covid-19.
- De benoeming van de nieuwe voorzitter van de Raad van Toezicht.
- De benoeming van de nieuwe Geneesheer Directeur en locatiedirecteur Oegstgeest
- De nieuwe medezeggenschapsregeling
- Het profiel en de aanstelling van de ambtelijk secretaris voor de PtR

Ongevraagde adviezen van de Patiëntenraad aan de Raad van Bestuur:

- Het inroepen van goede juridische rechtsbijstand bij de toekomstige aankoop c.q. nieuwbouw van een nieuw pand.
- Wijzigingen in het klachtenreglement
- Infosheet klachtenbehandeling

De Patiëntenraad kijkt tevreden 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 2022 zijn het zoeken naar een goede manier om de Patiëntenraad meer bekendheid te geven bij de instelling en het werven van nieuwe leden, zodat de Patiëntenraad nog meer een afspiegeling wordt van de patiëntengroepen die zij vertegenwoordigt. 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.