

Cliëntenraad Noordwest/MSNW

Jaarverslag 2024

CR-leden in 2024

Dhr. J. Folkerts, voorzitter & DB
Dhr. R. Hogervorst, vicevoorzitter & DB
Mevr. G. Korthof, lid & DB per 1-8-2024
Mevr. A. de Goede, lid
Dhr. P. Ouwerkerk, lid
Dhr. D. Blankendaal, lid
Dhr. R. Visser, lid
Dhr. R. Toering, lid
Mevr. T. van der Jagt, voorzitter t/m 16-5-2024
Dhr. M. van der Jagt, lid t/m 31-12-2024

Bureau medezeggenschap

Mevrouw M. van der Horst-Rippen (beleidsadviseur) & mevrouw D. Bot-Jong (beleidsadviseur)
Mevrouw M. Rijerse (secretaresse)

Cliëntenraad en speerpunten

De cliëntenraad (hierna CR) werkt in een structuur waarin speerpunten centraal staan. Om de taken efficiënter te verdelen en om inhoudelijke verdieping mogelijk te maken, heeft elk raadslid zijn/haar eigen speerpunten. Hierbij vindt de CR het belangrijk om de actualiteit van de speerpunten te pakken, of dat nu lokaal, regionaal, landelijk of zelfs internationaal is.

Speerpunten 2024:

1. Kwaliteit van zorg
2. Zorgoptimalisatie
3. Digitalisering
4. Samen beslissen
5. Wachlijsten
6. Regioplatform
7. Patiëntencommunicatie
8. Patiëntenbeleving
9. Facilitair bedrijf en Veiligheid & Hygiëne
10. Nieuwbouw
11. Financiën
12. Werkgroep Ethiek
13. Maatschappelijke bijstand
14. Ontspanning en recreatie
15. In gesprek met de interne achterban
16. In gesprek met de externe achterban

De raadsleden hielden zich in het verslagjaar met de bovenstaande speerpunten bezig. Enkele speerpunten worden uitgelicht.

Digitalisering

De CR onderschrijft het beleid om via de inzet van digitale middelen en kunstmatige intelligentie (delen van) de administratieve en behandelprocessen te automatiseren, efficiënter te werken en tegelijkertijd de kwaliteit te verhogen en de kans op het maken van fouten te verminderen. De CR volgt daarom ook zeer nauwgezet de vele en snelle ontwikkelingen op dit terrein, zowel binnen het NWZ, als ook landelijk en internationaal. Naast het letten op de effecten voor onze patiëntengroep en de doelmatigheid van nieuw in te voeren hulpmiddelen en instrumenten, wordt er door de CR steeds goed op toegezien dat nieuwe werkwijzen in voor patiënten begrijpbare taal worden geschreven en ook patiëntvriendelijk zijn in het gebruik. Door haar proactieve opstelling werd de CR weer veelvuldig ingeschakeld bij het meedenken en het voorbereiden van tal van digitale hulpmiddelen. Een belangrijk punt van aandacht van de CR is dat, hoewel het grootste deel van de patiënten - al dan niet met wat extra hulp of ondersteuning - goed kan meekomen met de digitale ontwikkelingen, er ook een substantiële groep is die niet of weinig digitale gezondheidsvaardigheden heeft. Deze groep vormt zo'n 20-30% van onze patiënten; ook voor laaggeletterden, allochtonen die de taal niet machtig zijn en patiënten die niet digitaal vaardig zijn of niet beschikken over een mobiele telefoon, laptop of computer moet de zorg in het NWZ beschikbaar blijven.

Facilitair bedrijf

Parkeren

De complexe parkeersituatie, mede door de ver- en nieuwbouwactiviteiten, de bereikbaarheid van het ziekenhuis en de communicatie met patiënten hierover hebben steeds de aandacht van de CR. De CR heeft hierover input kunnen leveren tijdens de hackathon over het parkeren bij locatie Alkmaar en in de overleggen met het facilitair bedrijf.

Eten & Drinken

Op beide locaties is het voedingsconcept ingevoerd. De koks koken vers, met lokale producten, eiwitrijk en veelal vegetarisch. Niet alle patiënten waarderen vegetarisch eten blijkt uit de PEM-enquête, reden waarom er ook voor een stukje vlees gekozen kan worden. De CR ondersteunt het stimuleren van vegetarisch eten, maar de mogelijkheid van een keuze voor vlees moet aanwezig zijn. De CR heeft de maaltijden ook kunnen proeven tijdens een rondleiding door de keuken van Noordwest.



Patiëntbeleving, patiënttevredenheid en patiëntenparticipatie

Uitkomsten van de patiëntenquêtes zijn onderwerp van gesprek tussen de CR en de raad van bestuur. De CR heeft elk kwartaal overleg met de adviseur van bureau patiëntbeleving over de resultaten van de klachtenrapportage, van het patiënttevredenheidsonderzoek en van enquêtes m.b.t. ervaringen van patiënten (PEM). De CR sluit aan bij de vraagstellingen via de PEM-enquêtes. De representativiteit ervan is beter en de CR was dit jaar in de gelegenheid om enkele vragen toe te voegen aan de PEM-enquête. De uitkomsten worden toegelicht aan de CR door bureau patiëntbeleving en zo nodig door de CR besproken met de raad van bestuur. De cliëntenraad is van mening dat de PEM een belangrijk instrument is voor het meten van de patiënttevredenheid. De CR ijvert voor terugkoppeling van de uitkomsten aan patiënten, die de moeite hebben genomen de enquête in te vullen. De cliëntenraad betreurt het dat de PEM de komende twee jaar niet wordt gehanteerd.

Financiën

Financiële kaders en nieuwbouw

Via de maand- en kwartaalrapportages volgt de CR de ontwikkelingen met betrekking tot de financiële kaders. Gezien de investeringen in vernieuwbouw in Den Helder en de nieuwbouw in Alkmaar is het van groot belang dat de resultaten van de exploitatie zich goed verhouden tot de uitgangspunten van de (meerjaren)begroting. De CR wordt via een klankbordgroep, samen met de ondernemingsraad en verpleegkundige adviesraad, geraadpleegd en geïnformeerd over ontwikkelingen, die de nieuwbouw betreffen. Noordwest Blijvend gezond is hierbij een belangrijk plan om de financiële doelen voor 2025 en 2026 te realiseren. De invulling van het "klankborden" vanuit de positie van patiënten vraagt om een duidelijke inbreng van de CR.



Regioplatform

Samenwerking in de regio staat met het Integraal Zorgakkoord (IZA) prominent op de agenda. Vanuit het samenwerkingsverband Regioplatform worden Transformatieplannen opgesteld, waarmee men inzet op beschikbare overheidssubsidies voor zorg in de regio. Met de gezamenlijke ambitie om te zorgen voor kwetsbare ouderen in Noord-Holland Noord en Zaanstreek Waterland. Om zo de zorg in de toekomst toegankelijk te houden en patiënten meer regie te geven. De cliëntenraden van o.a. Noordwest ziekenhuis, Dijklander ziekenhuis, Omring en Zorgcirkel en de zorgverzekeraars trekken gezamenlijk op in een klankbordgroep voor het Regioplatform, die per kwartaal bijeenkomt. De programmaleider bespreekt de projecten met de CR-afvaardigingen. Eén CR-lid van Noordwest maakt actief deel uit van het project Ketenoptimalisatie.

Patiëntencommunicatie

De CR denkt graag mee over communicatie vanuit de organisatie richting patiënten. Ook besteedt de raad aandacht aan het contact met de achterban – hoe bereik je als CR patiënten en inwoners van de regio?

- De CR heeft input gegeven voor de nieuwe Website Noordwest en heeft daarbij gekeken of deze voldoende toegankelijk is voor het publiek en of de pagina van de CR gemakkelijk wordt gevonden.
- De interne intranetpagina van de CR met algemene informatie en informatie over de adviseringswerkzaamheden.

In gesprek met MSNW en de medische vakgroepen

De CR bespreekt vanuit zijn medezeggenschapsrol met MSNW ontwikkelingen binnen de medisch specialistische zorg, die de patiënten raken. De CR wil zich een goed beeld vormen van het 'patiëntenbeleid' bij de medische vakgroepen in het ziekenhuis; wat doen de vakgroepen, naast het verlenen van een hoge kwaliteit van zorg, nog meer voor patiënten? Voorlichting, goede nazorg, Samen Beslissen, effectiviteit patiëntendossier en -portaal, begeleiding bij e-health toepassingen, zijn daarbij onderwerpen van gesprek. Wellicht zijn er zaken die opgepakt of verbeterd kunnen worden en mogelijk kan de CR daarin een constructieve of stimulerende rol spelen. De CR neemt tevens een paar keer per jaar het initiatief om in gesprek te gaan met enkele medisch specialisten.

De CR is trots op

De CR heeft **ongevraagd geadviseerd** aan Noordwest over inrichting van een fysieke patiënten servicebalie in de centrale hal van Alkmaar. Een telefonisch patiënten servicepunt is goed, maar patiënten (en hun naasten) hebben nu en in de toekomst met alle digitale ontwikkelingen behoefte aan persoonlijk contact. Hiertoe is door Noordwest een pilot gestart in 2024.

De CR is betrokken bij de evaluatie van de pilot voor de patiënten servicebalie. Na een eerste terugkoppeling hierover in augustus 2024 is de pilot aangepast en verlengd tot eind december 2024. De goede resultaten van de pilot hebben geresulteerd in een permanente patiënten servicebalie op de dinsdag en donderdag in de hal in Alkmaar. Patiënten kunnen hier terecht met hun vragen over b.v. het invullen van formulieren voor een ziekenhuisopname of bij problemen met het inloggen in de 'mijn Noordwest' omgeving.

Dagelijks Bestuur (DB)

Het DB bestaat uit de voorzitter, de vicevoorzitter en een CR lid. De beleidsadviseur van bureau medezeggenschap sluit altijd aan in het DB overleg. Het DB bereidt de agenda's voor van de vergaderingen. De DB-leden hebben de CR vertegenwoordigd in overleggen met:

1. Raad van toezicht en raad van bestuur Noordwest
2. Directie en raad van toezicht MSNW
3. Medisch stafbestuur
4. Ondernemingsraad en Verpleegkundige Adviesraad/ Verpleegkundig Stafbestuur (gremiaoverleg)

Ook heeft het DB aandacht voor contact met andere cliëntenraden in de regio en met cliëntenraden van mProve-ziekenhuizen.

Per 1 januari 2024 is de nieuwe voorzitter mevrouw Tinie van der Jagt gestart. Medio mei 2024 is helaas al afscheid genomen van mevrouw Tinie van der Jagt vanwege het aanvaarden van een baan waarmee het voorzitterschap voor haar niet langer te combineren was. De CR is haar dank verschuldigd voor het succesvol oppakken van haar taken als voorzitter en voor haar inzet tijdens de CR beleidsdag. Het voorzitterschap is vanaf mei waargenomen door de heer Jan Folkerts. In januari 2025 heeft de CR besloten om de heer Jan Folkerts als voorzitter te benoemen.

Bijeenkomsten & activiteiten

- Het jaar is gestart met een nieuwjaarsborrel samen met de medewerkers van Noordwest.
- De CR was aanwezig bij de opening van het centraal monitoringcentrum (CMC) van Noordwest op 29 februari. Hier komen alle thuismonitoringsgegevens binnen van patiënten die onder behandeling zijn in het ziekenhuis. De gegevens worden beoordeeld door een vast team van verpleegkundigen. Slimme monitoring is een belangrijk onderdeel van de digitale transformatie die nodig is om de zorg toegankelijk te houden.
- Op 12 maart 2024 heeft de CR een beleidsdag georganiseerd waarbij de leden speerpunten hebben bepaald aan de hand van het Noordwest jaarplan 2024 en de IZA transformatiethema's op basis van de Wmcz 2018.

- De CR was aanwezig met een stand tijdens de Open dag van Noordwest op 8 juni 2024. De CR was vertegenwoordigd in zowel Alkmaar en als Den Helder. Het leverde veel inspirerende gesprekken met patiënten en bezoekers op.
- In juli heeft de CR een bezoek gebracht aan het capaciteitscentrum van Noordwest. Hierbij is inzicht ontstaan in de complexe planning van Noordwest en de wachtlijsten. De CR heeft uitleg gekregen over de mogelijkheden van afdeling Capaciteitsmanagement. De afspraak is hierbij gemaakt dat de CR voortaan periodiek geïnformeerd wordt over het verloop van de wachtlijsten.
- In juli heeft de CR ook een rondleiding gekregen van het facilitair bedrijf met o.a. een bezoek aan de keuken en een proeverij van de nieuwe vegetarische maaltijden. De maaltijden werden als smaakvol ervaren. De CR was onder de indruk van de vele mogelijkheden en de dynamiek van de afdeling.
- De CR heeft een rondleiding gehad in de nieuwbouw van het ziekenhuis in Alkmaar op 6 juni 2024.
- De CR was aanwezig tijdens de officiële opening van de vernieuwde Noordwest Foreest Kliniek.
- Elk kwartaal heeft de CR overleg met het hoofd facility services van het facilitair bedrijf.
- Met de Duurzaamheidscoördinator is ook elk kwartaal overleg over de voortgang van projecten.
- Ook is de CR elk kwartaal aanwezig bij de update van de transformatieplannen (Stroomversnelling).
- Elk kwartaal is er overleg met Team patiëntbeleving. De PEM (Patiënten ervaringsmonitor) is hierbij een belangrijk instrument en gespreksonderwerp om de patiënttevredenheid te kunnen volgen van Noordwest.
- De CR heeft verder overleg gehad met de duurzaamheidscoördinator, de vrijwilligerscoördinator, het patiëntenvervoer, de commissie Ethiek en over de patiëntenvoorlichting van afdeling Cardiologie.
- De CR heeft kennis gemaakt met het werkveld van de KAM (Kunst als Medicijn) in Noordwest.
- De CR wordt regelmatig geïnformeerd over de inzet van keuzehulp bij het Samen beslissen tussen de medisch specialist en patiënten. Ook is de CR in gesprek gegaan met drie medisch specialisten over dit thema.
- De CR is in gesprek gegaan met de medisch specialisten van de vakgroepen: Anesthesiologie, Orthopedie, Interne geneeskunde, Dermatologie, Spoedeisende hulp, Klinische Geriatrie, Reumatologie en Medische Psychologie.



Samenwerkingsverbanden van de CR:

- Dwarsverband van cliëntenraden van mProve ziekenhuizen – de cliëntenraden komen 2x per jaar bijeen. In april 2024 werd door CR leden een bijeenkomst bijgewoond in het Rijnstate ziekenhuis in Elst en begin november in het Jeroen Bosch Ziekenhuis in Den Bosch.
- De CR neemt ook regelmatig deel aan de Mproverij online bijeenkomsten om zich te informeren over de ontwikkelingen in de mProve ziekenhuizen. Zij zijn hierin geïnformeerd over bijvoorbeeld het toepassen van AI in de spreekkamer door de inzet van een pilot met Autoscriber.
- Er is samenwerking gezocht met de CR van HONK ((Huisartsen Organisatie Noord Kennemerland) en HKN (Huisartsenorganisatie Kop van Noord-Holland) wat heeft geresulteerd in een gezamenlijke bijeenkomst op het Spoedplein van Noordwest in Den Helder op 16 oktober. Voor 2025 is opnieuw een overleg ingepland bij HONK met als doel om de samenwerking met de huisartsen en Noordwest voor het spoedplein in Alkmaar te bevorderen.
- Er is een kennismakingsgesprek geweest met de Inwonerraad Noord Holland Noord.
- De CR heeft deelgenomen aan een verkennend gesprek in juli 2025 voor de in oprichting zijnde PAR (Patiënten advies raad) voor de Dialyse afdeling.

Advies- en instemming CR

De cliëntenraad heeft in 2024 over onderstaande onderwerpen advies uitgebracht. Adviesaanvragen die de organisatiestructuur betreffen zijn veelal in overleg opgepakt met de ondernemingsraad en de verpleegkundige adviesraad.

Adviesaanvragen

- Dialyse & Magentazorg Heerhugowaard
- Aangaan samenwerking OncoNovo+

- Inzet Dialyse assistent
- Afronden pilot acute zorgcoördinator overdag en vervolg
- Projectdefinitie bouwfase 2 en herstructureringsplan Alkmaar
- Aanpassing formatieplaatsenplan Gynaecologie verloskunde Alkmaar
- Herinrichting zorgondersteuning

Instemmingverzoeken

De CR heeft geen instemmingsaanvragen ontvangen in 2024.

Betrokken bij

- Nieuw- en vernieuwbouw locaties Alkmaar en Den Helder via de klankbordgroep Bouw. De CR heeft deelgenomen en zijn input kunnen geven in de klankbordgroep voor de bouw.
- De CR heeft ook input kunnen geven in de klankbordgroep voor de nieuwe website.
- Werkgroep Creatieve werkgroep 'look & feel' – voor de aankleding nieuwbouw.
- De CR heeft deelgenomen aan een programma van PCCD masterstudenten in Noordwest van de Erasmus School of Health Policy & management op 17 september. Hierbij konden studenten vragen stellen aan de CR over de rol en invloed van de CR in het ziekenhuis.
- Voortgang van een Kinderadviesraad in Noordwest (KAR).
- De CR heeft input gegeven voor de Kaderbrief 2025
- De CR heeft deelgenomen aan de hackathon over het parkeren bij locatie Alkmaar.
- Bezoek van Koningin Maxima aan het Noordwest ziekenhuis in Alkmaar. De CR was hierbij uitgenodigd om met Koningin Maxima in gesprek te gaan over de digitale ontwikkelingen in de zorg.

Scholing

Scholing leden cliëntenraad

CR-leden hebben aan de volgende congressen/symposia/trainingen deelgenomen.

- Congres samenwerking in de regio op 27 februari
- ICT en Health World Conference 2024 van 14 t/m 16 mei
- Congres Data & Security op 8 oktober
- Breincongres en de werking van optimisme en hoop op genezing en herstel op 15 oktober
- Een nieuw CR-lid heeft de basiscursus Wet medezeggenschap cliënten in de zorg (Wmcz 2018) gevolgd
- Training van de LSR voor de hele CR over 'Achterban communicatie' op 28 november

Vergadering, overleg en evaluatie

Noordwest

- De cliëntenraad heeft in 2024 12 keer plenair vergaderd, waarvan vijf keer met de raad van bestuur Noordwest en een keer in aanwezigheid van de raad van toezicht Noordwest.
- Q-overleggen van de cliëntenraad vinden 4x per jaar plaats. Hierbij worden managers en vertegenwoordigers vanuit de organisatie uitgenodigd om informatie te geven en ontwikkelingen te bespreken.
- Per kwartaal is er een gremia-overleg geweest tussen de DB's van de adviesraden OR/VAR/CR.
- Overleg met (een vertegenwoordiging van) het medisch stafbestuur vindt 2 keer per jaar plaats.

MSNW

- De cliëntenraad heeft vijf keer met de directeur van MSNW vergaderd in 2024, eenmaal in aanwezigheid van de raad van toezicht MSNW.

Dank

Tot slot wil de cliëntenraad de raad van bestuur, raad van toezicht en andere functionarissen van Noordwest hartelijk bedanken voor de prettige samenwerking, evenals de directie en raad van toezicht van MSNW.

Samenstelling jaarverslag 2024

Danny Bot-Jong (beleidsadviseur bureau medezeggenschap)

E-mail: cliëntenraadnoordwest@nwz.nl

Website: www.nwz.nl/cliëntenraad