

Cliëntenraad Noordwest/MSNW Jaarverslag 2023

CR-leden in 2023

Mevr. E. de Ridder- Labordus, voorzitter
Dhr. J. Folkerts, vicevoorzitter
Mevr. A. de Goede, lid
Dhr. P. Ouwerkerk, lid
Dhr. D. Blankendaal, lid
Dhr. R. Hogervorst, lid
Dhr. R. Visser, lid
Dhr. R. Toering, lid per 1.1.23
Dhr. M. van der Jagt, lid per 1.1.23

Bureau medezeggenschap

Mevrouw M. van der Horst-Rippen (beleidsadviseur)
Mevrouw I. Hansum/M. Rijerse (secretaresse)



Cliëntenraad en thema's

De cliëntenraad (hierna: CR) werkt in een structuur waarin (beleids)thema's centraal staan. Om de werklust efficiënter te verdelen en om inhoudelijke verdieping mogelijk te maken, heeft elk raadslid zijn/haar eigen aandachtsgebied(en) binnen een thema. Hierbij vindt de CR het belangrijk dat de actualiteit van de thema's beter 'gepakt' kan worden, of dat nu lokaal, regionaal, landelijk of zelfs internationaal is.

Thema's:

- Gastvrijheid & Hotel services
- Kwaliteit van zorg, incl. klachten & claims
- Innovatie & Health
- Digitale gastvrijheid
- Kwetsbare patiëntengroepen
- Patiëntparticipatie
- Communicatie met patiënten
- Financiën & nieuwbouw
- Ethiek & moreel beraad

De raadsleden hielden zich in het verslagjaar met de navolgende onderwerpen bezig.

Gastvrijheid

De entree/hoofdingang van locatie Alkmaar kan beter en gastvrijer ingericht worden, maar vanwege de nieuwbouwplannen, waar de hoofdingang onderdeel van is, is verbouwing hiervan op dit moment niet aan de orde. De CR bekijkt, binnen de mogelijkheden van de huidige entree en gelet op de in- en uitgangstromen van patiënten en bezoekers, steeds hoe een gastvrije ontvangst verbeterd kan worden.

Parkeren

De complexe parkeersituatie, mede door de (ver)nieuwbouwactiviteiten, de bereikbaarheid van het ziekenhuis en de communicatie met patiënten hierover hebben steeds de aandacht van de CR. Met name op locatie Den Helder hebben patiënten en bezoekers afgelopen jaar veel last gehad van de sluiting (wegens een noodzakelijke wijziging van de patiëntenstroom) van de SEH-ingang. Er werd een speciaal pad aangelegd naar de hoofdingang, maar dit bracht lange looplijnen met zich mee vanaf het parkeerterrein. Zeker bij regenachtig weer geen pretje voor mensen die ziek en/of slecht ter been zijn. De CR heeft dit, inclusief de matige communicatie over de parkeersituatie richting patiënten/bezoekers, besproken met de raad van bestuur en er zijn maatregelen genomen. De CR heeft ook met de raad van bestuur gesproken over plaatsing van noodaggregaten op het dak van de parkeergarage. Dit gaat ten koste van tientallen parkeerplaatsen, maar een andere oplossing bleek helaas niet voorhanden.

Eten & Drinken

Op beide locaties is het nieuwe voedingsconcept verder vormgegeven en ingevoerd. De koks koken vers, met lokale producten, eiwitrijk en veelal vegetarisch. Niet alle patiënten zijn gediend van vegetarisch eten, 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.

Werkgroep kwetsbare patiënten en de werkgroep ethiek & moreel beraad

Een CR-lid neemt als toehoorder deel aan de werkgroep kwetsbare patiënten. In deze werkgroep worden diverse zaken besproken zoals de transmurale zorg (van ziekenhuis naar thuiszorg/verpleeghuis), screening van ouderen op de spoedeisende hulp, kwaliteitsaspecten en normen rondom ouderenzorg.

Een CR-lid neemt actief deel aan de werkgroep ethiek & moreel beraad. Deelname spitste zich toe op bijdragen aan het opstellen van een visiedocument.

Patiëntbeleving, patiënttevredenheid en patiëntenparticipatie

Uitkomsten van de patiëntenquêtes zijn, als daar aanleiding toe is, onderwerp van gesprek tussen de CR en de raad van bestuur. De CR heeft regelmatig 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). Noordwest maakte voorheen gebruik van een patiëntpanel, waarbij de CR betrokken was voor het bepalen van onderwerpen en het opstellen van de vragenlijst. De CR vindt het i.v.m. de representativiteit belangrijk dat dit panel uit een grote en diverse groep patiënten/naasten bestaat. Dat bleek niet het geval, reden waarom in overleg besloten is om afscheid te nemen van (de deelnemers aan) het patiëntenpanel. De CR sluit voortaan aan bij de vraagstellingen via de PEM-enquêtes. De representativiteit ervan is beter en de CR is 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 CR ijvert voor terugkoppeling van de uitkomsten aan patiënten, die de moeite hebben genomen de enquête in te vullen.

Incidenten meldingen patiënten (MIP) en veilig incidenten melden (VIM)

De CR heeft contact met de overkoepelende MIP commissie. Op deze manier volgt de cliëntenraad de verbetertrajecten die worden ingezet na incidenten, die daar om vragen.

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 doelstellingen in 2023 zijn behaald, hetgeen vertrouwen geeft voor 2024.

De CR wordt via een klankbordgroep, samen met de ondernemingsraad en verpleegkundige adviesraad, geraadpleegd en geïnformeerd over ontwikkelingen, die de nieuwbouw betreffen. De invulling van het "klankborden" vanuit de positie van patiënten vraagt om een duidelijke inbreng van de CR.

Programma digitaal gastvrij ziekenhuis (DGZ)

Op het gebied van digitale service, digitale zorg en digitale gegevensuitwisseling werden in 2023 grote stappen gezet door Noordwest. De CR heeft gevraagd en ongevraagd in dit proces meegedacht en advies gegeven, telkens vanuit de vraag wat voorgenomen digitale ontwikkelingen voor patiënten (en hun naasten) met zich meebrengen. Zo heeft een CR-lid "geoefend" met een videoconsult en woonde de CR de maandelijkse raad & daadsessies van het programma bij. Een CR-lid heeft actief geparticipeerd in de maandelijkse sessies van de reviewgroep digitale gegevensuitwisseling. Eind 2023 werd het versnellingsprogramma DGZ afgesloten en voortgezet in het IZA Transformatieprogramma. Ter afronding werd voor alle medewerkers een digitaal magazine gemaakt, waarin de bereikte resultaten werden belicht. Hierin ook een interview met het betreffende CR-lid.

Regioplatform

Samenwerking in de regio staat met het Integraal Zorgakkoord (IZA) uit 2022 prominent op de agenda. Vanuit het samenwerkingsverband Regioplatform worden Transformatieplannen opgesteld, waarmee men inzet op beschikbare overheidssubsidies voor zorg in de regio. De cliëntenraden van Noordwest ziekenhuis, Dijklander ziekenhuis, Omring en Zorgcirkel 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.

PR & communicatie

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?

- Website Noordwest – voldoende toegankelijk voor het publiek? Wordt de pagina van de CR gemakkelijk 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.

Dagelijks Bestuur (DB)

Het DB bestaat uit de voorzitter en de vicevoorzitter. De beleidsadviseur van bureau medezeggenschap sluit altijd aan. 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 (gremiaoverleg)

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

In verband met het verlopen van de 2^e zittingstermijn van de voorzitter van de CR, mw. Evelien de Ridder, is in het najaar de zoektocht ingezet naar een nieuw lid van de CR met de ambitie om voorzitter van de CR te worden. Deze is gevonden in de persoon van mw. Tinie van der Jagt. Zij start per 1 januari 2024.

Medio december 2023 is afscheid genomen van mw. Evelien de Ridder. De CR is haar veel dank verschuldigd voor het succesvol bouwen aan een nieuwe, samengevoegde cliëntenraad na het samengaan van MCA en Gemini ziekenhuis.

Bijeenkomsten & activiteiten

- Dwarsverband van cliëntenraden van mProve ziekenhuizen – de DB's van de cliëntenraden komen 2x per jaar bijeen. In oktober 2023 werd de bijeenkomst door de CR in Noordwest georganiseerd. Op het programma stond een workshop 'CR in contact met de achterban', een proeverij in de keuken (nieuw voedingsconcept) en een presentatie van de apotheker over 'Neuropatische pijnmedicatie op maat'.
- In juni 2023 heeft Noordwest de 'Green Deal' ondertekend, waarmee het ziekenhuis zich committeerde aan verduurzaming van de zorg. De voorzitter van de CR heeft mede-ondertekend.
- De CR heeft deelgenomen aan de Digi-markten voor medewerkers in Alkmaar en Den Helder. Twee CR-leden zijn in gesprek gegaan met medewerkers over patiënten & digitaliseren.
- De CR heeft in samenwerking met ondernemingsraad en verpleegkundige adviesraad (VAR) een themabijeenkomst georganiseerd over laaggeletterdheid in de zorg. Spreker was Michael van Balken (uroloog Rijnstate ziekenhuis). De bijeenkomst werd georganiseerd voor zorgprofessionals en beleidsondersteuners in Noordwest.

Advies- en instemming CR

De cliëntenraad heeft in 2023 over onderstaande onderwerpen advies uitgebracht. Adviesaanvragen die de organisatiestructuur betreffen zijn veelal in overleg opgepakt met de ondernemingsraad en de verpleegkundige adviesraad.

Geadviseerd over:

- Invoering van functie SEH-triagist op locatie Alkmaar – de CR sloot in zijn advies aan bij de verpleegkundige adviesraad.
- Overname bijzonder tandheelkundige zorg door Vogellanden (behalve zeer complexe tandheelkundige zorg).
- Invoering duaal management (2^e echelon).
- Wijziging statuten van stichting Noordwest Ziekenhuisgroep
- Vervanging en uitbreiding dialyseplekken op locatie Heerhugowaard.
- Benoeming lid raad van bestuur Noordwest
- Meerjarenbeleidsplan 2024-2027

Instemming werd verleend aan wijziging van de patiëntenklachtenregeling.

Er is **ongevraagd geadviseerd** aan Noordwest over inrichting van een fysiek patiëntenservicepunt in de centrale hal van Alkmaar. Een telefonisch patiëntenservicepunt is goed, maar patiënten (en hun naasten) hebben nu en in de toekomst met alle digitale ontwikkelingen behoefte aan persoonlijk contact.

Betrokken bij:

- Nieuw- en vernieuwbouw locaties Alkmaar en Den Helder via de klankbordgroep Bouw.
- Werkgroep Look & Feel – aankleding nieuwbouw.
- Qualicor audit ziekenhuis accreditatie – voorbereiding bezoek.
- Vanuit de organisatie Noordwest is de cliëntenraad uitgenodigd om een lid zitting te laten nemen in de Wetenschappelijke Adviesraad. De cliëntenraad heeft daar positief op gereageerd.
- Oprichting van een Kinderadviesraad in Noordwest (KAR).
- Bezoek van secretaris-generaal VWS en minister Kuipers VWS aan het Spoedplein in Den Helder – CR was hierbij uitgenodigd.
- De CR werd uitgenodigd aanwezig te zijn bij ondertekening van de oprichting van samenwerkingsverband Onconovo+. Tevens werd het symposium bijgewoond.
- In mei 2023 opende de Noordwest Foreestkliniek in Alkmaar, behandelcentrum voor niet complexe, planbare operaties. Een delegatie van de CR was hierbij uitgenodigd en aanwezig.
- In juni werd de CR uitgenodigd voor de opening van het Spoedplein in Den Helder.
- De CR heeft met een afgevaardigde, op uitnodiging van de raad van bestuur, deelgenomen aan het gala van Ondernemend Alkmaar in de Grote Kerk.

Scholing

Scholing leden cliëntenraad

CR-leden hebben in het verslagjaar aan de volgende congressen/symposia deelgenomen.

- Skipr online webinars
- ICT & Health congres
- Congres Passende Zorg
- Symposium Dokter & de dood (over palliatieve zorgverlening)
- De 2 nieuwe CR-leden hebben de basiscursus Wet medezeggenschap cliënten in de zorg (WMCZ) gevolgd.

Vergadering, overleg en evaluatie

Noordwest

- De cliëntenraad heeft in 2023 10 keer plenair vergaderd, waarvan drie keer met de raad van bestuur Noordwest en een keer in aanwezigheid van de raad van toezicht Noordwest.
- Het DB heeft 2 keer gesproken met de voorzitter van de raad van toezicht (tevens voorgedragen lid door de cliëntenraad).

- Q-overleggen van de cliëntenraad vinden 4x per jaar plaats. Hierbij worden managers en vertegenwoordigers vanuit de organisatie uitgenodigd voor informatie en bespreking van ontwikkelingen t.b.v. het patiënten perspectief.
- 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 3 keer met de directeur van MSNW vergaderd in 2023, 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 danken voor de prettige samenwerking, evenals de directie en raad van toezicht van MSNW.

Samenstelling jaarverslag 2023

Marieke van der Horst (beleidsadviseur bureau medezeggenschap)

E-mail: ClientenraadNoordwest@nwz.nl

Website: www.nwz.nl/cliëntenraad