

Jaarverslag 2018

Clëntenraad Noordwest Ziekenhuisgroep

www.nwz.nl

Inhoud

Voorwoord	3
CR-leden in 2018	4
Themacommissies	5
Themacommissie patiëntenzorg	5
Themacommissie bedrijfsvoering	6
Herstructurering van de CR naar behandeling van thema's	7
Klankbordgroep Noordwest Vernieuwt!	8
Dagelijks bestuur (DB)	9
Commissie PR & communicatie	10
Bijeenkomsten & activiteiten	10
Adviezen CR	11
Scholing	12
Vergadering, overleg en evaluatie	13
Notities	14

■ Voorwoord

1 januari 2018 was het dan zover. Nadat in 2017 een succesvolle poging werd ondernomen om de raden van de ziekenhuizen in Den Helder en Alkmaar samen te voegen, werd dat in januari 2018 een feit. Dit kon alleen maar tot stand komen door een intensieve samenwerking en een flexibele houding van de leden van beide raden en hun voorzitters.

2018 stond, als gevolg hiervan, in het kader van het uitbouwen van de activiteiten ten behoeve van het welzijn van de patiënten. Ik mocht daar als nieuwe voorzitter mijn steentje aan bijdragen, gesteund door de leden van de cliëntenraad en bureau medezeggenschap.

Het streven om juist voor die patiënt op te treden, heeft ervoor gezorgd dat wij onze stem hebben laten horen in de diverse overlegorganen. Wij hebben contact kunnen leggen en samengewerkt met alle disciplines in het ziekenhuis die eveneens een belangrijke rol hebben in het constructief behartigen van diverse patiëntbelangen; van patiëntenportaal en kwaliteit van zorg tot nieuwbouwplannen op locaties Alkmaar en Den Helder. Onze dank gaat dan ook uit naar al diegenen waarbij wij konden aankloppen, die altijd kostbare tijd vrij maakten om ons te informeren en met ons hebben samengewerkt.

In 2018 hebben wij afscheid moeten nemen van een aantal leden. Enerzijds omdat privé omstandigheden dit noodzaakten, anderzijds omdat zittingstermijnen tot een einde kwamen. Juist in de periode waarin de beide voormalige raden werden samengevoegd hebben zij een belangrijke rol gespeeld om dit tot een succes te maken. Wij danken hen nogmaals voor hun enthousiasme en inzet.

Samen met de nieuwe leden in de cliëntenraad zullen wij in 2019, in hopelijk wederom goede samenwerking met iedereen, de belangen van de patiënten behartigen in de beide ziekenhuizen en buitenpoli's. Daarin gesteund door een constructieve houding van de leden van de raad van bestuur en raad van toezicht.

Evelien de Ridder
Voorzitter

■ CR-leden in 2018

- mevr. E. de Ridder-Labordus, voorzitter
- dhr. A. Verburgt, vicevoorzitter
- mevr. K. Pronk, vicevoorzitter
- dhr. H. Bouma, lid
- mevr. J. Koop, lid
- mevr. B. Dijkstra, lid
- dhr. K. Kuijper, lid
- mevr. C. Konijn, lid
- dhr. B. Ernens, lid
- dhr. J. Folkerts, lid
- mevr. K. Bruin, lid tot april 2018
- mevr. P. Bosch, lid tot oktober 2018
- mevr. I. Kramer, lid tot 1 november 2018
- dhr L. Pouwels, lid tot 1 december 2018

Beleidsadviseur & -ondersteuning:

- mevrouw M. van der Horst-Rippen
- mevrouw. M. de Vries-Adriaanse
- mevrouw A. Schreuder

Op 12 januari 2018 is de nieuwe Cliëntenraad Noordwest Ziekenhuisgroep geïnstalleerd.



V.l.n.r. bovenste rij: dhr. H. Bouma, dhr. B. Ernens, mevr. M. van der Horst-Rippen (BMZ), dhr. P. de Bie, mevr. M. de Vries-Adriaanse (BMZ), dhr. L. Pouwels, mevr. E. de Ridder-Labordus, dhr. J. Folkerts.

Onderste rij: mevr. K. Pronk-Heisen, mevr. B. Dijkstra-Mulders en dhr. A. Verburgt.

Afwezig op de foto: mevr. C. Konijn, dhr. K. Kuijper.

■ Themacommissies

Om de werklast efficiënter te verdelen en om inhoudelijke verdieping mogelijk te maken, is de cliëntenraad i.o. begin 2017 opgesplitst in 2 themacommissies, te weten de commissie patiëntenzorg en de commissie bedrijfsvoering.

■ Themacommissie patiëntenzorg

De commissie zorg bestond uit mevr. K. Pronk (voorzitter), mevr. B. Dijkstra, mevr. J. Koop, dhr. B. Ernens, dhr. P. de Bie, mw. I. Kramer en mevr. P. Bosch.

Deze commissie heeft zich in het verslagjaar o.a. met de navolgende onderwerpen bezig gehouden.

Ouderenbeleid

De CR heeft actief zitting in de werkgroep kwetsbare ouderen. In deze werkgroep worden diverse zaken besproken, zoals de transmurale zorgbrug en 'warme overdracht' (van ziekenhuis naar thuiszorg/verpleeghuis), screening ouderen op de spoedeisende hulp, senior vriendelijk ziekenhuis, kwaliteitsaspecten en -normen rondom ouderenzorg. Voorts wordt er ideeën ontwikkeld over de manier waarop patiënten betrokken worden bij de ontwikkelingen in de ouderenzorg van Noordwest.

Kwetsbare groepen

De CR vindt het belangrijk dat alle patiënten goed geholpen kunnen worden in het ziekenhuis en dat de communicatie over behandelingen op het niveau van de betreffende patiënt plaats vindt. Dit vergt soms aangepaste communicatie. De CR zet zich daarom actief in voor laaggeletterdheid en voor de verdere invoering van een zorgpartnerprogramma.

Patiëntbeleving, patiënttevredenheid en patiëntenparticipatie

Leden van de themacommissie hebben zitting in de werkgroep patiëntenparticipatie. Deze werkgroep heeft tot taak de metingen van patiënttevredenheid te faciliteren en te monitoren: hoe tevreden zijn patiënten over de (poli)klinische en ondersteunende diensten van Noordwest? Uitkomsten van de patiëntenenquête zijn, als daar aanleiding toe is, onderwerp van gesprek tussen de CR en de raad van bestuur.

Stuurgroep moreel beraad & ethiek

Leden van de themacommissie zijn als toehoorder aanwezig bij de stuurgroep ethiek & moreel beraad. Deze stuurgroep heeft als taak de geestelijk verzorgers van Noordwest te adviseren bij de afdelingsgerichte bijeenkomsten 'moreel beraad'. Tijdens deze bijeenkomsten kunnen (verpleegkundig) medewerkers ethische vraagstukken bespreken waar zij in hun zorgtaak tegenaan lopen.

Incidenten meldingen patiënten (MIP)

De CR heeft op regelmatige basis contact met de overkoepelende MIP commissie. Op deze manier volgt de CR de verbetertrajecten die worden ingezet na incidenten.

■ Themacommissie bedrijfsvoering

De commissie bedrijfsvoering bestond uit dhr. A. Verburgt (voorzitter), dhr. H. Bouma, mevr. C. Konijn, mevr. K. Bruin, dhr. L. Pouwels, dhr. J. Folkerts en dhr. K. Kuijper.

Deze commissie heeft zich in het verslagjaar o.a. met de navolgende onderwerpen bezig gehouden.

Klachten & claims van patiënten

De CR heeft regulier overleg met de klachtenfunctionaris over de klachten die bij Noordwest worden ingediend. Met de schadebehandelaar worden in grote lijnen de soorten claims besproken die patiënten indienen bij Noordwest.

De CR monitort welke verbeterpunten hieruit voortkomen voor de organisatie en of deze procedures naar ieders tevredenheid verlopen.

Financiële kaders

De CR volgt op hoofdlijnen de financiële maand- en kwartaalrapportages van Noordwest. Eenmaal per jaar spreekt de CR zijn financieel deskundige, samen met de ondernemingsraad. Deze bespreking vindt doorgaans plaats bij het verschijnen van de nieuwe begroting. Jaarlijks geeft de CR punten van aandacht mee aan de raad van bestuur bij het opstellen van de kaderbrief. In het verslagjaar werd ook met aandacht het financieringstraject van de investeringsagenda

Noordwest gevolgd. De agenda omvat o.a. de (nieuw)bouwplannen op locaties Alkmaar en Den Helder en de invoering van EPD-HiX.

Patiëntenportaal

Door invoering van het elektronisch patiëntendossier via het programma HIX (implementatie op 22 juni 2018), is ook het patiëntenportaal van Noordwest in gang gezet. Patiënten kunnen vanuit huis inloggen in hun medisch dossier om onderzoeken en resultaten in te zien. Een belangrijke ontwikkeling, waarbij de stem van de patiënt via de CR van groot belang is. De doorontwikkeling van het portaal (fase 2) zal de aandacht van de CR blijven vragen.

Privacy

Vraagstukken die de privacy van patiënten betreffen, doen zich in Noordwest in verschillende vormen voor. Bijvoorbeeld bij het opnameplein, dat op locatie Den Helder in 2018 van start is gegaan. Patiënten kunnen zich bij het opnameplein melden voorafgaand aan een (geplande) operatie. De CR heeft gewezen op de privacy-proof inrichting hiervan. Ook bij de bouwplannen van Noordwest en de invoering van aanmeldzuilen is privacy een punt van aandacht. Met de invoering van de algemene verordening gegevensbescherming (AVG) per 25 mei 2018 is er een aangepast privacyreglement voor patiënten van kracht. De CR heeft de raad van bestuur verzocht om regelmatig bewustwordingscampagnes onder de medewerkers te organiseren, die het belang van een zorgvuldige omgang en verwerking van persoonsgegevens van patiënten bevorderen.

Facilitair bedrijf

De CR heeft een aantal keer per jaar contact met de manager hotelservice en facilitair bedrijf. Tijdens deze overleggen wordt er vanuit patiëntenperspectief gesproken over voeding, hygiëne, parkeerbeleid, gastvrijheid, huisvesting en bewegwijzering. De CR heeft de raad van bestuur (ongevraagd) geadviseerd de locaties van Noordwest rookvrij te maken.

■ Herstructurering van de CR naar behandeling van thema's

In de loop van 2018 is door de CR besloten om niet langer via de 2 themacommissies zijn werkzaamheden te verrichten, maar deze te vervangen door

een indeling waarbij (beleids)thema's centraal staan. In koppels worden de onderwerpen door de CR-leden geadresseerd. Hierbij vindt de CR het belangrijk dat de actualiteit van thema's beter 'gepakt' wordt, of dat nu lokaal, regionaal, landelijk of zelfs internationaal is.

De gezondheidszorg staat voor belangrijke (digitale) ontwikkelingen en de patiënt komt steeds meer centraal te staan bij de inrichting van het zorgland-schap. De verwachting van de CR is dat met deze werkwijze de stem van de patiënt in Noordwest beter gehoord zal worden. Deze lijn van herstructurering is in het verslagjaar ingezet en zal het komende jaar verder vorm krijgen.

■ Klankbordgroep Noordwest Vernieuwt!

Op het gebied van zorginformatisering (invoering elektronisch patiëntendos-sier), zorgvernieuwing in het kader van 'passende zorg' (stroomlijning van het zorgbehandelingsaanbod in samenwerking met zorgverzekeraar VGZ) en de (ver)nieuwbouw op de locaties Alkmaar en Den Helder, is een groot en ambiti-eus programma in gang gezet.

Naast de geëigende overleggen en adviestrajecten heeft de CR goed aangehaakt bij de klankbordgroep Noordwest Vernieuwt, zodat hij deze ontwikkelingen scherp kan volgen. De invulling van de werkzaamheden bij dit project (het 'klankborden') vanuit de positie van de patiënt vraagt om een duidelijke inbreng van de cliëntenraad. Andere deelnemers zijn (vertegenwoordigers van de) on-dernemingsraad en verpleegkundige adviesraad.

Namens de CR namen 4 leden deel aan de klankbordgroep Noordwest Ver-nieuwt, 2 uit elke themacommissie. De klankbordgroep is door de programma-manager/stuurgroep ondermeer gevraagd te 'klankborden' op de volgende on-derwerpen: programma van eisen inzake bouw, parkeren, privacy, gastvrijheid, hygiëne, toegankelijkheid en veiligheid in de tijdelijke en nieuwe situatie. Voor de commissie zorg lag het accent o.a. op projecten die voortkomen uit 'passen-de zorg' en het epd/patiëntenportaal. Voor de commissie bedrijfsvoering lag het accent op (ver)nieuwbouw en de financiële kaders.

Invoering EPD/Hix, patiëntenportaal en aanmeldzuilen

Op 22 juni 2018 is de livegang van het nieuwe EPD/Hix feestelijk geïntroduceerd. Twee leden van de CR hebben via een druk op de knop de implementatie in gang gezet. In Den Helder was dat CR-lid mevr. Bep Dijkstra en in Alkmaar was dat de voorzitter van de CR mevr. Evelien de Ridder.



■ Dagelijks bestuur (DB)

Het DB bestaat uit de voorzitter en beide vicevoorzitters van de CR. De beleidsadviseurs van bureau medezeggenschap sluiten altijd aan.

Hét speerpunt voor het DB in 2018 was het verder uitbouwen van de nieuw samengestelde CR Noordwest onder aanvoering van zijn nieuwe voorzitter. Het DB heeft de CR vertegenwoordigd en overleg gevoerd met diverse organen:

- raad van toezicht
- raad van bestuur
- team Den Helder
- medisch stafbestuur
- ondernemingsraad en verpleegkundige adviesraad

Op regelmatige basis ontmoeten de voorzitter van CR en (een lid van) de raad van bestuur elkaar voor informeel overleg.

■ Commissie PR & communicatie

De commissie is gericht op het contact met de achterban.

- kwartaalnieuwsbrief van de CR
- website Noordwest; de informatie van de CR wordt jaarlijks van een update voorzien
- de interne intranetpagina van de CR wordt regelmatig bijgewerkt met algemene informatie en informatie over de adviseringswerkzaamheden
- naar een effectieve vorm van consultering door de CR van patiënten van Noordwest en hun naasten wordt gezocht



Introductiefilm

Als CR vinden we het belangrijk dat patiënten en andere bezoekers van het ziekenhuis weten dat we er zijn en welke zaken de CR hoog in het vaandel heeft staan. Om de rol van de CR ook bij (nieuwe) medewerkers onder de aandacht te brengen is, samen met de ondernemingsraad en verpleegkundige adviesraad, een introductiefilmpje voor hen gemaakt. Samen meedenken, meepraten en meebeslissen, dát is de kracht van medezeggenschap voor patiënten en medewerkers!

■ Bijeenkomsten & activiteiten

Gezamenlijke themadagen

De CR heeft in het verslagjaar 4 keer meegewerkt aan een gezamenlijke themadag met de ondernemingsraad en de verpleegkundige adviesraad. De themadagen worden georganiseerd door bureau medezeggenschap. Tijdens deze dagen worden onderwerpen/thema's aan de orde gesteld, die alle raden raken. Denk bijvoorbeeld aan:

- aandachtspunten leveren voor de kaderbrief 2019
- goed werkgeverschap
- gezamenlijk overleg met de raad van bestuur over de algemene gang van zaken
- presentatie en gesprek over zorginkoop

- workshop effectief en efficiënt vergaderen
- samen beslissen
- inrichting themagerichte zorgeenheden (oncologie)

Afdelingsbezoeken

Elk jaar gaat de CR op afdelingsbezoek. Dit jaar zijn de buitenpoli's in Schagen, Texel, Heerhugowaard en Limmen bezocht. Tevens is het hart-long centrum op locatie Alkmaar bezocht.

■ Adviezen CR

Er zijn, mede door alle veranderingen waar ons ziekenhuis dit jaar mee te maken had, relatief veel voorgenomen besluiten ter advisering aan de cliëntenraad voorgelegd. Adviesaanvragen die de organisatiestructuur betreffen, zijn veelal in overleg opgepakt door de ondernemingsraad en de verpleegkundige adviesraad.

De cliëntenraad heeft in 2018 over onderstaande onderwerpen advies uitgebracht.

Geadviseerd over:

- eerstelijnsverblijf (ELV) bedden i.s.m. Omring, locatie Den Helder
- zorgbeleidsplan van intensive care (IC) naar medium care (MC), locatie Den Helder
- verhoging parkeertarieven locatie Alkmaar
- privacyreglement Noordwest met betrekking tot bewaren en verwerken van patiëntgegevens
- globaal programma van eisen bouw, locatie Den Helder
- reorganisatie acute as Noordwest
- nieuwe opzet fondsenwerving en evenementen
- beëindiging Lorentztherapie
- verbouw dialyse en revalidatieafdeling locatie Alkmaar

Betrokkenheid bij:

- invoering nieuw elektronisch patiëntendossier
- locatieprofiel Den Helder
- nieuwe bedden
- evaluatie vrijwilligersbeleid
- voortgang inrichting opnameplein locatie Den Helder
- passende zorg trajecten in Noordwest
- pilot intraklinisch vervoer
- benoeming nieuw lid RvT
- mobiliteitsplan (parkeren) Noordwest
- werkgroep bewegwijzering nieuwbouw
- kwaliteitscentrum orthopedie
- themagerichte zorg eenheid oncologie

Ongevraagd advies

De CR heeft de raad van bestuur ongevraagd geadviseerd de locaties van de Noordwest Ziekenhuisgroep zo spoedig mogelijk rookvrij te verklaren. Dit heeft geleid tot het besluit van de raad van bestuur in het 4e kwartaal van 2018 te starten met de implementatie hiervan. Per 1 oktober 2019 zullen alle locaties van Noordwest rookvrij zijn.

■ Scholing

In 2018 werden door de CR-leden de volgende scholingsbijeenkomsten gevolgd:

- studiedag VIPP-programma (Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt & Professional); betreft de ontwikkeling van het patiëntenportaal
- congres 'Reclaiming the Quality in Healthcare'
- congres over e-health toepassingen in de gezondheidszorg
- trainingsdag financiën door adviseur dhr. J. Waal
- studiedag Samen Beslissen
- congres 'Sturen op kwaliteit'

■ Vergadering, overleg en evaluatie

- de CR heeft in 2018 11 keer plenair vergaderd, waarvan 4 keer met de raad van bestuur en 2 keer in aanwezigheid van de raad van toezicht
- de heer J. Rauwerda, lid van de raad van toezicht op voordracht van de CR, werd 1 keer uitgenodigd bij een plenaire cliëntenraadsvergadering
- diverse vergaderingen zijn op uitnodiging van de CR voor overleg bijgewoond door managers en vertegenwoordigers uit de organisatie
- elke maand is er een gezamenlijk gremia-overleg geweest tussen de dagelijks besturen van OR/VAR/CR
- er is in 2018 geen overleg geweest met (een vertegenwoordiging van) het medisch stafbestuur
- 2 keer dit jaar hebben de voorzitter en vicevoorzitter van de CR een voortgangsoverleg gehad met veranderteam Den Helder over het locatieprofiel, de verbouwing van locatie Den Helder en andere zaken
- in oktober heeft de jaarlijkse evaluatie van de samenwerking met bureau medezeggenschap door de (voorzitters en vicevoorzitters van de) advies- en medezeggenschapsorganen plaats gevonden

Noordwest Ziekenhuisgroep

Postbus 501

1800 AM Alkmaar

www.nwz.nl

tel 072 - 548 4444

Colofon

Redactie Kees Kuijper (CR lid PR en Communicatie)
Marja de Vries-Adriaanse en Marieke van der Horst,
beleidsadviseurs & -ondersteuners

mail clientenraadnoordwest@nwz.nl

tel 088 - 085 2130 (Alkmaar)

088 - 085 6324 (Den Helder)

Vormgeving vormgeving Noordwest Ziekenhuisgroep

Druk Ricoh / 2019.06

www.nwz.nl