

# Jaarverslag 2019

Clëntenraad Noordwest Ziekenhuisgroep

[www.nwz.nl](http://www.nwz.nl)



Noordwest  
Ziekenhuisgroep

## Inhoud

Voorwoord	3
CR-leden in 2019	4
Deelname CR in diverse overlegorganen op verschillende beleidsterreinen	5
Klankbordgroep Noordwest Vernieuwt	8
Dagelijks Bestuur (DB)	9
Bijeenkomsten & activiteiten	9
Adviezen CR	10
Scholing	11
Vergadering, overleg en evaluatie	12
Dank	13
Notities	14

### ■ Voorwoord

In 2019 heeft de cliëntenraad gezocht naar een nieuwe werkwijze om het uitbouwen van activiteiten t.b.v. het welzijn van de patiënten vorm te geven. Daarbij is gekeken naar de mogelijkheden van de leden van de cliëntenraad en gezocht naar nieuwe leden ter ondersteuning.

We zijn met elkaar in discussie gegaan en hebben gekeken naar welke speerpunten onze aandacht nodig hebben zonder afbreuk te doen aan zaken die we in een later stadium kunnen oppakken.

Uiteraard hebben wij ons daarbij ook laten leiden door de activiteiten die door het bestuur van de Noordwest Ziekenhuis groep zijn ondernomen in 2019.

Graag maak ik melding van de open en constructieve samenwerking die wij van de raad van bestuur en de raad van toezicht hebben mogen ondervinden. Er was altijd tijd, er was altijd hoor en wederhoor.

De cliëntenraad ondervindt dat alle disciplines van de Noordwest Ziekenhuisgroep toekomstgericht werken op hun vakgebied. In dat kader was 2019 vol initiatieven waarbij wij als gesprekspartner aan tafel zaten.

Wij hopen deze trend in 2020 voort te zetten en danken iedereen die ons hierbij ondersteunt.

Evelien de Ridder  
Voorzitter

## ■ CR-leden in 2019

- mevr. E. de Ridder- Labordus, voorzitter
- dhr. J. Folkerts, vicevoorzitter
- mevr. K. Pronk, lid DB
- mevr. B. Dijkstra, lid
- dhr. B. Ernens, lid
- dhr. K. Kuijper, lid
- dhr. R. van Elferen, lid (m.i.v. 1 juli 2019)
- dhr. H. van Ommen, lid (m.i.v. 1 juli 2019)
- mw. A. de Goede, lid (m.i.v. 1 juli 2019)

## Uit de CR getreden in 2019:

- dhr. P. de Bie
- mevr. C. Konijn

## Beleidsadviseur & -ondersteuning:

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



## ■ Deelname CR in diverse overlegorganen op verschillende beleidsterreinen

De CR heeft er in het verslagjaar voor gekozen te werken in een structuur waarin (beleids)thema's centraal staan. Om de werklast 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
- mobiliteit
- zorg & kwaliteit van zorg
- innovatie & e-health
- digitale gastvrijheid
- kwetsbare patiëntengroepen
- patiëntenparticipatie
- klachten
- pr & communicatie
- financiën & nieuwbouw

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

## Gastvrijheid

De CR heeft in dit kader aandacht voor eten & drinken en is betrokken bij de ontwikkeling van nieuwe voedingsconcepten. De entreehal van locatie Alkmaar en (het aanbod van) het bezoekersrestaurant zijn regelmatig onderwerp van gesprek geweest met de manager hotelservice. Aandachtspunten zijn voorts schoonmaak, hygiëne, rookbeleid en huisvesting. Ook is met de coördinator van de vrijwilligers gesproken over de inzet & bejegening van vrijwilligers ten behoeve van patiënten en bezoekers.

## **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 patiëntplaats vindt. Dit vergt soms aangepaste communicatie. De CR zet zich om die reden in voor de dementerende patiënt en laaggeletterdheid.

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

## **Patiëntbeleving, patiënttevredenheid en patiëntenparticipatie**

Twee leden van de CR 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 patiëntenenquêtes zijn, als daar aanleiding toe is, onderwerp van gesprek tussen de CR en de raad van bestuur. Noordwest maakt gebruik van een patiëntenpanel. Zo'n 3 à 4 keer per jaar worden aan dit panel vragen uitgezet. De CR is betrokken bij het bepalen van de onderwerpen en het opstellen van de vragenlijst. De CR vindt het i.v.m. de representiviteit belangrijk dat dit panel uit een grote groep patiënten/naasten bestaat. Het werven van panelleden heeft daarom de aandacht van de CR.

## **Ethiek**

Leden van de CR zijn als toehoorder aanwezig bij bijeenkomsten van de stuurgroep ethiek & moreel beraad. De stuurgroep heeft als taak de geestelijk verzorgers van Noordwest te adviseren bij afdelingsgerichte bijeenkomsten 'moreel beraad'. Tijdens deze bijeenkomsten kunnen (verpleegkundig) medewerkers ethische vraagstukken bespreken waar zij in hun zorgtaken 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, die daar om vragen.

## **Klachten & claims patiënten**

De CR heeft regulier overleg met de klachtenfunctionaris over de 'rode draden' bij klachten die worden ingediend bij Noordwest. 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 en nieuwbouw**

De CR volgt op hoofdlijnen de financiële maand- en kwartaalrapportages van Noordwest. Eenmaal per jaar consulteert de CR een 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 de raad van bestuur door de CR geadviseerd over de financiering van de investeringsagenda. Deze agenda omvat o.a. de (nieuw)bouwplannen op de locaties Alkmaar en Den Helder.

## **Digitale gastvrijheid**

Na invoering medio 2018 heeft in 2019 doorontwikkeling van het elektronisch patiëntendossier plaatsgevonden en van het patiëntenportaal 'Mijn Noordwest' (HiX fase 2). Patiënten kunnen vanuit huis inloggen in hun medisch dossier om onderzoeken en resultaten in te zien. De CR is betrokken bij het opstellen van een visie op digitale gastvrijheid. De CR vindt het van belang dat het gebruik van 'Mijn Noordwest' bevorderd wordt.

## **Mobiliteit**

Het parkeerbeleid heeft in het kader van de aanstaande (nieuw)bouwactiviteiten in Alkmaar speciale aandacht van de CR gehad via deelname aan de klankbordgroep Mobiliteit. Hieraan namen voorts vertegenwoordigers van medewer-

kers, medisch specialisten en de manager van het facilitair bedrijf deel. Het onderwerp zal nog geruime aandacht vragen; voor patiënten en bezoekers is het prettig parkeergelegenheid te hebben bij het ziekenhuis.

### **Rookbeleid**

De CR heeft de raad van bestuur (ongevraagd) geadviseerd de locaties van Noordwest rookvrij te maken. Dit beleid is met ingang van 1 oktober 2019 geïmplementeerd.

### **■ Klankbordgroep Noordwest Vernieuwt**

Op het gebied van zorginformatisering (invoering elektronisch patiëntendossier), zorgvernieuwing in het kader van ‘passende zorg’ (stroomlijning van het behandelingsaanbod in samenwerking met zorgverzekeraar VGZ) en de (ver) nieuwbouw op de locaties Alkmaar en Den Helder, is in 2017 een groot en ambitieus programma in gang gezet. Deze klankbordgroep wordt na het verslagjaar voortgezet voor wat betreft de bouw op beide locaties.

Naast de geëigende overleggen en adviestrajecten is de CR goed aangehaakt bij de klankbordgroep Noordwest Vernieuwt, zodat hij de ontwikkelingen scherp kon 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 waren (vertegenwoordigingen uit) ondernemingsraad en verpleegkundige adviesraad.

Namens de cliëntenraad namen drie leden deel aan de klankbordgroep ‘Noordwest Vernieuwt’. De klankbordgroep is onder meer gevraagd te ‘klankborden’ op de volgende onderwerpen: programma van eisen inzake bouwontwerp, inrichting, parkeren, privacy, hygiëne, toegankelijkheid en veiligheid in de tijdelijke en nieuwe situatie.

### **■ Dagelijks Bestuur (DB)**

Het DB bestaat uit de voorzitter, de vicevoorzitter en lid van de CR. De beleidsadviseurs van bureau medezeggenschap sluit altijd aan.

Het DB heeft in 2019 verder vormgegeven aan eerder vermelde interne structuurwijziging. Het huishoudelijk reglement van de CR is op enkele punten aangepast, o.a. op het punt van het aspirant-lidmaatschap. Ook heeft het DB aandacht voor contact met andere cliëntenraden in de regio en bevordert hij de raadsleden ook buiten Noordwest informatie en ervaringen op te halen.

Het DB heeft het afgelopen jaar geparticipeerd in diverse overleggen.

De DB-leden hebben de cliëntenraad vertegenwoordigd in overleggen met:

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

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

PR & communicatie

De CR is gericht op het contact met de achterban.

- website Noordwest; de informatie van de CR wordt jaarlijks van een update voorzien
- de interne intranetpagina van de CR met algemene informatie en informatie over de adviseringswerkzaamheden
- de CR heeft het plan opgevat om begin 2020 een cliëntencafé te organiseren
- het eerder vermelde patiëntenpanel

### **■ Bijeenkomsten & activiteiten**

#### **Themadagen Adviesgremia**

De cliëntenraad heeft in het verslagjaar 3x meegedaan 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:

- kaderbrief en begroting 2020
- gezamenlijk overleg met de raad van bestuur over actuele ontwikkelingen
- samenwerking in de regio

In het verslagjaar is in gezamenlijkheid besloten de themadagen terug te brengen tot 2 keer per jaar.

### Afdelingsbezoeken

Elk jaar gaat de CR op afdelingsbezoek, Hierbij worden de buitenpoli's Schagen, Texel, Heerhugowaard en Limmen niet overgeslagen.

**Open Dag** - De CR heeft meegedaan aan de open dag van Noordwest op 16 maart 2019 in Alkmaar.

**Veiligheidsronde** - Een CR-lid heeft op 8 mei 2019 meegelopen met de jaarlijkse veiligheidsronde bij het Hartlongcentrum.

**Dag van de Verpleegkundige** - Op 10 mei 2019 hebben enkele leden meegedraaid met de uitwisseling van medewerkers in het kader van de Dag van de Verpleegkundige.

### ■ Adviezen CR

De cliëntenraad heeft in 2019 over onderstaande onderwerpen advies uitgebracht. Adviesaanvragen die de organisatiestructuur betreffen zijn veelal in overleg opgepakt door de ondernemingsraad en de verpleegkundige adviesraad.

### Geadviseerd over:

- financiering investeringsagenda
- verhoging parkeertarieven locatie Alkmaar
- fondsenwerving en evenementen
- inrichting locatie Oosterwal
- beleidsplan Patiëntenparticipatie

### Betrokken bij:

- ontwikkeling zorgpartnerprogramma
- ontwikkeling patiëntenparticipatie bij oncologisch centrum
- evaluatie vrijwilligersbeleid
- samenwerking in de regio (Regioplatform)
- overleg met VN ambassadeurs inzake toegankelijkheid minder valide patiënten/bezoekers
- passende zorg trajecten binnen Noordwest, zoals project 'Veelgebruikers'
- pilot Intraklinisch vervoer
- profiel RvT en benoembaarheid kandidaat lid RvT
- mobiliteitsplan Noordwest via klankbordgroep
- geïnformeerd over de oprichting van het PMO, projectmanagement organisatie
- schuifplan/interne verhuizing & communicatie aan patiënten
- voorbereidingen NIAZ accreditatie
- concept-protocol beeld- en geluidopnamen in de spreekkamer

### ■ Scholing

#### Scholing leden cliëntenraad

In 2019 werd de navolgende scholing door de leden gevolgd:

- trainingsdag financieel beleid (financieel adviseur Jan Waal)
- workshop over 'Positieve gezondheid' in Schagen
- congres 'Patiënt aan het roer' in Utrecht
- congres 'De zorg in beweging' in Amersfoort
- congres 'Sturen op patiëntveiligheid' in Utrecht
- congres 'Potentie van big data in uw organisatie' in Utrecht
- symposium 'Hart op weg naar verbinding in de zorg' - 20 jaar NIAZ in Maastricht

De ontwikkelingen met betrekking tot de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten in de zorg (Wmcz 2018) heeft de CR, samen met de adviseurs van bureau medezeggenschap, nauwlettend gevolgd. De wet treedt per 1 juli 2020 in werking.

## ■ Vergadering, overleg en evaluatie

- de cliëntenraad heeft in 2019 10 keer plenair vergaderd, waarvan 3 keer met de raad van bestuur en 1 keer in aanwezigheid van de raad van toezicht
- de heer J. Rauwerda, lid van de raad van toezicht, werd 1 keer uitgenodigd bij een plenaire cliëntenraadsvergadering. De heer Rauwerda heeft zitting in de raad van toezicht op voordracht van de (voorheen) cliëntenraad Noordwest. In die hoedanigheid onderhoudt hij ook het contact met de cliëntenraad
- diverse vergaderingen zijn bijgewoond door managers en vertegenwoordigers vanuit de organisatie. Er heeft een kennismakingsgesprek met de nieuwe HR manager plaatsgevonden
- elke maand is er een gezamenlijk gremia-overleg geweest tussen de adviesraden OR/VAR/CR. Medio 2019 is besloten dit overleg per kwartaal te organiseren
- er is in 2019 geen overleg geweest met (een vertegenwoordiging van) het medisch stafbestuur. Wel hebben CR-leden deelgenomen aan de stafdag met als thema 'AI' (artificial intelligence)
- 2 keer dit jaar hebben de voorzitter en vicevoorzitter van de CR een voortgangsoverleg gehad met het Veranderteam Den Helder over het locatieprofiel, de verbouwing van locatie Den Helder en andere zaken
- de regiobijeenkomst van cliëntenraden in ZMC i.s.m. LSR is in april 2019 bijgewoond
- in september is er oriënterend overleg geweest met de directeur Mantelzorgcentrum, mw. T. Oud, over de samenwerking met Noordwest
- in oktober is er een evaluatie-overleg geweest betreffende de samenwerking met bureau medezeggenschap, de andere adviesgremia en de raad van bestuur
- er is overleg geweest met de CR HKN (waarnemend huisartsen)

## ■ Dank

Tot slot wil de cliëntenraad middels dit jaarverslag de raad van bestuur, de raad van toezicht en andere betrokken functionarissen van de Noordwest Ziekenhuisgroep, alsmede externe partijen danken voor de prettige samenwerking in het afgelopen jaar.

Daarnaast dank aan mevr. C. Konijn en de heer P. de Bie voor hun inzet als leden van de cliëntenraad. Zij namen respectievelijk per maart en juni 2019 afscheid van de raad.



■ **Notities**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



### Noordwest Ziekenhuisgroep

Postbus 501  
1800 AM Alkmaar  
[www.nwz.nl](http://www.nwz.nl)  
**tel** 072 - 548 4444

### Colofon

**Redactie** Kees Kuijper (CR lid) en Marieke van der Horst  
(beleidsadviseur bureau medezeggenschap)  
**mail** [clientenraadnoordwest@nwz.nl](mailto:clientenraadnoordwest@nwz.nl)  
**tel** 088 - 085 2130 / 2329

**Vormgeving** vormgeving Noordwest Ziekenhuisgroep  
**Uitgave** 2020.08