

Jaarverslag 2020

Clëntenraad Noordwest

www.nwz.nl

Inhoud

Voorwoord	3
CR-leden in 2020	4
Deelname CR in diverse overlegorganen op verschillende beleidsterreinen	5
Klankbordgroep Noordwest Bouw/PMO	10
Dagelijks Bestuur (DB)	11
Bijeenkomsten & activiteiten	12
Adviezen CR	13
Scholing	14
Vergadering, overleg en evaluatie	14
Dank	15

■ Voorwoord

2020, een jaar die bij een ieder lang in de herinnering zal blijven. Ik denk dat vrijwel elk jaarverslag met een aanhaling als deze, of iets van gelijke strekking, zal beginnen.

En natuurlijk heeft 2020 diepe sporen achter gelaten. Een pandemie, overbelasting in de ziekenhuizen en op de IC's, vele slachtoffers.

De cliëntenraad (CR) heeft vanaf de zijlijn meegekeken, meegedacht waar mogelijk, en vooral meegeleefd met de vele patiënten en alle medewerkers in Noordwest Ziekenhuisgroep die zwaar beproefd werden. De eerste groep op leven en overleven, de tweede groep op een zware fysieke en psychische belasting.

Ondanks dit alles, en misschien ook wel dankzij dit alles, heeft de CR samen met de raad van bestuur gekeken naar de toekomst. Wat kunnen we hiervan leren en wat moet er veranderen om klaar te zijn voor een ziekenhuiszorg in de toekomst? Digitaliseren, samen beslissen, de patiënt centraal stellen, en hoe kunnen we de patiënt beter voorbereiden op noodzakelijke behandelingen?

De CR hoopt, samen met de raad van bestuur en alle andere disciplines, in 2021 hierin stappen te kunnen maken.

We blijven ons uiteraard voor 100 procent inzetten voor de patiënt en cliënt.

Namens de cliëntenraad,
Evelien de Ridder
Voorzitter

■ CR-leden in 2020

- mevr. E. de Ridder - Labordus, voorzitter
- dhr. J. Folkerts, vice voorzitter
- mevr. K. Pronk, lid DB
- dhr. K. Kuijper, lid
- dhr. R. van Elferen, lid
- dhr. H. van Ommen, lid
- mevr. A. de Goede, lid

Uit de CR getreden per 1 juli 2020:

- mevr. B. Dijkstra
- dhr. B. Ernens

Bureau medezeggenschap

- mevr. M. van der Horst-Rippen (beleidsadviseur)
- mevr. A. Schreuder (secretaresse)
- mevr. B. Oerlemans (secretaresse)



■ Deelname CR in diverse overlegorganen op verschillende beleidsterreinen

De CR werkt 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

Aanpassingen hoofdingang locatie Alkmaar

Vanuit de cliëntenraad is de afgelopen jaren vaker de wens uitgesproken om de hoofdingang van het ziekenhuis in Alkmaar te renoveren, zodat er meer rust en een gevoel van welkom ontstaat. De hoofdingang is al jaren behoorlijk gedateerd en er zijn te veel loketten, waardoor er verwarring en oponthoud ontstaat. De omgeving komt niet erg gastvrij over. Door regelmatig in gesprek te treden met Noordwest en de wens te blijven uitspreken om de ingang te verbouwen, heeft er mede toe geleid dat deze in het voorjaar van 2021 verbouwd zal worden. Er zal in de nieuwe situatie een aparte in- en uitgang komen. Deze zullen beide voorzien worden van schuifdeuren en warmtegielinnen. De huidige

wachtruimte komt te vervallen om deze uitgang mogelijk te maken. De parkeer-automaten worden buiten het gebouw geplaatst en de geldautomaat komt te vervallen. Er komt een mobiele balie naast het bezoekersrestaurant waar de vrijwilligers werkzaam zullen zijn. De balie waar de beveiliging achter zit zal worden gescheiden, zodat in één gedeelte de hospitality medewerkers werkzaam zullen zijn.

Eten & Drinken

Het afgelopen jaar is er door de raad van bestuur akkoord gegeven op een nieuw voedingsconcept voor beide ziekenhuislocaties van Noordwest. Onderzoek heeft uitgewezen dat een aantrekkelijk gezond voedingsaanbod in ziekenhuizen bijdraagt aan het herstel en de kwaliteit van het verblijf van patiënten, aan een gezonde werkomgeving voor het personeel en aan een gezonde keuze voor bezoekers. Daarom zijn er binnen Noordwest al diverse plannen doorgevoerd om een gezonde keuze te bevorderen. Een goede voedingstoestand levert gezondheidswinst op, leidt tot minder complicaties bij behandelingen en leidt tot een kortere ligduur. Bovendien draagt het bij aan het verhogen van de gastvrijheid van het ziekenhuis.

De manier waarop aanbod en processen van het voedingsconcept nu zijn ingericht, sluit niet goed genoeg aan op de behoeften van de hedendaagse en toekomstige patiënt. Patiënten geven aan dat zij graag zélf het tijdstip van de maaltijden willen kunnen beïnvloeden en behoefte hebben aan kleine maaltijden tussendoor. De eigen regie kan worden versterkt door de patiënt meer mogelijkheden te bieden om zelf invulling te geven aan waar, wanneer en met wie hij/zij wil eten. Het nieuwe voedingsconcept zal op het individu toegespitst zijn door het aanbieden van eten, drinken en gastvrijheid in combinatie met kennis, ondersteuning, motivatie en energie.

In 2021 zal een proef van start gaan voor de patiënten in Den Helder en zullen de koks zelf duurzaam, gezond en patiëntgericht gaan koken.

Een aantal succesfactoren:

- het aanbieden van een uitgebreider aantal eetmomenten
- gebruiksvriendelijke bestelprocedure (zoals apps)
- korte tijd tussen bestellen en serveren (minder dan 1 uur)

- veel menu-opties
- brood en broodbeleg ter plekke kiezen en serveren
- aangepaste voeding voor speciale doelgroepen zoals kinderen, ouderen en kankerpatiënten
- patiënttevredenheidsonderzoek op structurele basis
- aandacht voor ondervoeding en de voedingswaarde van het verstrekte eten

Onderzoek en adviezen (o.a. RIVM, Stuurgroep Ondervoeding en 'Nieuwe maaltijdservice in ziekenhuis verbetert voedselinname') laten zien dat meer eigen regie over eten en drinken bevorderend zijn voor de eetlust.

De visie is tot stand gekomen met de input van de teamleider centrale keuken van beide locaties, logopedisten, diëtisten, cliëntenraad, unit hoofden, koks, voedingsassistenten en manager hotelservice .

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 plaatsvindt. Dit vergt soms aangepaste communicatie. De CR heeft actief zitting in de werkgroep kwetsbare ouderen. Deze is in het verslagjaar 2 keer bijeen geweest. 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 patiëntenquêtes zijn, als daar aanleiding toe is, onderwerp van gesprek tussen de CR en de raad van bestuur. De CR heeft tevens regelmatig overleg met de adviseur van bureau patiëntbeleving. Noordwest maakt gebruik van een patiëntenpanel.

Zo'n 3 á 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 representativiteit belangrijk dat dit panel uit een grote en diverse 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) en veilig incidenten melden (VIM)
De CR heeft op regelmatige basis contact met de overkoepelende MIP commissie, voor het laatst in december van het verslagjaar. 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

Via de maand- en kwartaalrapportages volgt de CR de ontwikkelingen met betrekking tot de financiële stand van zaken. Bovendien heeft de CR afgelopen jaar meerdere keren overleg gehad met de manager finance & control. 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 verhouden met de uitgangspunten van de begroting.

In het verslagjaar is huize Westerlicht gerenoveerd en in december in gebruik genomen. Hierdoor is ruimte gecreëerd voor de interne opleiding en kanto-

ren, waarna er een aanvang is gemaakt met het slopen van een deel van het bestaande ziekenhuisgebouw. Begin 2022 kan er dan begonnen worden met de parkeerkelder voor het nieuwe ziekenhuis. De CR heeft naar aanleiding van de plannen advies gegeven in de inrichting van het gebouw en de vloerhoogte van de parkeerkelder.

De raad van bestuur heeft een andere wijze van sturing in de budgetcontrole van de verschillende afdelingen in werking gezet. Hierdoor is de overall controle verbeterd.

De CR blijft kritisch over de overschrijdingen in het aantal van de PNIL (personeel niet in loondienst). Naar aanleiding van gesprekken hierover met de manager F&C stelt de CR vast dat er een kentering in lijkt te komen.

Naast het volgen van de rapportages zijn de nodige investeringen een belangrijk aandachtspunt van de CR. Mogelijke overschrijdingen in de bouw en vernieuwbouw mogen niet ten koste gaan van investeringen in medische apparatuur die nodig zijn.

Digitale gastvrijheid en ontwikkelingen die de cliënt raken

Voor het leveren van optimale zorg is samenwerking en vertrouwen tussen patiënten en zorgprofessionals cruciaal. Optimale zorg wordt geleverd door professionals die zich gewaardeerd voelen aan patiënten die zich gehoord voelen. De patiënt is tenslotte diegene die bepaalt of de zorg bijdraagt aan de kwaliteit van zijn leven.

Toen in 2018 het elektronisch patiëntendossier werd ingevoerd en in 2019 verder doorontwikkeld, hebben we de covid-ontwikkelingen niet voorzien. Door de covid-pandemie heeft een en ander een enorme vlucht genomen. Was het elektronisch patiëntendossier een middel voor de patiënt om zijn eigen dossier vanuit huis te kunnen lezen en kennis te kunnen nemen van onderzoeksresultaten al een indrukwekkende ontwikkeling. Daar is nu in sneltreinvaart een aantal zaken bijgekomen in 2020.

Om het fysieke contact tussen cliënt en zorgverlener beperkt te houden zijn nieuwe vormen van consulten in 2020 versneld geïntroduceerd en doorgevoerd. Telefonische consulten en videoconsulten hebben in diverse afdelingen hun intrede gedaan. Dit vergt van de cliënt en de zorgverlener een andere, voor sommigen ook wel erg nieuwe, manier van communiceren. Invoering vereist

de nodige zorgvuldigheid en afwegingen waar eigenlijk geen tijd voor was. De CR volgt bovenstaande ontwikkelingen en wordt daarbij betrokken door de programmamanagers.

Webinars Voor cliënten Noordwest Door specialisten Noordwest

De CR heeft in 2020 het initiatief genomen tot het houden van webinars. De patiënt dient goed geïnformeerd te zijn om de eigen regie te kunnen voeren over de behandeling door de zorgverlener. De CR vindt het belangrijk dat de patiënt betrouwbare kennis kan vergaren, gegeven door de eigen medisch specialisten. De patiënt krijgt de mogelijkheid tot actieve deelname door het stellen van (live) vragen.

De eerste webinar is gehouden op 18 juni en ging over covid-19 en de veiligheid in het ziekenhuis. Het tweede webinar vond op 10 december plaats en handelde over Artrose.

De webinars blijken in een behoefte te voorzien en zullen in 2021 worden voortgezet.

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 medewerkers, 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.

■ Klankbordgroep Noordwest Bouw/PMO

Op het gebied van de (ver)nieuwbouw op de locaties Alkmaar en Den Helder, is in 2017 een groot en ambitieus programma in gang gezet. In het verslagjaar is de CR hierbij betrokken via een klankbordgroep.

Naast de geëigende overleggen en adviestrajecten is de CR goed aangehaakt bij de klankbordgroep zodat hij de bouwontwikkelingen scherp kon volgen. Ook t.b.v. grote projecten die voortkomen uit het projectmanagementbureau wordt de klankbordgroep ingezet. De invulling van de werkzaamheden bij het 'klank-

borden' 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 nemen 3 leden deel aan de klankbordgroep 'Noordwest Bouw/PMO'. De klankbordgroep is onder meer gevraagd te 'klankborden' op de volgende onderwerpen: wijzigingen in bouwscope Alkmaar, vloerhoogte parkeerkelder, gevolgen bouw voor medewerkers en patiënten, toegankelijkheid en veiligheid in de tijdelijke en nieuwe situatie en transformatie naar digitaal ziekenhuis.

■ **Dagelijks Bestuur (DB)**

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

Het DB heeft in 2020 het voortouw genomen met betrekking tot de wijzigingen die de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018) met zich mee heeft gebracht. Vanuit de nieuwe wetgeving is ook het medisch specialistisch bedrijf (MSNW), waarmee Noordwest samenwerkt, verplicht om een cliëntenraad in te stellen. Omdat Noordwest en MSNW dezelfde cliëntengroep bedienen, is besloten dat de CR hun gezamenlijke besluitvorming van advies zal voorzien. Er is daartoe een gezamenlijke medezeggenschapsregeling opgesteld. Ook zijn in het verslagjaar de samenwerkingsovereenkomst en het huishoudelijk reglement van de CR aangepast, zodat deze werkwijze in 2021 van start kan. Tevens heeft het DB zich bezig gehouden met visieontwikkeling. De missie & visie is vastgesteld door de CR. Vanwege de covid-omstandigheden en hoge werkdruk in het ziekenhuis staat de uitvoering ervan op een laag pitje. Ook heeft het DB aandacht voor contact met andere cliëntenraden in de regio en bevordert het DB 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:

1. Raad van toezicht
2. Raad van bestuur
3. Team Den Helder
4. Medisch stafbestuur
5. 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 CR heeft in verslagjaar de website van Noordwest vanuit patiëntenperspectief op toegankelijkheid en duidelijkheid gecheckt
- de interne intranetpagina van de CR met algemene informatie en informatie over de adviseringswerkzaamheden
- de CR heeft in januari 2020 een cliëntencafé georganiseerd. Vanwege de covid-maatregelen heeft dit verder geen opvolging gehad
- webinars - zie voorgaand kopje digitale gastvrijheid
- het eerder vermelde patiëntenpanel

■ Bijeenkomsten & activiteiten

Themadagen Adviesgremia

Vanwege de covid-omstandigheden hebben geplande bijeenkomsten & activiteiten niet altijd plaats kunnen vinden. In het verslagjaar heeft er één gezamenlijke themadag plaatsgevonden met de ondernemingsraad, de verpleegkundige adviesraad en de raad van bestuur. 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 - Juiste Zorg op de Juiste Plek
- meerjarenbeleidsplan Noordwest 2021-2024

Afdelingsbezoeken

Elk jaar gaat de CR op afdelingsbezoek. In verband met de covid-maatregelen hebben er geen afdelingsbezoeken plaatsgevonden in 2020. Wel is de CR in januari op bezoek geweest bij het Familiehuis Noordwest in het kader van het 25-jarig bestaan.

■ Adviezen CR

De cliëntenraad heeft in 2020 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 - wijzigingen in de bouwscope nieuwbouw Alkmaar
- verhoging parkeertarieven
- inrichting locatie Bergermeer (fase 3)
- inrichting van de afdeling acute zorg locatie Den Helder
- benoeming lid patiëntenklachtencommissie
- regioplatform - samenwerkingsovereenkomst en programmaplan voor samenwerking met Omring, Zorgcirkel en Dijklander Ziekenhuis
- meerjarenbeleidsplan Noordwest 2021-2014

Betrokken bij:

- samenwerking in de regio (Regioplatform) - de CR'en van Noordwest, Dijklander Ziekenhuis, Omring en Zorgcirkel trekken hierin gezamenlijk op
- evaluatie pilot intraklinisch vervoer
- profiel voorzitter raad van bestuur en benoembaarheid kandidaat

- project digitaal ziekenhuis - verkennende gesprekken over betrokkenheid CR
- schuifplan/interne verhuizing & communicatie aan patiënten
- NIAZ accreditatie - voorbereiding en gesprek in februari 2020
- een interview inzake vooronderzoek naar digitaal aanmelden patiënten
- deelname aan strategiedag op 25 juni - met de nieuwe voorzitter RvB
- oriënterend gesprek over een bijdrage van de CR aan het onderwijs aan co-assistenten: hoe kan de Noordwest Academie de patiëntparticipatie verhogen binnen het klinisch trainingsonderwijs van de masterfase van de geneeskunde opleiding?

■ Scholing

Scholing leden cliëntenraad

In 2020 werd de navolgende scholing (digitaal) door de leden gevolgd:

- scholingsdag financieel beleid
- deelname aan Gezondheidstafel: 'Klachten en zorgschade'
- congres 'Dag van de Zorginkoop'
- congres 'Covid-19 brengt het ziekenhuis sneller naar 2030'
- congres 'Van Ketenzorg naar Netwer kzorg'

■ Vergadering, overleg en evaluatie

- de cliëntenraad heeft in 2020 11 keer plenair vergaderd, waarvan 3 keer met de raad van bestuur en 1 keer in aanwezigheid van de raad van toezicht
- het DB heeft 3 keer gesproken met de heer J. Rauwerda, lid van de raad van toezicht. De heer Rauwerda heeft zitting in de raad van toezicht op voordracht van de cliëntenraad Noordwest. In die hoedanigheid onderhoudt hij ook het contact met de cliëntenraad
- in de 4 Q-overleggen van de CR worden managers en vertegenwoordigers vanuit de organisatie uitgenodigd i.v.m. informatievoorziening en bespreking van het patiëntenperspectief
- per kwartaal is er een gremia-overleg geweest tussen de DB's van de adviesraden OR/VAR/CR
- er is in 2020 2 keer overleg geweest met (een vertegenwoordiging van) het medisch stafbestuur

- dit jaar hebben de leden van de CR een voortgangsoverleg gehad met het Veranderteam Den Helder over het locatieprofiel, de verbouwing van locatie Den Helder en andere zaken

■ 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 mevrouw B. Dijkstra en de heer B. Ernens voor hun inzet als leden van de cliëntenraad. Zij namen per juli 2020 afscheid van de CR.

Noordwest Ziekenhuisgroep

Postbus 501
1800 AM Alkmaar
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
tel 088 - 085 2130 / 2329

Vormgeving vormgeving Noordwest Ziekenhuisgroep

Uitgave 2021.05