

Cliëntenraad Noordwest/MSNW

Jaarverslag 2022

Beste lezer,

Met trots presenteren wij u het jaarverslag van de cliëntenraad over het afgelopen jaar. Als cliëntenraad behartigen wij de belangen van patiënten en hun naasten binnen de Noordwest Ziekenhuisgroep/MSNW. Het afgelopen jaar hebben wij ons ingezet om de stem van de patiënt te laten horen en om de kwaliteit van zorg binnen het ziekenhuis te verbeteren.

In dit jaarverslag vindt u een overzicht van de activiteiten van de cliëntenraad in het afgelopen jaar. Zo hebben wij onder andere meegedacht over de ontwikkeling van noodzakelijke digitalisering van processen, de verbetering van de communicatie tussen patiënten en zorgverlener, facilitaire aangelegenheden en de inrichting van de nieuwbouwlocaties van het ziekenhuis.

Ook hebben wij ons het afgelopen jaar ingezet om de participatie van patiënten te vergroten en om de zichtbaarheid van de cliëntenraad te verbeteren. Tevens hebben wij deelgenomen aan verschillende overleggen en bijeenkomsten in het ziekenhuis waar het patiënten perspectief van belang is.

Wij zijn dankbaar voor de goede samenwerking met de diverse disciplines binnen Noordwest en voor het vertrouwen dat in ons wordt gesteld. Wij hopen dat dit jaarverslag een beeld geeft van onze activiteiten en dat het bijdraagt aan het vergroten van de betrokkenheid van patiënten bij hun zorg.

Met vriendelijke groet,

Namens de cliëntenraad Noordwest Ziekenhuisgroep/MSNW

Evelien de Ridder-Labordus,
Voorzitter cliëntenraad

CR-leden in 2022

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

Uit de CR getreden in 2022:
 Mevr. K. Pronk, lid (per 1 november 2022)
 Dhr. R. van Elferen, lid (per 1 april 2022)

Bureau medezeggenschap

Mevrouw M. van der Horst-Rippen (beleidsadviseur)
 Mevrouw K. Tocino (secretaresse)
 Mevrouw C. Martin (secretaresse)



Cliëntenraad en thema's

De 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 & e-health
- Digitale gastvrijheid
- Kwetsbare patiëntengroepen
- Patiëntparticipatie
- PR & communicatie
- Financiën & nieuwbouw
- Ethiek & moraal beraad

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

Gastvrijheid

Het verslagjaar stond nog steeds in het teken van covid. De entree van locatie Alkmaar behield een duidelijk gescheiden in- en uitgang. Hierdoor konden de gastvrouwen en -heren en de baliemedewerkers over de coronamaatregelen gemakkelijker contact maken bij binnenkomst van cliënten en bezoekers. Door de onzekere situatie met betrekking tot covid is besloten om de covid-schermen bij de balies voorlopig te handhaven. Het plan is om in 2023, binnen de mogelijkheden van de huidige entree, te bekijken hoe de gastvrije ontvangst verbeterd kan worden gelet op de in- en uitgangstromen.

Parkeren

Er is een nieuw parkeersysteem geïntroduceerd. Het parkeertarief is, zoals te doen gebruikelijk, gelijk getrokken met de gemeentelijke tarieven. Dit voorkomt een oneigenlijk gebruik van de schaarse parkeervoorzieningen op het parkeerterrein. De cliëntenraad heeft hierover positief geadviseerd. Naar aanleiding van het ongevraagd advies van de cliëntenraad heeft de raad van bestuur besloten dat er slechts voor één patiëntengroep een uitzondering op het betalen van de reguliere parkeertarieven geldt en dat zijn de mensen die deelnemen in het Zorgpartnerprogramma. De uitzondering wordt gemaakt, omdat zij werkzaamheden uit handen nemen van zorgverleners van Noordwest.

De complexe parkeersituatie, mede door de (ver)nieuwbouwactiviteiten, de bereikbaarheid van het ziekenhuis en de communicatie met patiënten hierover zullen de komende jaren steeds de aandacht van de cliëntenraad hebben.

Eten & Drinken

Op beide locaties is het nieuwe voedingsconcept verder vormgegeven en ingevoerd. De koks koken vers, met lokale producten, gezond en patiëntgericht. Het menu is eiwitrijk, hetgeen bijdraagt aan voorspoedig herstel, en veelal vegetarisch. De cliëntenraad heeft de vegetarische maaltijden mogen proeven.

Kwetsbare groepen

De cliëntenraad 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 bijzondere aandacht voor communicatie.

Een lid van de cliëntenraad neemt als toehoorder deel aan de werkgroep kwetsbare ouderen. 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. Op verzoek van het betreffende raadslid heeft de beleidsmedewerker van de werkgroep een presentatie gegeven bij de cliëntenraad.

Ethiek & moreel beraad

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

Patiëntbeleving, patiënttevredenheid en patiëntenparticipatie

Uitkomsten van de patiëntenquêtes zijn, als daar aanleiding toe is, onderwerp van gesprek tussen de cliëntenraad en de raad van bestuur. De cliëntenraad 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 maakt gebruik van een patiëntpanel. Zo'n 3 á 4 keer per jaar worden aan dit panel vragen uitgezet. De cliëntenraad is betrokken bij het bepalen van de onderwerpen en het opstellen van de vragenlijst. De raad vindt het i.v.m. de representativiteit belangrijk dat dit panel uit een grote en diverse groep patiënten/naasten bestaat. De raad onderzoekt of dit in voldoende mate het geval is.

De cliëntenraad heeft meegewerkt aan (het ontwikkelen van) een e-learning over medicatieveiligheid t.b.v. de academie Noordwest.

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

De cliëntenraad 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 cliëntenraad de ontwikkelingen met betrekking tot de financiële stand van zaken. 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. Behoudens wat onderlinge verschuivingen zijn de doelstellingen ruimschoots behaald in 2022 en dat geeft vertrouwen voor 2023.

De cliëntenraad 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 de patiënt vraagt om een duidelijke inbreng van de cliëntenraad.

Digitaal Gastvrij Ziekenhuis (DGZ)

In 2022 vond de grote uitrol plaats van digitalisering in Noordwest. Zowel op het gebied van digitale service, digitale zorg en digitale gegevensuitwisseling werden enorme stappen gezet. De cliëntenraad heeft gevraagd en ongevraagd op tal van punten in dit proces advies gegeven. Om de ontwikkelingen zowel intern, regionaal als landelijk goed te kunnen volgen, werden de betreffende raadsleden door de programmaleider DGZ in een regulier overleg meegenomen in de ontwikkelingen, waarbij ook telkens feedback vanuit het patiënten perspectief werd gevraagd (en gegeven) op de plannen en voorgestelde implementatietrajecten. Daarnaast werden de ervaringen met de invoering gevolgd via het bijwonen van de maandelijkse Raad & Daadsessies en heeft de cliëntenraad actief geparticipeerd in de maandelijkse sessies van de Reviewgroep Digitale Gegevensuitwisseling. Op landelijk niveau is deelgenomen aan NVZ-groep VIPP5 voor cliëntenraden, werden de digitale beleids- en instrumentontwikkelingen gevolgd door deelname aan het landelijke ICT & Health congres en werden ontwikkelingen bijgehouden via relevante artikelen in (digitale) tijdschriften ICT & Health, NTvG, Skipr, de Nieuwsbrief Zorg & Innovatie en de regionale en landelijke dagbladen. Uiteraard telkens vanuit de vraag wat voorgenomen ontwikkelingen voor de patiënten zouden kunnen betekenen.

PR & communicatie

De cliëntenraad denkt graag mee over communicatie vanuit de organisatie richting patiënten. Ook besteedt de raad aandacht aan het contact met de achterban - verbetering is mogelijk.

- Website Noordwest – pagina voor de cliëntenraad
- De interne intranetpagina van de cliëntenraad met algemene informatie en informatie over de adviseringswerkzaamheden.

In gesprek met MSNW en de medische vakgroepen

De cliëntenraad bespreekt vanuit zijn medezeggenschapsrol met MSNW ontwikkelingen binnen de medisch specialistische zorg, die de patiënten raken.

De cliëntenraad 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, nazorg, effectiviteit patiëntendossier en -portaal, begeleiding bij e-health toepassingen, zijn onderwerpen van gesprek. Wellicht zijn er zaken die opgepakt of verbeterd kunnen worden en mogelijk kan de cliëntenraad daarin een constructieve of stimulerende rol spelen.

Vanuit nieuwe wetgeving is de Stichting Gynaecologisch Centrum Alkmaar (waarvan Noordwest eigenaar is) verplicht om een cliëntenraad in te stellen. Omdat Noordwest en GCA dezelfde cliëntengroep bedienen, is door de plenaire cliëntenraad besloten dat hij hun (gezamenlijke) besluitvorming van advies zal voorzien. Er is daartoe een gezamenlijke medezeggenschapsregeling opgesteld. Deze is van tijdelijke aard - tot 1 januari 2023, aangezien de Stichting GCA dan naar verwachting zal zijn opgegaan in de Noordwest Ziekenhuisgroep. In het verslagjaar heeft de cliëntenraad het Gynaecologisch centrum bezocht en gesproken met de leiding.

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 cliëntenraad 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)
5. Directeur Stichting GCA
6. Regioplatform

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

Bijeenkomsten & activiteiten

Afdelingsbezoeken - elk jaar gaat de cliëntenraad op afdelingsbezoek. In verband met de covid-maatregelen hebben er minder afdelingsbezoeken plaatsgevonden dan gewenst. De cliëntenraad heeft bezoeken afgelegd bij locatie Bergermeer, bij de Keuken (incl. proeverij), afdeling Oncologie & Radiotherapie en bij de OK in Alkmaar.

Nivel - de cliëntenraad heeft meegewerkt aan een onderzoek van het Nivel over nazorg bij medische calamiteiten aan patiënten en hun familie.

Theaterbezoek - een theatrale talkshow over artificial intelligence & ethische vragen door Lucas de Man: Morgen met Lucas.

Presentatie - leverancier Luscii presenteerde zijn thuismonitoring-producten. De cliëntenraad was hierbij in delegatie aanwezig.

Advies- en instemming CR

De cliëntenraad heeft in 2022 over onderstaande onderwerpen advies uitgebracht. Adviesaanvragen die de organisatiestructuur betreffen zijn veelal in overleg opgepakt door de ondernemingsraad en de verpleegkundige adviesraad.

Geadviseerd over:

- Het samenvoegen van de twee afdelingen beschouwend op locatie Den Helder
- Benoeming voorzitter patiëntenklachtencommissie Noordwest
- De samenwerking van Noordwest met Defensie (uitwisseling personeel)
- Herziening van de leidinggevendestructuur
- Er is **ongevraagd geadviseerd** aan Noordwest en MSNW over het telefonisch consult – geef aandacht aan goede communicatie met patiënten over belafspraken en houd je aan de afspraken.
- MSNW is geadviseerd over de overname van het sportmedisch centrum Plemper in Alkmaar.

Betrokken bij:

- Samenwerking in de regio (Regioplatform) – de cliëntenraden van Noordwest, Dijklander ziekenhuis, Omring en Zorgcirkel trekken hierin gezamenlijk in een klankbordgroep op.
- Aanbesteding bovenbouw bouwfase 1 Alkmaar
- Project digitaal gastvrij ziekenhuis – reguliere gesprekken met programmaleider
- Qualicor ziekenhuis accreditatie & pilot patiëntauditor – voorbereiding bezoek
- Communicatie voor patiënten inzake het Spoedplein Den Helder
- 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.

Scholing

Scholing leden cliëntenraad

In verband met de covid-maatregelen hebben CR-leden, zo mogelijk, online bijeenkomsten gevolgd.

- NVZ bijeenkomsten inzake digitalisering ziekenhuizen
- Skipr online webinars
- ICT & Health congres

Vergadering, overleg en evaluatie

Noordwest

- De cliëntenraad heeft in 2022 11 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 drie 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 patiëntenperspectief.
- 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.

MSNW

- De cliëntenraad heeft 3 keer met de directeur van MSNW vergaderd in 2022 en bij één gelegenheid sloten artsen aan voor een informatief gesprek.
- Het DB heeft één maal met de raad van toezicht MSNW gesproken.

Een gezamenlijke overlegvergadering heeft plaatsgevonden in het kader van de impact op Noordwest van het in september 2022 gesloten Integraal Zorgakkoord (IZA).

Dank

Tot slot wil de cliëntenraad via dit jaarverslag 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.

Daarnaast dank aan de heer R. Elfers en mevrouw K. Pronk voor hun inzet als leden van de cliëntenraad. Zij namen resp. per april en november 2022 afscheid van de cliëntenraad.