

Jaarverslag 2015

Cliëntenraad Alkmaar

www.nwz.nl

Inhoud

Terugblik van de voorzitter	3
Nieuwbouw	4
Patiëntenparticipatie (PP)	4
Samenwerking met cliëntenraad Gemini Ziekenhuis	6
Bedrijfsvoering / hotelservice	7
De cliëntenraad bracht de volgende adviezen uit	8
Overleggen, met wie?	9
Samenstelling cliëntenraad	10

Terugblik van de voorzitter

Het jaar 2015 heeft zich voor de cliëntenraad locatie Alkmaar gekenmerkt als een jaar waarin, voor de patiënt niet direct zichtbaar, op organisatorisch gebied belangrijke veranderingen in de patiëntenzorg hebben plaatsgevonden.

Naast onze focus op de directe patiënt behartiging, zoals voeding, schoonmaak en afdelingsbezoek is er veel werk gestoken in de toekomst van het ziekenhuis.

Onderwerpen zoals kostenbeheersing, nieuwbouw, financiële situatie, medisch specialistisch bedrijf en interne reorganisaties hebben de nodige aandacht gevraagd.

De plaatsing van het MCA in enquêtes van Elsevier en het AD en de verschillen hierin hebben de nodige vragen opgeroepen.

Eind 2015 heeft de nieuwe naam Noordwest Ziekenhuis groep vorm gekregen en is ook de nieuwe naam van de cliëntenraad hierin meegenomen.

De samenwerking in het kader van medezeggenschap met de ondernemingsraad, verpleegkundige adviesraad en de cliëntenraad locatie Den Helder heeft een grote bijdrage geleverd aan de belangenbehartiging voor de patiënt in het algemeen.

De cliëntenraad locatie Alkmaar zal ook in 2016 met energie en plezier de belangenbehartiging van de patiënt in de Noordwest Ziekenhuisgroep in samenwerking met de cliëntenraad locatie Den Helder uitvoeren.

Andries Verburgt,
Voorzitter CR

Nieuwbouw

In de loop van 2015 is duidelijk geworden dat een herbezinning op de bouw in Heerhugowaard noodzakelijk was.

De raad van toezicht heeft de raad van bestuur opgedragen duidelijk te maken welke mogelijkheden er zijn voor nieuwbouw/ verbouw rekening houdend met de financiële draagkracht.

Als onderdeel van dit project is er een klankbordgroep opgericht waaraan vertegenwoordigers van de adviesraden hebben deelgenomen. Deze klankbordgroep heeft uitgebreid de opties voor Alkmaar en Heerhugowaard besproken. De cliëntenraad MCA heeft zijn inbreng gericht op continuïteit van zorg en de financiële mogelijkheden.

Het is vanzelfsprekend dat een geheel nieuw ziekenhuis vanaf het begin de voorkeur heeft gehad. Echter, omstandigheden zoals een veranderend zorglandschap (o.a minder patiënten, financiële mogelijkheden, zorgverzekeraars) heeft de cliëntenraad MCA doen inzien dat deze optie moeilijk haalbaar is. Naast overleg met de raad van bestuur is hierover ook overleg gepleegd met de raad van toezicht.

De definitieve beslissing van dit dossier wordt in het eerste kwartaal van 2016 verwacht.

Patiëntenparticipatie (PP)

In 2015 hebben de commissies patiëntenparticipatie en PR als 1 commissie gefunctioneerd. De commissie richtte zich op het Primaire Zorgproces en het contact met de achterban.

Aan bod kwamen onderwerpen als:

- de kwaliteit van de zorg
- de patiënt-veiligheid
- 'senior friendly hospital'
- de participatie van patiënten (zelfmanagement)
- dure medicijnen
- wacht- en toegangstijden



Corrie Konijn, Andries Verburgt, Jeanie Koop, Menno de Jong, Corine Boersma, Henk Bouma

Er werd overleg gevoerd met managers de afdelingen geriatrie, oogheelkunde, reumatologie en revalidatie.

In 2015 werden er 2 enquêtes voor het patiëntenpanel uitgezet om de mening van de achterban te inventariseren met betrekking tot onderwerpen als:

- de kwaliteit van het primaire zorgproces (bejegening door medewerkers)
- voorlichting over medicijngebruik
- de overdracht en de nazorg
- de hygiëne in het ziekenhuis
- de maaltijden
- het parkeren en de fietsenstalling

Tevens werd het gebruik van 'gezondheids-applicaties' geïnterviewd, de meningen met betrekking tot de vrije keuze voor artsen en de wenselijkheid voor toegang tot het eigen Elektronisch Patiënten Dossier.

De resultaten zijn onderwerpen van gesprek geweest in de overleggen met de raad van bestuur en de betreffende managers. In 2016 zal de aandacht voor deze onderwerpen voortgezet worden.

In 2015 werd de samenwerking met de betreffende werkgroepen van de cliëntenraad van het Gemini Ziekenhuis geïntensiveerd.

Er is een start gemaakt met afdelingsbezoeken bij verpleegafdelingen en poliklinieken. Het bezoek bij interne / MDL werd door de afdeling zeer op prijs gesteld.

■ Scholing

In 2015 namen leden van de commissie deel aan de volgende cursussen en workshops:

- betrekken van migranten bij de CR
- patiënt-veiligheid

■ Moreel beraad

In het afgelopen jaar waren leden van de cliëntenraad toehorend lid van de stuurgroep moreel beraad. De aandachtfunctionarissen 'moreel beraad' verzorgden in een kwartaaloverleg een workshop: ethische dilemma's.

■ Stuurgroep PatiëntenParticipatie MCA

Leden van de CR zijn lid van de stuurgroep patiëntenparticipatie. Deze stuurgroep stuurt de tevredenheidsmetingen op de diverse afdelingen en de daarop volgende verbeteracties.

Samenwerking met cliëntenraad Gemini Ziekenhuis

In 2015 hebben de cliëntenraden MCA en CR Gemini Ziekenhuis samengewerkt op het niveau van werkgroepen, samengebracht in de themagroepen zorg en bedrijfsvoering en op het niveau van de dagelijks besturen, het platformoverleg. Doel van alle overleggen is te komen tot gezamenlijke advisering over locatie-overstijgende onderwerpen.

Evaluatie van deze werkwijze was gepland voor eind 2015 maar gebeurt nu in 2016.

Op dit moment zien we bijvoorbeeld dat er onduidelijkheid is over de taken van het platform en de themagroepen. Daarnaast is aandacht nodig voor een evenredige verdeling van taken en adviesaanvragen over de twee themagroepen. De CR Alkmaar ziet deze samenwerking als een stap op weg naar de vorming van een centrale cliëntenraad voor beide locaties.

In het licht van de vorming van de Noordwest Ziekenhuisgroep is de CR MCA van mening dat een centrale cliëntenraad op afzienbare termijn nodig is.

Bedrijfsvoering / hotelservice

Rode draad bij de gesprekken die de commissie bedrijfsvoering voerden waren onderwerpen die betrekking hebben op de steeds verder gaande ontwikkelingen betreffende ICT binnen het MCA.

Naast de informatie over de keuze van leveranciers van ICT werd gesproken over de voortgang en de manier waarop het ziekenhuisinformatiesysteem vorm zal krijgen en de voortgang over de ontwikkelingen van het elektronisch patiëntendossier.

ICT is in 2015 ‘meer zichtbaar’ geworden voor de patiënt vanwege de manier waarop de organisatie van het beddentransport plaats vindt in het MCA. Het gaat hier om ruim 30.000 bedverplaatsingen per jaar die nu d.m.v. van een elektronisch meldsysteem efficiënter uitgevoerd kunnen worden.

De patiënt wordt nu gescand via een elektronische polsband zodat zeker is dat de juiste patiënt naar de juiste plek gebracht wordt.

De commissie bedrijfsvoering is ook op de hoogte gesteld van de verschillende manieren waarop de patiënt via een elektronisch systeem gastvrij kan worden ontvangen in het ziekenhuis.

De Noordwest Ziekenhuisgroep ontwikkelt een visie over de manier waarop dit allemaal plaats kan vinden.

Omdat *de* patiënt niet bestaat zal er een keuze gemaakt moeten worden tussen systemen. De snel voortschrijdende ontwikkelingen in deze tak van ICT maken de keuze over de toe te passen systemen niet makkelijk.

Voorop staat dat het voor de patiënt en bezoeker duidelijk moet zijn op welke manier men bij de betreffende afdeling kan komen en dat er te allen tijden hulp aangereikt kan worden als dat nodig is.

Binnen MCA vindt veel discussie plaats over bouw en verbouwplannen op de Locatie Alkmaarder Hout. Ook is er in deze commissie over een aantal onder-

werpen betreffende de huisvesting gesproken.

In 2015 is een aantal aanpassingen uitgevoerd en heeft een groot aantal sanitaire voorzieningen in het MCA een “update” gehad.

Grote aanpassingen behalve het verplaatsen en opnieuw inrichten van de dialyseafdeling hebben niet plaats gevonden.

Binnen het MCA zijn plannen voor het inrichten van een Zorghotel aan de orde geweest.

Ontwikkelingen over wel of niet nieuw bouwen en op welke plek zorgden er in 2015 voor dat er nog geen besluiten zijn genomen en dat in afwachting daarvan alleen het hoognodige is aangepakt, de commissie heeft daar een overzicht van ontvangen.

De cliëntenraad bracht de volgende adviezen uit

In 2015 is de cliëntenraad overgegaan op het vooral geven van inhoudelijke adviezen. In plaats van ‘positief’ of ‘negatief’ adviseren kan de cliëntenraad beter inspelen op beleidsvoornemens van de raad van bestuur door inhoudelijk advies te geven op de diverse aspecten van een voorstel.

Waar mogelijk hebben de cliëntenraden van Alkmaar en Den Helder gezamenlijk advies uitgebracht.

■ Advies

- regieorganisatie ICT
- reorganisatie opname/inschrijfbureau
- reorganisatie P&O
- reorganisatie medische staf
- integratie medische psychologie
- reorganisatie zorgadministratie
- positionering DBC/DOT consulenten
- juridische vorm Starlet laboratorium
- reorganisatie Beeldvorming
- positionering capaciteitsmanagement

- reorganisatie bedrijfsvoering
- reorganisatie inkoop & logistiek
- benoeming voorzitter klachtencommissie

■ **Verzwaard advies**

- leidinggevende over beide locaties

■ **Ongevraagd advies**

- dure medicatie
- wacht- en toegangstijden
- scannen polsbandjes (ARTA-systeem)

Overleggen, met wie?

De cliëntenraad overlegde regelmatig met de ondernemingsraad, verpleegkundige adviesraad, draad van bestuur, raad van toezicht, manager KIC, manager bedrijfsvoering en hoofd hotelservice.

Medewerkers van afdelingen werden uitgenodigd voor onze vergaderingen, zoals o.a. communicatie, zorgmanagement, dienst geestelijke verzorging, oncologische zorg, financiën en klachtencommissie. Op deze manier blijft de cliëntenraad op de hoogte van de ontwikkelingen binnen het ziekenhuis en is in staat de belangen van patiënten te behartigen.

Maandelijks vond een cliëntenraads-vergadering plaats. Elk kwartaal werd een extra bijeenkomst gepland met als doel thematische onderwerpen uit te diepen met specialisten en beleidsmedewerkers van de MCA Gemini Groep.

Samenstelling cliëntenraad

De cliëntenraad bestond in 2015 uit de volgende personen:



Dhr. M. de Jong



Dhr. H. Bouma



Dhr. A. Verburgt
Voorzitter



Mw. C. Boersma
Vice voorzitter



Mw. C. Konijn



Mw. J. Koop-Van Rijn

Vacature (eind 2015 is gestart met werven).

■ Ondersteuning

Bureau medezeggenschap Noordwest:

Dhr. J.W. Dorr, beleidsadviseur

Mw. A. Schreuder, secretaresse

Noordwest Ziekenhuisgroep

Postbus 501

1800 AM Alkmaar

www.nwz.nl

tel 072 - 548 4444

Colofon

Redactie Cliëntenraad Noordwest Ziekenhuisgroep, locatie Alkmaar

Oplage 150

Druk Ricoh

Op alle onderzoeken en behandelingen van Noordwest Ziekenhuisgroep zijn de algemene voorwaarden van Noordwest Ziekenhuisgroep van toepassing, zie www.nwz.nl.

www.nwz.nl