



# Inhoudsopgave

<a href="#">Voorwoord</a>	3
<a href="#">Leden Cliëntenraad 2020</a>	4
<a href="#">Overlegtafels</a>	5
<a href="#">Thema's</a>	6
<a href="#">Adviezen CR</a>	9
<a href="#">WMCZ2018</a>	13
<a href="#">Scholing</a>	14
<a href="#">Jaarplan '21</a>	14
<a href="#">Vergaderingen</a>	15
<a href="#">Dank</a>	16



## Voorwoord

Na de werving van enkele nieuwe leden uit de regio's van beide ziekenhuislocaties heeft de cliëntenraad in het afgelopen jaar een stevige basis gevonden in het Dijklander ziekenhuis. Het relatief jonge team is erin geslaagd om de beleidsterreinen intern te verdelen en aan te schuiven aan enkele belangrijke overlegtafels binnen het ziekenhuis. Hierdoor konden we, met steun van de raad van bestuur, de stem van de patiënt in een vroegtijdig stadium laten doorklinken. We moesten daarbij soms keuzes maken om focus te houden, want de ontwikkelingen binnen de ziekenhuiswereld gaan razendsnel. Corona maakte het ons daarbij niet makkelijk. Zo konden o.a. onze bezoeken aan de locaties helaas niet doorgaan. We hopen dit het komend jaar in te halen.



## Leden cliëntenraad 2020

- Hans Boelen, voorzitter (sinds 2019)
- Han Fasten (sinds 2014)
- Jos Molenaar (sinds 2020)
- Hans Schipper (sinds 2013)
- Elly Tang (sinds 2020)
- Maria Vermeulen (sinds 2020)
- Liesbeth van de Wouw (sinds 2020)

Uit de cliëntenraad getreden in 2020:

- Marian Schumacher

Ambtelijk secretaris:

Michiel van der Put



## Overlegtafels

We willen als cliëntenraad graag betrokken zijn bij nieuwe ontwikkelingen binnen het ziekenhuis en hebben er voor gekozen om in 2-tallen deel te nemen aan platforms en werkgroepen met patiënt gerelateerde thema's. Deze tafels worden gedeeld met zorgprofessionals en managers en komen maandelijks of per kwartaal bij elkaar. Op deze manier staat de cliëntenraad in nauw contact met het werkveld. Onze inbreng wordt erg gewaardeerd, zo hebben wij dat dit verslagjaar ondervonden.

De overlegtafels zijn:

- platform patiënt
- platform kwaliteit
- regioplatform
- kwartaaloverleg financiën
- Werkgroep e-health
- SBO+
- Werkgroep patiëntenpanel
- Overleg met klachtenfunctionaris
- Prospectieve Risico Inventarisatie (PRI)

## Thema's

In het verslagjaar heeft de cliëntenraad zich met de volgende thema's, waaronder enkele nieuwe ontwikkelingen, beziggehouden:

- [E-health](#)
- [Regionale samenwerking](#)
- [Poli van de Toekomst](#)
- [Patiëntenparticipatie](#)
- [Ethiek](#)
- [Financiële kaders](#)
- [Gastvrijheid](#)
- [Voeding](#)
- [Transmurale zorg](#)
- [Wachlijsten](#)



### **E-health**

E-health is het gebruik van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën om gezondheid en gezondheidszorg te ondersteunen of verbeteren. Voorbeelden zijn het patiëntenportaal Mijn Dijklander, aanmeldzuilen, beeldbellen en thuismeten voor cardiologiepatiënten. Wij stemmen maandelijks af met de projectleider e-health over de voortgang van projecten.

### **Regionale samenwerking**

Om de zorgzwaarte in de regio Noord Holland Noord het hoofd te bieden heeft het Dijklander ziekenhuis dit jaar samen met het Noord West ziekenhuis en de ouderenzorgorganisaties Omring en Zorgcirkel het regioplatform NHN opgericht. Doel is het binnen het zorgnetwerk op elkaar afstemmen van zinnige zorg en het vormgeven van digitale zorg, waardoor patiënten langer thuis kunnen blijven.

### **Poli van de Toekomst**

Het ziekenhuis heeft dit verslagjaar een start gemaakt met de verbouwing in Purmerend van de Poli van de Toekomst. Hiermee wil het ziekenhuis de gastvrijheid voor patiënten verbeteren en de aanwezige wachtruimten slimmer inzetten. Achterliggend doel is het beter in gesprek komen met de patiënt (samen beslissen). De cliëntenraad heeft deze poli bezocht en wat daarbij opviel was dat er veel aandacht is voor de verbouwing, maar minder is nagedacht over digitalisering en het flexibel inzetten van ruimtes. Zo zijn wij geen voorstander van een wachtruimte in de centrale hal.

### **Patiëntenparticipatie**

Vanuit kernwaarde 'beter begrepen' wil het ziekenhuis meer samenwerken met de patiënt en écht inzetten op patiëntenparticipatie. De cliëntenraad onderschrijft deze ambitie van harte. Door deelname aan werkgroepen e-health, panelonderzoek, het voeren van belevingsgesprekken en het volgen van klachtenrapportages zijn we goed op weg om de stem van de patiënt te laten doorklinken.

### **Ethiek**

De cliëntenraad ondersteunt het Beleidsplan ethiek Dijklander Ziekenhuis 2020-2025, waarin wordt beschreven hoe in de komende vijf jaar – via bestaande en nieuwe initiatieven – het gesprek over goede zorg een vanzelfsprekend onderdeel van het dagelijks werk kan worden. De gestelde doelen zijn gekoppeld aan de zorgbelofte beter begrepen. Voorbeelden van deze initiatieven zijn: het familieberaad naar aanleiding van vragen van familieleden en naasten rondom bijvoorbeeld niet-reanimatie, behandelbeperking en euthanasie en interviews met zorgverleners én zorgontvangers, waarbij wordt geluisterd naar ervaringen. Om zijn eigen beeld te vormen voert de cliëntenraad op regelmatige basis 'belevingsgesprekken' met patiënten en ex-patiënten.

### **Financiële kaders**

Elk kwartaal voert de cliëntenraad gesprekken met de financieel manager over de financiële stand van zaken van het ziekenhuis. Afgelopen jaar ging veel aandacht uit naar de het herstelplan en de impact van COVID-19 op de financiële resultaten. Daarbij dringt de CR aan op begrotingsdiscipline bij verwachte tekorten.

### **Gastvrijheid**

Voor de cliëntenraad staat 'gastvrijheid' van onze locaties hoog in het vaandel en al bij het parkeren van de auto begint dat. Behalve dat we nieuwsgierig zijn naar de ervaringen van onze patiënten maken we zelf ook regelmatig een rondgang door onze ziekenhuizen. Zo viel ons op dat in de ontvangsthal in Hoorn de touchscreen niet COVID proof was en hebben we ervoor gezorgd dat er brochures liggen voor de bewegwijzering. Ook maakten we dit jaar een tocht vanuit een rolstoel om de toegankelijkheid van onze locaties te verbeteren.

### **Voeding**

Patiënten die een chemokuur hebben gehad kunnen last hebben van smaakverandering. Binnen Dijklander is sinds kort een smaakpoli: een spreekuur waar oncologiepatiënten adviezen krijgen voor het gebruik van bepaalde ingrediënten om de maaltijd op smaak te brengen. De cliëntenraad zet zich in om deze smaakpoli ook voor een bredere kring patiënten en ex-patiënten open te stellen.

### **Transmurale zorg**

Een ontwikkeling die je steeds meer ziet is dat ziekenhuizen samenwerken met partners, zoals huisartsen, verpleeghuizen, thuiszorgorganisaties en revalidatiecentra. Doel is om het zorgproces binnen de keten zorgvuldig en efficiënt te laten verlopen en een warme overdracht van de patiënt te bevorderen. De cliëntenraad zou graag zien dat de huisarts een meer centrale rol krijgt in dit proces.

### **Wachlijsten**

Tijdens dit coronajaar liepen de wachlijsten voor poliklinieken en behandeling, net als in andere ziekenhuizen, ook in het Dijklander op. Met man en macht is door de zorgprofessionals gewerkt om het beheersbaar te houden. Tegelijkertijd zag de CR dat de rapportages niet altijd inzicht gaven in de actuele stand van zaken. Met name het risico dat patiënten uitwijken naar andere zorginstellingen (adherentie) ligt dan op de loer. Dat komt het imago van ons ziekenhuis niet ten goede. De cliëntenraad wil graag helder hebben wat het verband is met het verwijsgedrag van bijvoorbeeld de huisarts in de regio.



## Adviezen cliëntenraad (gevraagd en ongevraagd)

- [AZU](#)
  - [IC](#)
  - [Short stay](#)
  - [SEH](#)
  - [Cardio](#)
- [Bureau zorgervaring](#)
- [Regioplatform Noord Holland Noord](#)
- [Buitenpolis](#)
- [Profiel lid Raad van Bestuur](#)
- [Benoeming nieuwe voorzitter Raad van Bestuur](#)
- [Begroting en jaarrekening](#)
- [Kaderbrief](#)
- [Benoeming geneesheer-directeur/beleidsplan WvGGZ](#)
- [Benoeming lid Raad van Commissarissen](#)
- [Evaluatie ondernemingsplan](#)
- [Integratie Maelson](#)
- [Ethiek](#)

### **AZU**

In juni 2020 is de Acute Zorg Unit in Purmerend geopend. Direct achter de Huisartsenpost (HAP) en Spoedeisende Hulp (SEH) worden nu de ruimtes gezamenlijk gebruikt en werken gespecialiseerde verpleegkundigen en artsen 24/7 samen om voor de spoedpatiënt het zorg- en behandelproces zo goed mogelijk aan te laten sluiten. De cliëntenraad ondersteunt deze maatregel en heeft in zijn advies vooral aandacht gevraagd voor het waarborgen van de 24-uurs bezetting. Via de kwartaalevaluaties houdt de cliëntenraad vinger aan de pols.

### **Bureau zorgervaring**

Reorganisatie bureau zorgervaring (voorheen: Patiënten Service Punt). Met deze maatregel wil het ziekenhuis de kwaliteit van zorg voor de patiënt bevorderen en een efficiënter klachtenproces mogelijk maken. Nadat de cliëntenraad er op had gewezen dat de reorganisatie alleen was geschreven voor de locaties Hoorn en Purmerend, en niet voor Volendam en Enkhuizen, heeft de Raad van Bestuur dit aangepast. Een belangrijke ambitie die in de nieuwe visie van deze afdeling naar voren komt is de 'patiëntenreis', waarin naast de informatiebehoefte van de patiënt ook die van familieleden, mantelzorgers en bezoekers centraal staat. De cliëntenraad heeft inmiddels zijn medewerking aan dit project toegezegd.

### **Regioplatform Noord Holland Noord**

De cliëntenraad is akkoord gegaan met de samenwerking tussen de 4 zorginstellingen en heeft aangedrongen op aansluiting van andere partners, zoals huisartsen en thuiszorgorganisaties, zodat opvang in de keten integrale aandacht krijgt. Daarnaast wenst de cliëntenraad in het besluitvormingsproces samen met de andere cliëntenraden op te trekken en de stem van de patiënt al in de beleidsvoorbereidende fase te laten doorklinken.

### **Buitenpolis**

Advies op een plan van aanpak voor het verbeteren van de marktpositie van de locaties Enkhuizen en Volendam. Vanuit het perspectief van de patiënt waarderen wij de inspanning van de raad van bestuur om zwaarder in te zetten op de functie van de buitenpolis en onderschrijven wij in zijn algemeenheid de in dit plan opgenomen doelstellingen (buitenpoli brengt zorg dichtbij, buitenpoli heeft een netwerkfunctie voor verwijzers/stakeholders en het inspelen op de couleur locale). Wel heeft de cliëntenraad aangedrongen op heldere visie en betrokkenheid van huisartsen.

### **Profiel lid Raad van Bestuur**

De cliëntenraad heeft advies gegeven over het profiel lid Raad van Bestuur. We hebben in ons advies gewezen op het belang van een medisch-specialistische achtergrond (e-health) en de toepassing daarvan. Ook hebben we gewezen op het belang van regiobinding.

### **Benoeming voorzitter Raad van Bestuur**

Per 1 november is de heer Jeroen Muller in dienst getreden als de nieuwe voorzitter Raad van Bestuur. Samen met de andere adviesgremia (ondernemingsraad, verpleegkundig adviesraad en stafbestuur) was de cliëntenraad betrokken bij deze benoeming. In het adviestraject heeft de CR mogen vaststellen dat de heer Muller een duidelijke focus heeft op patiëntenbelangen.

### **Begroting en jaarrekening**

De cliëntenraad heeft destijds zijn zorgen geuit over de realisatie van de conceptbegroting en de daarin opgenomen taakstellende korting op kosten die de banken als financieringseis hadden gesteld. Ook oplopende wachtlijsten, het adherentieverlies en de financiële impact van COVID-19 zijn aan de orde geweest. Na goed overleg met de bestuurder heeft de cliëntenraad positief advies gegeven en na goedkeuring van de Raad van Commissarissen is een solide begroting 2020 vastgesteld.



### **Kaderbrief---→ CR jaarplan '21**

Elk jaar stelt de Raad van Bestuur een kaderbrief op. Hierin worden de kaders benoemd voor de op te stellen jaarplannen en begroting voor het volgend jaar. De cliëntenraad is in gesprek gegaan met de voorzitter van de Raad van Bestuur over de drie thema's uit de kaderbrief 2021 van het ziekenhuis waarbij het patiëntenbelang en patiëntenparticipatie een centrale positie innemen, te weten:

- o Wij willen de beste uitkomsten voor onze patiënten
- o Wij werken samen met de patiënten
- o Wij werken aan het vertrouwen van onze omgeving

De kaderbrief heeft de cliëntenraad geïnspireerd tot het opstellen van zijn jaarplan '21, waarin deze thema's terugkomen (zie paragraaf jaarplan '21).

### **Benoeming geneesheer-directeur/beleidsplan WvGGZ**

De cliëntenraad is akkoord gegaan met de benoeming van de voorgestelde geneesheer-directeur en tegelijkertijd aangedrongen op beleid op dit thema vanuit het ziekenhuis. Daarbij heeft de cliëntenraad zich sterk gemaakt voor duidelijke normen en criteria, waaraan dit beleid jaarlijks wordt getoetst. Tenslotte heeft de cliëntenraad aandacht gevraagd voor betrokkenheid van familie en heldere communicatie binnen en buiten de organisatie.

### **Benoeming lid Raad van Commissarissen**

Vorig jaar is advies gevraagd over het profiel bij de aanstelling van een nieuw lid Raad van Commissarissen, tevens voorzitter van de auditcommissie. De cliëntenraad heeft in zijn advies nadruk gelegd op kennis van de ziekenhuiszorg en voorkeur uitgesproken voor een kandidaat die de financiële huishouding van een ziekenhuisinstelling verstaat. Dit advies is overgenomen.

### **Evaluatie ondernemingsplan**

Eind van 2020 is het ondernemingsplan (2015) dat ten grondslag lag aan de fusie met de cliëntenraad geëvalueerd. Vanuit het patiëntenperspectief leek er aanvankelijk sprake van minder bereikbaarheid en hogere wachttijden, ook nog voordat Corona intrad.

De cliëntenraad merkt dat hier hard –en met resultaat- aan gewerkt wordt, maar blijft vinger aan de pols houden. De cliëntenraad heeft in dit kader voorgesteld om ruimere openingstijden in te stellen, dus op zaterdag of in de avond te gaan opereren. Het gebrek aan zorgpersoneel maakt het lastig deze werkwijze in te voeren.

### **Integratie Maelson**

De laatste stap in de juridische herstructurering als gevolg van de fusie is het fiscaal juridisch integreren van de Maelson Apotheek in de Stichting Dijklander Ziekenhuis Omdat hier geen consequenties zijn voor de patiënten heeft de cliëntenraad positief geadviseerd.

### **Ethiek**

Het beleidsplan ethiek Dijklander Ziekenhuis 2020-2025 was aanvankelijk voor de cliëntenraad niet normerend genoeg. Er ontbrak volgens de cliëntenraad een heldere visie. Na daarover in gesprek te zijn geweest met de voorzitter van de RvB heeft de cliëntenraad alsnog positief geadviseerd, dit omdat werd toegezegd dat dit beleid jaarlijks met de cliëntenraad wordt geëvalueerd.

## WMCZ 2018

Het doel van de WMCZ (Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen) is het versterken van de (mede)zeggenschap van cliënten. De cliëntenraad behartigt –binnen het kader van de doelstelling van de instelling- in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van cliënten. Daaronder wordt verstaan:

- Bijdragen aan de kwaliteit van zorg
- Invloed uitoefenen op de kwaliteit van de besluiten van het bestuur
- Vergroten van de cliëntgerichtheid van de zorg
- Inventariseren van de wensen en meningen van cliënten en hun vertegenwoordigers
- Informeren van cliënten en hun vertegenwoordigers over werkzaamheden van de cliëntenraad en de resultaten

Visie op medezeggenschap & afspraken over faciliteiten en samenwerking zijn vastgelegd in medezeggenschapsregeling. Ons huishoudelijk reglement is hierop aangepast.



## Scholing

- De cliëntenraad heeft in september onder leiding van een trainster van NCZ een studiedag gehouden. Aanleiding was om elkaar in deze nieuwe samenstelling beter te leren kennen en geïnformeerd te worden over de nieuwe WMCZ.
- Brainstorm in januari
- Online basiscursus cliëntenraden in oktober
- Webinar risicoleiderschap in november
- Webinar personele unie in november



## Jaarplan 2021

In het jaarplan zijn de volgende speerpunten opgenomen:

- Stem van de patiënt
- Onafhankelijke oordeelsvorming
- Zichtbaarheid op de website

De volgende acties zijn inmiddels in gang gezet:

- organiseren van belevingsgesprekken\*
- deelname aan het patiëntenpanel
- ontwikkelen van een patiëntenreis

\*u kunt zich hiervoor aanmelden via [cliëntenraad@westfriesgasthuis.nl](mailto:cliëntenraad@westfriesgasthuis.nl)

# Vergaderingen

In 2020 heeft de cliëntenraad 10 x vergaderd, vanaf september via Skype. Regelmatig waren er gastsprekers uit het management om ons te informeren en die we konden bevragen over thema's. Elke 2 maanden vond overleg plaats met de voorzitter Raad van Bestuur. Daarnaast vond incidenteel overleg plaats tussen de voorzitter van de cliëntenraad en de voorzitter van de andere adviesgremia.



Gastsprekers tijdens de vergadering waren:

- Januari: geestelijk verzorger over het stiltecentrum Purmerend
- Februari: adviseur marketing over panelonderzoek
- Maart: manager stafdienst over Patiënten Service Punt (nu: bureau zorgbeleving)
- April: manager kwaliteit over kaderbrief
- Juni: projectmanager over poli van de toekomst
- Juli: lid raad van bestuur over capaciteitsmanagement
- Augustus: manager herstelprogramma over herstelplan
- September: manager catering over patiëntenvoeding
- Oktober: duurzaamheidsagenda '21
- November: kennismaking nieuwe voorzitter Raad van Bestuur



## Colofon

### Dank

Vertrekkend voorzitter Raad van Bestuur (Arno Timmermans) en nieuwe voorzitter (Jeroen Muller), de Raad van Commissarissen. Ingrid Koopman, voormalig ambtelijk secretaris van de cliëntenraad, en al onze hardwerkende zorgprofessionals.