zorgbelang Noord-Holland

Nieuwsbrief

Zelfmanagement in de zorg

november 2011

Actieve rol voor de patiënt

Leven met een chronische aandoening is een hele opgave. Patiënten zoeken een balans tussen hoe ze hun leven willen inrichten en wat de ziekte van hen eist.
Dankzij zelfmanagement krijgen patiënten de mogelijkheid de regie te nemen in het eigen zorgproces. Zo kunnen zij hun chronische ziekte beter inpassen in hun leven. De patiënt neemt een actieve rol waar hij dat wil en kan. Zelfmanagement vraagt om een cultuuromslag in de zorg: de zorgverlener als coach, de patiënt als medebehandelaar. Om dit te bereiken is het van belang dat overheid, behandelaars en financiers zelfmanagement actief (blijven) stimuleren.
Eén van de krachtigste instrumenten voor zelfmanagement dreigt echter volledig te worden uitgehold: het persoonsgebonden budget. Natuurlijk moet eventuele fraude worden aangepakt, maar het kind wordt nu veel te snel met het badwater weggegooid. En dat is doodzonde. Het pgb moet blijven bestaan voor mensen die zelf de regie willen en kunnen voeren.
In deze nieuwsbrief vindt u voorbeelden van de manier waarop Zorgbelang Noord-Holland zelfmanagement stimuleert. Ik wens u veel leesplezier.

Jacques Loomans
Directeur

In deze nieuwsbrief:

1 Voorwoord
2 Zelfmanagement: de patiënt als regisseur van het eigen ziekteproces
3 Zelf de regie houden met Eigen Kracht-conferenties
4 “Zorgplan is zelfmanagement in optima forma” - Kees van der Plas; huisarts en projectleider Netwerkzorg COPD Waterland
5 Individueel zorgplan: zorg op maat voor patiënten
6 “Het gaat om het samenspel” - Matthijs van Hall; prostaatkankerpatiënt
7 “Zelfmanagement levert effectieve en klantgerichte zorg op” - Jacqueline Batenburg; Consultant Zorginnovatie bij UVIT
8 Zelfmanagement via de smartphone

Zelfmanagement: de patiënt als regisseur van het eigen ziekteproces

De Nederlandse bevolking vergrijst en het aantal chronisch zieken neemt toe. Meer mensen hebben gedurende langere tijd zorg nodig. De laatste jaren is zelfmanagement uitgegroeid tot een belangrijk thema. Zelfmanagement helpt mensen de symptomen, behandeling en lichamelijke en sociale consequenties van hun chronische aandoening optimaal in hun leven in te passen. Zo worden patiënten gestimuleerd om meer en meer de eigen regie te voeren over hun gezondheid. Dat is goed voor de patiënt en goed voor de behandeling.

Gelijkwaardig partnerschap
Zelfmanagement vraagt wel wat van de patiënt. Hij heeft ziektespecifieke kennis en vaardigheden, vertrouwen in eigen kunnen en het vermogen tot zelfontplooiing nodig. Gelukkig staat de patiënt hierin niet alleen; hij wordt ondersteund door de zorgverlener. Deze draagt kennis over, fungeert als wegwijzer naar voorzieningen en treedt op als coach. Dit partnerschap komt in de plaats van de traditionele gezagsverhouding tussen arts en patiënt. Samen zoeken de zorgverlener en de patiënt naar de balans tussen de eisen die de aandoening stelt en de hoeveelheid eigen regie en verantwoordelijkheid die de chronisch zieke wil en kan nemen.

Winst door eHealth
Er komen steeds meer hulpmiddelen die helpen de kennis en vaardigheden van patiënten rond hun ziekte te vergroten, zoals vragenlijsten voor de patiënt, (online) cursussen over ziektes, informatiefolders en bewegingsprogramma's. Met name eHealth is een belangrijk instrument om zelfmanagement te ondersteunen en te bevorderen. Patiënten kunnen bijvoorbeeld online eigen dossiers bijhouden, waardoor ze goed zicht houden op hun afspraken met verschillende zorgverleners, hun medicijngebruik en het verloop van hun aandoening. Deze hulpmiddelen bieden patiënten de mogelijkheid om eigen afwegingen te maken, op een gelijkwaardige manier mee te denken met hun zorgverlener en eigen regie te houden.

Mes snijdt aan meerdere kanten
Zowel overheid, zorgverleners als patiëntenorganisaties onderstrepen het belang van zelfmanagement. Dit is niet verwonderlijk. Het mes snijdt namelijk aan meerdere kanten. De patiënt wordt onafhankelijker, beter gemotiveerd, krijgt meer inzicht in het ziekteproces en is therapietrouwer. De nadruk ligt op wat er nog wél mogelijk is, op het maken van eigen keuzes en op de kwaliteit van leven. Zelfmanagement heeft bovendien als voordeel dat het de zorgsector ontlast. Door de aandacht voor preventie en de eigen inbreng van de patiënt, worden de kosten voor de zorg laag gehouden.

Meer informatie
De zeven grote patiëntenorganisaties en de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) worden door het Ministerie van VWS gefinancierd in het Landelijk Actieprogramma Zelfmanagement dat zich richt op het bevorderen van meer en beter zelfmanagement van chronisch zieken. Op de website www.zelfmanagement.com treft u meer informatie over dit initiatief, een uitgebreide eHealth-toolbox met zelfmanagementhulpmiddelen en actueel nieuws.

Gezocht: leden Raad van Advies

De relatie met de achterban vormt het fundament van het werk van Zorgbelang Noord-Holland. Om deze relatie te versterken en de betrokkenheid van zorgvragers bij ons werk te vergroten, richten wij een Raad van Advies op. Wij zoeken mensen die drie of vier keer per jaar met onze directie overleggen over de koers van Zorgbelang Noord-Holland. Hierbij komen zowel inhoudelijke als organisatorische onderwerpen aan bod.

Informatiebijeenkomst
In januari organiseren wij een informatiebijeenkomst voor belangstellenden. Wij gaan dan ook met elkaar in gesprek over de opzet en werkwijze van de raad. U kunt zich als belangstellende melden bij Thera Engels: telefoon 023 - 530 00 00 of e-mail t.engels@zorgbelang-noordholland.nl.

Meer weten?
Voor meer informatie over de Raad van Advies kunt u contact opnemen met Jacques Loomans, directeur Zorgbelang Noord-Holland via 023 - 530 00 00.

Zelf de regie houden met Eigen Kracht-conferenties

Op 6 september organiseerde Zorgbelang Noord-Holland in de regio Amstelland en de Meerlanden een bijeenkomst over Eigen Kracht-conferenties. Hilleke Crum, regiomanager bij de Eigen Kracht Centrale, vertelde tijdens de bijeenkomst wat deze vorm van zelfhulp inhoudt en wat het oplevert.

Een Eigen Kracht-conferentie is een bijeenkomst waar familieleden en bekenden samen een plan maken om een probleem van één van hen op te lossen. Dit probleem kan van alles zijn: een echtscheiding, zware zorg voor oude of zieke familieleden, dreigende huisuitzetting of het vinden van passend werk.

Een coördinator van de Eigen Kracht Centrale helpt bij de organisatie van de conferentie. In het eerste deel van de Eigen Kracht-conferentie legt de hoofdpersoon van de conferentie de situatie uit. Vervolgens stellen de deelnemers gezamenlijk een plan op. Samen bepalen zij welke taken zij op zich nemen en op welke terreinen ondersteuning van hulpverleners gewenst is.

Bijzonder aan de Eigen Kracht-methode is dat de regie over de oplossing in handen blijft van de personen om wie het gaat. Het uitgangspunt is zelfredzaamheid; of beter gezegd ‘samenredzaamheid’. Steeds weer blijkt dat de netwerken om mensen heen prima in staat zijn om samen het probleem op te lossen.

Meer informatie over Eigen Kracht-conferenties vindt u op www.eigen-kracht.nl.

“Zorgplan is zelfmanagement in optima forma”

Kees van der Plas; huisarts en projectleider Netwerkzorg COPD Waterland

Zorgbelang Noord-Holland sprak met Kees van der Plas, projectleider van Netwerkzorg COPD Waterland over de rol van zelfmanagement binnen dit project. In dit driejarig project wordt een toekomstbestendige organisatie opgericht voor multidisciplinaire samenwerking tussen alle zorgverleners die betrokken zijn bij de chronische longziekte COPD. Zorgbelang Noord-Holland is nauw bij dit project betrokken, met name bij het ontwikkelen en implementeren van een individueel zorgplan.

Kunt u wat meer vertellen over het project Netwerkzorg COPD Waterland?
“Het project Netwerkzorg COPD Waterland is geïnitieerd door huisartsen in de regio Waterland. Alle zorgverleners die betrokken zijn bij de zorg voor de circa 3.000 COPD-patiënten in Waterland werken hierin samen. En dat zijn er veel: huisartsen, longartsen, longverpleegkundigen, fysiotherapeuten, diëtisten, verpleeghuisartsen, praktijkondersteuners, ergotherapeuten en apotheken. Samen herzien wij de werkwijze rond de behandeling van COPD aan de hand van de nieuwste inzichten. We beginnen met zogenaamde voortrekkerspraktijken die al veel op het gebied van COPD doen. Deze praktijkgroepen formuleren eerst de best practice: wat werkt het beste in de dagelijkse praktijk? Vervolgens implementeren we deze best practice bij groepen in de rest van de regio. De kern van het programma is dat er over drie jaar in de regio Waterland een structuur staat van samenwerking, waarbij iedereen weet hoe ze COPD-patiënten moeten behandelen en hoe het beste kan worden samengewerkt.”

Het klinkt heel bijzonder dat huisartsen zoiets initiëren. Is zo’n project uniek in Nederland?
“Het project onderscheidt zich in Nederland allereerst doordat we zo breed samenwerken. Wij willen echt multidisciplinair zijn. Dat is uniek; voor zover ik weet doet niemand dat nog in Nederland. Een tweede bijzonder kenmerk van ons project is dat wij ons bezighouden met alle stadia van COPD. Van het allerlichtste stadium waarbij mensen eigenlijk nog helemaal geen klachten hebben – de fase waar huisartsen voornamelijk mee in aanraking komen – tot stadia waarbij mensen ernstig geïnvalideerd zijn en sommigen er ook aan overlijden.”

Wat is volgens u het belang van zelfmanagement?
“Zelfmanagement is bij chronische ziekten ontzettend belangrijk. De patiënt staat echt centraal. Hij bemoeit zich actief met de aandoening. Er is veel interactie tussen patiënt en behandelaar. Dat heeft voor iedereen voordelen. Ten eerste krijgt de patiënt een betere behandeling, is beter geïnformeerd, kan beter met zijn ziekte omgaan, kan beter beslissen en heeft meer kwaliteit van leven. Verder wordt de zorgverlener er ook beter van in zijn behandeling. En tot slot kan door zelfmanagement voorkomen worden dat iemand nog veel zieker wordt, en meer en duurdere behandelingen nodig heeft.”

Op welke manier kunnen mensen binnen het COPD-project hun ziekte zelf managen?
“Zelfmanagement vormt de kern van het hele project. Bij COPD staat het individueel zorgplan centraal. De patiënt krijgt dit plan na het eerste gesprek. Het is een boekje dat de patiënt zelf invult met daarin vragen als: Wat is je belangrijkste probleem? Wat gaan we eraan doen? Wat zijn je belangrijkste doelen als patiënt? Het is belangrijk dat de patiënt dit zorgplan blijft in- en aanvullen. De behandelaar gebruikt dit plan als basis voor de zorg die hij geeft.”

Kunt u een voorbeeld geven van hoe zo’n individueel zorgplan werkt?
Kenmerkend voor COPD is dat er soms een plotselinge verslechtering van de gezondheid optreedt,

exacerbatie genoemd. Vaak rapporteren mensen dit niet. Dat is gevaarlijk, want zonder aanpassing in de behandeling verandert de aandoening sneller. In het individueel zorgplan van de patiënt staat daarom een schema met de stappen die hij bij exacerbatie moet doorlopen. Dankzij het zorgplan weet de patiënt precies hoe hij moet reageren. Dat vind ik zelfmanagement in optima forma."

Kunt u wat vertellen over de patiëntenbetrokkenheid bij het project?
Het is voor ons heel belangrijk dat we de patiënten actief bij het project betrekken. Bij een aandoening als COPD, waarbij zelfmanagement zo'n groot onderdeel van de behandeling is, kan dat ook echt niet anders. Daarom werken we samen met Zorgbelang Noord-Holland. Zorgbelang ontwikkelt voor ons het individueel zorgplan. Dit doen zij door met de COPD-patiënten en alle betrokken behandelaars te praten en het plan uitgebreid te testen. We vinden het heel waardevol dat patiënten op deze manier het zorgplan via Zorgbelang Noord-Holland mee ontwikkelen. "

Wat zijn uw verwachtingen voor de toekomst?
"Ik ben optimistisch. Het concept slaat in ieder geval aan bij de behandelaars. Bij de laatste vergadering zaten alle disciplines aan tafel. Dan merk je dat aanvankelijke reserves zijn weggevallen. Iedereen ziet in dat zo'n multidisciplinaire samenwerking voordelen oplevert. Hoe patiënten het ervaren is nog even afwachten, maar we hebben alle vertrouwen. Als dit samenwerkingsverband – met voortrekkerspraktijken die volgers coachen – goed aanslaat, kan het dienen als model voor chronische zorg. En dat is het belang en het leuke van dit project."

Individueel zorgplan: zorg op maat voor patiënten

Zorgplan is hulpmiddel zelfmanagement
In de zorgstandaarden voor diabetes en COPD-patiënten is vastgelegd dat zorgverleners samen met hun patiënten een individueel zorgplan moeten opstellen. In zo'n plan staat alles over de aandoening en de behandeling: welke klachten patiënten hebben, waar de behandeling uit bestaat, hoe de patiënt het beste met de ziekte om kan gaan en wat patiënten zelf kunnen doen om klachten te verminderen en complicaties te voorkomen. Er staat ook in met welke zorgverleners de patiënt te maken krijgt en welke taken en verantwoordelijkheden die hebben. Het individueel zorgplan is hierdoor een goed hulpmiddel bij het realiseren van zelfmanagement. De patiënt denkt als teamlid samen met zijn zorgverleners na over het invullen van zijn behoeften en welke ondersteuning daarbij nodig is.

Zorgplan COPD-patiënten
Zorgbelang Noord-Holland werkt met zorgverleners en patiënten samen aan het optimaliseren van het individueel zorgplan. In de regio Waterland ontwikkelen we momenteel een zorgplan voor COPD-patiënten. We stellen eerst een concept zorgplan op, dat door een groep van 20 patiënten in de praktijk wordt getest. We evalueren regelmatig met zowel de betrokken zorgverleners als de patiënten en verwerken alle feedback. Dit levert een definitief zorgplan op dat in de regio Waterland gebruikt gaat worden en optimaal aansluit bij de behoeften van de COPD-patiënten.

De + punten van het individueel zorgplan
+ De patiënt werkt aan de doelen die voor hem belangrijk zijn.
+ De patiënt krijgt de zorg en ondersteuning die hij belangrijk vindt.
+ De patiënt geeft zelf richting aan het zorgproces. Dit motiveert om de leefstijl te verbeteren.
+ De patiënt is op de hoogte van alle medische gegevens, behandeldoelen en begeleidingsmogelijkheden.
+ De patiënt neemt verantwoordelijkheid voor zijn eigen leefstijl.
+ Zorg op maat voor de patiënt.

“Het gaat om het samenspel”

Matthijs van Hall; prostaatkankerpatiënt

Zorgbelang Noord-Holland sprak met Matthijs van Hall over zelfmanagement. Matthijs van Hall heeft prostaatkanker. Als patiënt is hij actief betrokken bij de beoordeling van subsidieaanvragen van het KWF. Ook houdt hij zich bezig met het opzetten van zorgpaden en een regionaal expertiseteam. Zorgbelang Noord-Holland gaat hem hierin ondersteunen.

Zorgbelang Noord-Holland vindt zelfmanagement belangrijk voor patiënten. Het biedt hen de mogelijkheid tot meer regie over hun leven. Hoe gebruikt u zelfmanagement?
“Allereerst door zelf zo goed mogelijke beslissingen te nemen over mijn behandeling. Ik ga actief op zoek naar informatie bij de patiëntenbeweging, een eigen netwerk van deskundigen en via internet. Ik zet mij verder in voor de betere behandeling van anderen, door te proberen zorgaanbieders en verzekeraars te stimuleren tot verbetering van de kwaliteit van de zorg en het geven van meer aandacht aan het patiëntenperspectief.”

Wat is de meerwaarde van zelfmanagement?
“Zelfmanagement is van groot belang voor een meer gelijkwaardige positie van de patiënt. Het gaat erom dat je goed geïnformeerd bent, zodat je op een gelijkwaardige manier met de artsen kan praten. Zelfmanagement betekent niet dat je alles in je eentje gaat uitzoeken en alles op jouw manier wil. Het gaat juist om het samenspel; niet dat arts of patiënt zijn gelijk wil halen. Ik vind dat je er eigenlijk op zou moeten kunnen vertrouwen dat je behandelaars kundig zijn. Maar helaas is dat niet altijd het geval en worden zaken soms ook te positief voorgesteld. Daarom is het van belang om ook zelf actief naar informatie te zoeken, zodat je in ieder geval de goede vragen kan stellen om meer vertrouwen in het vakmanschap van je dokter te krijgen.”

Zijn er ook valkuilen bij zelfmanagement?
“Niet iedere patiënt is bereid of in staat om op een gelijkwaardige manier met hulpverleners om te gaan. Daarom mag je niet van iedereen zelfmanagement verwachten. Kern is de professionaliteit van de arts en andere professionals. Onderdeel van die professionaliteit is dat je je patiënten serieus neemt en in staat stelt weloverwogen keuzes te maken. Als patiënt heb je vervolgens de keus om zelf je positie te bepalen: afhankelijk of gelijkwaardig.”

Wat verwacht u van patiëntenorganisaties op het gebied van zelfmanagement?
“Van patiëntenorganisaties verwacht ik dat ze hun leden informatie over zelfmanagement bieden en ze naar betrouwbare informatie over de aandoening leiden. Welke van de miljoenen internetsites zijn goed? Mijn patiëntenorganisatie, de Stichting Contactgroep Prostaatkanker, geeft bijvoorbeeld informatie via het Prostaatkankerlogboek en de eigen website www.scp.nfk.nl. Daarnaast worden er voorlichtingsbijeenkomsten en congressen georganiseerd. Een andere belangrijke activiteit is het stimuleren van lotgenotencontact. Tot slot vind ik het een taak van patiëntenorganisaties om zorgorganisaties, behandelaars en verzekeraars aan te sporen in de organisatie van de zorg beter te luisteren naar wat voor patiënten van belang is.”

En van Zorgbelang Noord-Holland?
“Ook van Zorgbelang verwacht ik dat ze zorgaanbieders en -verzekeraars stimuleren om hun protocollen, werkwijzen en samenwerkingsverbanden steeds meer vanuit de invalshoek van de patiënt te bekijken. Het zou helemaal mooi zijn als dat kan leiden tot een soort kwaliteitsoordeel over de verschillende ziekenhuizen en hun afdelingen. Maar ik realiseer me dat dat nog niet zo eenvoudig is.”

Op 13 november was Matthijs van Hall te zien in een aflevering van VPRO Thema: Kanker, je lot in eigen handen? U kunt deze aflevering terugzien op Uitzending Gemist (www.uitzendinggemist.nl).

Vragen en klachten over de gezondheidszorg? Doe er wat mee!

U kunt bij Zorgbelang Noord-Holland terecht met vragen, klachten en meldingen over de zorg. De medewerkers van onze afdeling Informatie en Klachtenopvang wijzen u de weg. Zij geven advies op maat en ondersteunen u bij het indienen van een klacht.
Onze afdeling Informatie en Klachtenopvang is iedere werkdag telefonisch bereikbaar van 9.00 uur tot 13.00 uur op 0900 - 243 70 70 (€ 0,10 per minuut) of per e-mail ikg@zorgbelang-noordholland.nl.

“Zelfmanagement levert effectieve en klantgerichte zorg”

Jacqueline Batenburg; Consultant Zorginnovatie bij UVIT

Jacqueline Batenburg is Consultant Zorginnovatie bij Univé-VGZ-IZA-Trias (UVIT) en ontwikkelt en implementeert zorginnovaties op het gebied van eHealth, preventie en zelfmanagement. Zij werkt hiervoor samen met zorgaanbieders en patiënten. Haar afdeling stond aan de wieg van diverse digitale tools die patiënten helpen het leven met een chronische ziekte zelf te managen. Een overzicht van deze digitale hulpprogramma’s is te vinden op www.eigengezondheid.nl.

Meer kwaliteit van leven

“UVIT vindt zelfmanagement het belangrijkste instrument om effectief invulling te geven aan preventie en zorg, en om de klant centraal te stellen in de zorg. De klant bepaalt bij ons zelf de gewenste mate van zelfmanagement. Onze focus ligt op preventie. Dure specialistische zorg wordt verplaatst naar goedkopere zorg, naar bijvoorbeeld de huisarts of de patiënt en zijn omgeving. Maar het belangrijkst is dat zelfmanagement effectieve en klantgerichte zorg oplevert. Het einddoel is dat de klant meer kwaliteit van leven heeft, nu en in de toekomst.”

Samenwerking met patiëntenverenigingen

“Bij de ontwikkeling van zorginnovaties werken wij vaak samen met patiëntenverenigingen en belangenverenigingen. Zo garanderen we de inbreng van de patiënt. Een concreet voorbeeld is onze samenwerking met de Diabetes Vereniging Nederland (DVN) die resulteerde in de stimulering van de implementatie van de portal www.mijnzorgpagina.nl. Het nieuwe internetportaal biedt mensen met diabetes en hart- en vaatziekten de mogelijkheid een persoonlijk profiel

aan te maken. De patiënt kan gebruikmaken van verschillende online applicaties zoals een online dagboek of een checklist voor goede zorg.”

De klant centraal

“Binnen de meeste innovatieve projecten laat UVIT universiteiten onderzoek doen naar de tevredenheid van klanten. Daarnaast doen we themagericht onderzoek bij klanten. Er wordt aan patiënten gevraagd waar wensen en behoeften liggen en wat er beter kan. Ook via www.denationalezorgbarometer.nl kunnen klanten hun wensen kenbaar maken. Dit jaar gaan wij serieus met de drie meest voorkomende wensen aan de slag. Op deze manier geven wij vorm aan onze visie: de klant staat altijd centraal.”

Zelfmanagement via de smartphone

Er komen steeds meer eHealth-toepassingen die zelfmanagement makkelijker maken. Naast vele websites met allerhande online tools zijn er nu ook applicaties voor op de smartphone beschikbaar die chronisch zieken helpen bij het managen van hun ziekte. Deze apps zijn te downloaden in de App Store of in de Android Market. Zorgbelang Noord-Holland zet een aantal interessante apps op een rij.

Longpas app
De Longpas app van AstraZeneca is een stimulans voor mensen met Astma of COPD om de leefstijl onder de loep te nemen. De gebruiker kan persoonlijke doelen kiezen uit de BRAVO onderdelen (Bewegen, Roken, Alcoholgebruik, Voeding en Ontspanning) en bijhouden of deze behaald zijn. Daarnaast kan het medicijngebruik worden bijgehouden in een logboek en kan een test ingevuld worden die de gezondheidstoestand van de longen weergeeft.

Diabetesdagboek app
De Diabetesdagboek app is een digitaal dagboek, speciaal voor mensen met diabetes type 1. Zij kunnen met deze app (voor Android en Iphone) eenvoudig hun waarden en insulinegebruik bijhouden en eventueel exporteren naar Excel.

Pollennieuws
Hooikoortspatiënten kunnen voortaan eenvoudig zelf vaststellen voor welke pollen ze allergisch zijn: de iPhone-app Pollennieuws biedt hen de mogelijkheid om in een logboek hun klachten bij te houden en te vergelijken met de kalender met actieve pollen. Een huisarts onderzoekt deze dagboeken, zodat met de resultaten de zorg voor hooikoortspatiënten kan worden verbeterd.

Meer eHealth-toepassingen
Voor een overzicht van eHealth-tools kunt u kijken op www.zelfmanagementl.nl/tools. Zit uw ziektebeeld hier niet bij? Neem dan contact op met uw patiëntenvereniging; zij wijzen u de weg.

Zorgbelang Noord-Holland, bondgenoot van zorgvragers

Zorgbelang Noord-Holland komt op voor mensen die in de provincie Noord-Holland gebruikmaken van zorg en welzijn. Wij versterken de positie van zorgvragers, patiëntenorganisaties en participatieorganen. Om de kwaliteit van de zorg te verbeteren, geven wij onafhankelijke informatie, behartigen we collectieve belangen van patiënten en bieden we klachtenondersteuning.

Zorgbelang Noord-Holland
Schipholpoort 48
2034 MB Haarlem
Telefoon 023 - 530 00 00
www.zorgbelang-noordholland.nl
info@zorgbelang-noordholland.nl

- Volg ons op Twitter: @ZorgbelangNH
- Deel uw eigen zorgervaring op www.deeljezorg.nl
- Geef uw mening via ons E-panel op www.zorgbelang-noordholland.nl

Deze uitgave is tot stand gekomen met subsidie van de Provincie Noord-Holland.