

# Jaarplan Cliëntenraad 2023

**Franciscus Gasthuis & Vlietland/  
Specialisten coöperatie Franciscus**

## 1. Missie en visie Cliëntenraad (CR)

*De Cliëntenraad is er om ervoor te zorgen dat de gemeenschappelijke belangen van de cliënten (o.a. patiënten en bezoekers) van het Franciscus meegenomen worden in de besluitvorming door de Raad van Bestuur (RvB) en de Specialisten Coöperatie Franciscus (SCF). Daarbij wil de Cliëntenraad in het bijzonder de kwaliteit van de zorg door het ziekenhuis bewaken en verbeteren.*

Dit doet de Cliëntenraad door gevraagd en ongevraagd adviezen uit te brengen aan de Raad van Bestuur (RvB) en het bestuur van de Specialisten Coöperatie Franciscus (SCF) over zaken die de cliënten van het ziekenhuis aangaan. Voor de Cliëntenraad is de BASS-formule hierbij leidraad. BASS staat voor Bejegening (van), Aandacht (voor), Service en Sfeer voor de patiënten van het Franciscus.

De Cliëntenraad wil vanaf het begin bij beleidsprocessen betrokken worden en voordat er besluiten worden genomen, om de medezeggenschapsrol goed uit te kunnen voeren. Door zitting te nemen in werk- en stuurgroepen, kan de CR meedenken en ervoor zorgen dat de inbreng van de Cliëntenraad ertoe doet en kunnen de belangen van de patiënten zo veel mogelijk meegenomen worden.

Voor het management van het ziekenhuis is het belangrijk te weten dat deze vroege betrokkenheid van CR-leden **niet** betekent dat er geen advies- en/of instemmingsaanvragen meer hoeven te worden ingediend. De Cliëntenraad is immers een medezeggenschapsorgaan en kan alleen als groep besluiten nemen. Maar tijdige betrokkenheid kan er wel voor zorgen dat de uiteindelijke besluitvorming sneller gaat. Ook streeft de CR ernaar dat het management van het ziekenhuis bij advies- en instemmingsaanvragen stil staat bij wat het nieuwe beleid zal betekenen voor de patiënt. Hiervoor zijn vragen geformuleerd (die bekend staan als Patiënt Effect Rapportage (PER), die meegenomen kunnen worden in de te schrijven aanvragen.

Daarnaast heeft de Cliëntenraad recht op informatie. De Cliëntenraad verwacht in ieder geval altijd implementatie- en communicatieplannen te ontvangen die betrekking hebben op regelingen en de zorgverlening van patiënten.

## 2. Aandachtsgebieden voor 2023

Voor de Cliëntenraad zijn vier aandachtsgebieden belangrijk.

1. Contacten met de achterban
2. Waardevolle zorg en persoonlijke aandacht
3. Ehealth ofwel digitale zorg
4. Het integrale zorgakkoord (IZA) ofwel passende zorg

Per aandachtsgebied zijn doelen geformuleerd en de daarvoor nodige activiteiten gepland.

Nr.	Aandachtsgebied		Activiteiten
1.	Contacten met de achterban.	a.	De CR haalt ideeën en ervaringen van patiënten en bezoekers op via: -de (digitale) ideeënbussen van de CR -het jaarlijks organiseren van informatiedagen op de hoofd-locaties en buitenpoli's -het uitzetten van cliëntenpanels onder de leden over specifieke onderwerpen

			<ul style="list-style-type: none"> <li>-betrokkenheid van de CR bij het Ouderenpanel/ Commissie Aandacht voor Ouderen(CAVO) en de Kinderraad</li> <li>-rapportages van de klachtenfunctionarissen over waar zij klachten over krijgen.</li> </ul>
		b.	De CR houdt patiënten en bezoekers op de hoogte van wat hij doet, o.a. door regelmatig berichten te plaatsen in SAMEN en op social media.
		c.	De CR houdt contact met de afdeling Kwaliteit over de uitkomsten van vragenlijsten die patiënten invullen als zij in het ziekenhuis hebben gelegen of een poli hebben bezocht (Franciscus Radar/PREM).
		d.	De CR bezoekt (kerkelijke) instellingen en buurthuizen in het verzorgingsgebied van het Franciscus, om zo te leren wat er bij de achterban leeft.
2.	Waardevolle zorg en persoonlijke aandacht.	a.	De CR wordt minimaal twee maal per jaar op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen op het gebied van Waardegedreven Zorg en de Geïntegreerde Zorgeenheden (GZE's) door de Chief Value Officer.
		b.	De CR denkt mee bij de vormgeving van zorgpaden rondom aandoeningen, te beginnen bij die van Obesitas.
		c.	<p>In overleggen met de SCF bespreekt de CR mogelijke verbeteringen in de zorg. Belangrijke onderwerpen zijn o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-De relatie/communicatie tussen de arts en de patiënt (eenduidig/ toegankelijk)</li> <li>-Het verbeteren van de doorlooptijd voor de patiënt, bijv. door minder fysieke nacontroles</li> <li>-Verbeteren van het ontslagproces uit het ziekenhuis.</li> </ul>
		d.	<p>De CR houdt aandacht voor inhaalzorg/verkorting van de wachttijden.</p> <p>Uitgangspunten van de CR zijn daarbij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de patiënt en het oplossen van zijn/haar probleem moet centraal staan</li> <li>-er moet gekeken worden of het mogelijk is om patiënten elders of op andere tijden geholpen kunnen worden</li> <li>-bij voorkeur begeleidt het ziekenhuis de patiënt naar een andere behandelplek.</li> </ul>
		e.	Een werkgroep van de CR besteedt meer aandacht aan de palliatieve zorg van patiënten.

		f.	De CR bespreekt uitslagen van medewerkers-tevredenheidsonderzoeken met de Ondernemingsraad en de Verpleegkundige Adviesraad. Als personeel tevreden is over de werkomstandigheden, hebben zij meer energie voor het geven van waardevolle zorg.
3.	EHealth/Digitale Zorg	a.	De werkgroep EHealth van de CR wordt in ieder geval tweemaandelijks op de hoogte gehouden over de voortgang van ontwikkelingen op dit gebied. Hier spelen veel onderwerpen die een verandering van de zorg voor de patiënt betekenen. De CR dient dan ook zeker alle communicatie- en implementatie-plannen te ontvangen die impact hebben op de patiënt.
		b.	De CR wil ervoor zorgen dat het ziekenhuis patiënten met lage gezondheidsvaardigheden begeleidt en ervoor zorgt dat ook zij in staat zullen zijn om om te gaan met de zorg van morgen. De CR is voorstander van het inrichten van een loket in het ziekenhuis, waar patiënten vragen kunnen stellen over digitale zorg.
		c.	De CR wil dat alle patiënten goed geïnformeerd worden over deze ontwikkelingen, door hier regelmatig met de afdeling Marketing en Communicatie te praten. De boodschappen moeten goed op elkaar zijn afgestemd en hoe het allemaal werkt, moet duidelijk zijn.
		d.	De CR kijkt mee of het ziekenhuis ervoor zorgt dat alle gegevens van patiënten veilig zijn en niet in het bezit van anderen kunnen komen (Cybersecurity).
4.	Integraal Zorgakkoord (IZA)	a.	De CR volgt hoe het akkoord uitgewerkt zal worden via - de maandelijkse overleggen met de RvB en SCF - in in ieder geval 75% van de gevallen, deelname aan werk- en stuurgroepen rondom dit thema.
		b.	De CR wil actief betrokken worden bij de ontwikkeling van het Regionaal Medisch Service Platform.
		c.	De CR wil gebruik maken van het adviesrecht, op duurzame samenwerkingen die in dit verband zullen worden aangeaan.