

# **Jaarverslag 2016**

## **Clientenraad**



**Jaarverslag 2016**  
**Clientenraad**

**← Wat is nu eigenlijk een Cliëntenraad? →**



**De voorzitter, Koos Karsen, vertelt:**

*De Cliëntenraad komt op voor de belangen van alle cliënten van het ziekenhuis. Onder cliënten verstaan we patiënten, familieleden van patiënten en overige bezoekers.*

*De raad denkt mee over het bieden van goede zorg, dienstverlening, service en gastvrijheid en is een van de radertjes in het grote geheel. Wij dragen bij aan de kwaliteit en gastvrijheid van Franciscus Gasthuis & Vlietland. De raad heeft een antennefunctie en volgt op kritische wijze het beleid van het ziekenhuis.*

*Volgens de Wet Medezeggenschap Cliëntenraden Zorginstellingen is een zorginstelling verplicht om een dergelijke raad in te stellen. De Cliëntenraad is een van de adviesorganen van de Raad van Bestuur.*

Koos Karsen, is per mei 2016 aangetreden als voorzitter van de gefuseerde Cliëntenraden van het Franciscus Gasthuis en het Franciscus Vlietland, nu de Cliëntenraad Franciscus Gasthuis & Vlietland. Voor die tijd was hij 12 jaar burgemeester van Maassluis. Daarnaast is hij voorzitter van de Midden Delfland Vereniging en voorzitter van de St. Maritiem Erfgoed Rotterdam (Elbe).

Naast de voorzitter zaten per december 2016 de volgende personen in de Cliëntenraad.

Mw. Georgine Zwinkels, vice voorzitter – lid van de Gemeenteraad Lansingerland  
Dhr. Aad Manse, lid dagelijks bestuur CR, voorzitter Kringbestuur, kring West, vakbond De Unie  
Dhr. Jan Uittenhout, penningmeester, vrijwilliger Humanitas Thuisadministratie, Lansingerland  
Mw. Geer Meershoek, gepensioneerd projectmanager uitgeverijen  
Dhr. Brahim Bourzik, uitgever van de Moslimkrant  
Mw. Carole Hietbrink, Sociaal-cultureel werker  
Dhr. Tekin Ates, omgevingsmanager Rijkswaterstaat  
Dhr. Henny van Veen, manager kliniek neurochirurgie Erasmus  
Dhr. Jan Poot, sociaal betrokken inwoner van Schiedam die zich inzet voor mensen met een beperking  
Dhr. Eric Vreeken, financieel management  
Dhr. Peter Simons, gezondheidsjurist

De raad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, mw. Yvonne Schalk

## Jaarverslag 2016 Clientenraad



Van links naar rechts

Staand: Koos Karssen (voorzitter), Geer Meershoek, Peter Simons, Henny van Veen, Jan Poot, Erik Vreeken en Jan Uittenhout  
Zittend: Aad Manse, Yvonne Schalk (ambtelijk secretaris), Tekin Ates, Georgine Zwinkels, Brahim Bourzik en Carole Hietbrink

*"We willen een evenredige afspiegeling zijn van de patiëntenpopulatie (onze achterban) afkomstig uit de regio's van beide locaties van ons ziekenhuis. We proberen om bij voorkeur leden te vinden met een verschillende achtergrond en cultuur. Sommige leden hebben kennis op het gebied van kwaliteit en patiëntveiligheid en anderen weer over gastvrijheid, financiën bouw of zorg. Met elkaar delen wij onze belangstelling voor de zorg in het algemeen."*

← Waar heeft de Raad zich in 2016 mee beziggehouden? →

**Dagelijks Bestuur:** drie keer in de maand komt het DB bij elkaar, er wordt een agenda gemaakt, alle binnenkomende post wordt besproken en zaken die betrekking op de zorg hebben die in de media staan.

**Dagelijks bestuur in overleg met de Raad van Bestuur:** iedere maand heeft het DB een overleg met een lid van de Raad van Bestuur. Hiervoor wordt een agenda gemaakt, er wordt een verslag van het overleg gemaakt voor de overige raadsleden en de actiepunten worden bijgehouden. De RvB informeert het DB over ontwikkelingen binnen het ziekenhuis en ontwikkelingen die binnen de regio of landelijk spelen. Het DB brengt eigen ideeën in, zaken die de kwaliteit van zorg voor de patiënt beter kunnen maken. B.v. handigheidjes die in andere ziekenhuizen al worden gebruikt.

**Raadsvergaderingen:** iedere maand vergaderen alle raadsleden met elkaar. Op de agenda staan alle zaken die de afgelopen maand aan de orde zijn geweest, maar ook zaken die nog lopende zijn. De raad heeft adviesrecht als het om beleid van de RvB gaat dat direct betrekking op de patiënt heeft. De RvB dient hier bij de Cliëntenraad een zgn. adviesaanvraag in. Alle adviesaanvragen komen tijdens de raadsvergaderingen uitgebreid aan de orde.

**Overlegvergadering:** met de RvB is afgesproken dat vier keer per jaar een vergadering wordt belegd met een afvaardiging en soms de gehele RvB.

## Jaarverslag 2016 Cliëntenraad

Op die manier krijgen alle raadsleden de kans om met de leden van de RvB te spreken. Op twee van deze vier vergaderingen wordt ook een lid van de Raad van Toezicht uitgenodigd als toehoorder. De Raad heeft eenmaal per jaar een overleg met de Raad van Toezicht of een afvaardiging daarvan.

### Adviesaanvragen

De Raad van Bestuur kan een adviesaanvraag indienen. Aan de raad wordt dan gevraagd om binnen een bepaalde tijd (meestal 6 weken) om te reageren. Als de raad nadere uitleg nodig heeft kan hier om worden gevraagd. De RvB is altijd bereid om hier tijd voor uit te trekken.

De adviesaanvragen die in 2016 aan de raad zijn voorgelegd, zijn:

#### Verdeling van Zorg

De raad adviseert positief t.a.v.

- Concentratie klinische zorg
- Spoedzorg en SEH-geneeskunde
- Oncologisch Centrum
- Geriatrisch Centrum
- Obesitas Centrum
- Intensive care en intensive care geneeskunde
- OK-complexen en anesthesiologie
- Klinische opnames voor beschouwende vakken
- Medisch ondersteunende vakken.

Gelijkstelling parkeertarieven locatie Vlietland aan die van locatie Gasthuis

Herbenoeming van drie leden Raad van Toezicht

Profielschets t.b.v. invulling vacature voorzitter en financieel lid Raad van Toezicht

- Centrum voor zorg rond (in)fertiliteit, zwangerschap, geboorte en zorg voor kinderen: de raad onthoudt zich tot het geven van een advies omdat de raad binnen de korte gestelde tijd niet tot consensus kan komen.

De raad geeft hier positief advies over.

De Cliëntenraad geeft positief advies op alle drie de herbenoemingen.

De Cliëntenraad adviseert positief.

**Jaarverslag 2016**  
**Clientenraad**

Voordrachten nieuwe leden Raad van Toezicht	Bij alle vier voordrachten adviseert de Cliëntenraad positief.	Implementatie Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ)	De Cliëntenraad adviseert positief.
Ziekenhuisplan 2020	De Cliëntenraad vindt het voorliggende plan niet rijp genoeg om te kunnen beoordelen en bovendien te ambitieus. De Cliëntenraad adviseert daarom niet.	<b>Ongevraagde adviezen van de Cliëntenraad</b> De raad kan zelf een ongevraagd advies geven. In sommige gevallen is dit zelfs een "verzwaard advies". De adviezen die in 2016 ongevraagd aan de raad zijn voorgelegd, zijn:	
Begroting en jaarplan 2017	De Cliëntenraad adviseert positief.	De Cliëntenraad adviseert de Raad van Bestuur om de protocollen en het beleid ten aanzien van de Vrijheidsbeperkende maatregelen, zoals fixaties, te herzien	Tot op heden is dit nog in behandeling bij de Raad van Bestuur.
Bestuurlijke fusie met Stichting Orthopedie Rijnmond	De Cliëntenraad adviseert positief.	De Cliëntenraad adviseert de Raad van Bestuur om de patiënt toestemming te geven voor het opnemen van slechtnieuwsgesprekken, zodat de patiënt het gesprek later nog eens kan afluisteren.	De Raad van Bestuur is hierover nog in gesprek met de Medische Staf.
(Her)accreditatie Franciscusbreed door ander accreditatiesysteem Qmentum	De Cliëntenraad adviseert positief.		

De Cliëntenraad adviseert de Raad van Bestuur om te laten onderzoeken om de ruimte bij het invalide-toilet voor bezoekers te laten voorzien van een automatische deuropening.

De Raad van Bestuur heeft dit ter onderzoek in behandeling gegeven bij het Facilitair Bedrijf.

**Andere onderwerpen die in 2016 aan de orde zijn geweest waren:**

- de Patiëntenidentificatie meting die als doel had een inzicht te geven in hoeverre patiënten een polsbandje om hebben en of het bandje de juiste gegevens bevat.
- De CQ index, ofwel het Patiënttevredenheidsonderzoek
- Kaderbrief 2017
- Instellingsbesluit en nieuwe regeling Cliëntenraad
- Oprichting van de Kinderraad
- Zomerrooster voor acute hulp in Franciscus Vlietland
- Sluiting Spoedeisende hulp Franciscus Vlietland tussen 21:00-08:00 uur
- Krapte aan goed opgeleid gespecialiseerd verpleegkundigen
- Een lid van de Cliëntenraad heeft meegedacht over de opzet van de nieuwe website die in 2017 wordt gelanceerd.

**Scholing**

De leden van de Clientenraad hebben in het najaar van 2016 een studiedag gehad. De raad werd deze dag bijgestaan door dhr. Hans van Dinteren van de Netwerk Cliëntenraden in de Zorg (NCZ).

De ochtend werd besteed aan het oprispen van de kennis van de huidige wet medezeggenschap en de op handen zijnde veranderingen die de nieuwe wet medezeggenschap met zich mee zal brengen.

De middag werd besteed aan het profileren van de Cliëntenraad en het contact met de achterban. Het was een zeer leerzame dag.



**Cliëntenpanel**

Om beter contact met de achterban te hebben had de Cliëntenraad van het Franciscus Gasthuis al een aantal jaar een Cliëntenpanel. Nu de Cliëntenraden van het Gasthuis en het Vlietland zijn samengegaan worden er vragen gesteld die beide locaties aangaan.

Dit panel bestaat uit patiënten, familieleden van patiënten en bezoekers van het Franciscus Gasthuis & Vlietland die afkomstig zijn uit de regio Rotterdam, Lansingerland, Schiedam, Vlaardingen, Maassluis of Hoogvliet.

Deze vaste groep mensen ontvangt maximaal vier keer per jaar een korte, online, vragenlijst over actuele onderwerpen. Het beantwoorden van de vragen kost slechts enkele minuten. De mening van cliënten wordt zeer op prijs gesteld.

Mensen kunnen zich aanmelden via de website:

**[www.franciscus.nl/cliëntenraad](http://www.franciscus.nl/cliëntenraad)**

## Jaarverslag 2016 Cliëntenraad

Voorbeelden van onderwerpen t.b.v. de digitale vragenronde zijn:

Apotheek in het ziekenhuis.  
Seniorvriendelijkheid  
Ontvangst in het ziekenhuis  
Informatie over de wachttijden  
Patiëntervaringen tijdens opname  
Wachttijden

Achteraf wordt van iedere vragenronde een verslag gemaakt dat met de Raad van Bestuur wordt gedeeld en op de site van de Cliëntenraad wordt gepubliceerd.

De Cliëntenraad blijft naar wegen zoeken om zo goed mogelijk in contact te komen met cliënten en bezoekers. Dit doet zij o.a. door hen uit te nodigen voor deelname aan het Cliëntenpanel. Andere mogelijkheden zijn b.v. het uitvoeren van spiegelgesprekken.

### Commissies

De leden van de Cliëntenraad hebben expertise op een bepaald gebied waar zij zich in het bijzonder voor interesseren. Om hier zoveel mogelijk van te profiteren zijn er binnen de Cliëntenraad commissies opgezet. Er zijn vaste commissies, zoals op het gebied van Bouw, Patiëntveiligheid, Communicatie, Gastvrijheid en Kwaliteit, maar er zijn ook ad hoc commissies. Leden van de Cliëntenraad kunnen ook worden gevraagd om mee te denken in ziekenhuiscommissies of raden, zoals de Kwaliteitsraad en de Fans van Gastvrijheid. Een ad hoc commissie van Bouw is bij voorbeeld vanuit de gemeente betrokken bij de verbouwing van Station Nieuwland in Schiedam t.b.v. de Hoekse Lijn, waarbij het dan vooral gaat om de verbinding van (gehandicapte) voetgangers tussen het station en het Franciscus Vlietland.

### Beleidsvoornemens 2017

- De Cliëntenraad werkt mee aan het behalen van het keurmerk Seniorvriendelijk ziekenhuis voor beide locaties.
- De gastvrijheid dient op beide locaties gelijk te worden getrokken, zodat beide locaties mee kunnen dingen naar de Sterren voor Gastvrijheid. Een lid van de Cliëntenraad zit in de ziekenhuis commissie Fans voor Gastvrijheid.

### Missie

De Cliëntenraad geeft op proactieve wijze inhoud aan de medezeggenschap van cliënten van het Franciscus Gasthuis & Vlietland, waarbij met de daartoe beschikbare middelen een optimale zorg voor de cliënten wordt nagestreefd. Daarvoor wordt geïnvesteerd in communicatie en overleg met de diverse geledingen binnen het ziekenhuis en worden beleid en procedures getoetst, met name ten aanzien van het cliëntenperspectief. Ook worden relevante ontwikkelingen gevolgd binnen de gezondheidszorg en worden contacten met de achterban onderhouden.

### Visie

Doelstelling van de Cliëntenraad is het opkomen voor de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van het Franciscus Gasthuis & Vlietland. De Cliëntenraad wil zich daarbij manifesteren als een ondernemende, actieve raad met een duidelijk herkenbaar profiel, zowel binnen als buiten het ziekenhuis. Daarbij hanteert de raad het cliëntenperspectief als centraal anker bij de advisering, met het oog op het bredere ziekenhuisbelang en in het licht van de maatschappelijke ontwikkelingen.



**Jaarverslag 2016**  
**Clientenraad**

Het secretariaat van de Cliëntenraad is als volgt  
bereikbaar:

Franciscus Gasthuis & Vlietland  
Locatie Gasthuis (kamer 00G06)  
Postbus 10900 (Kleiweg 500)  
3004 BA Rotterdam

Telefoon: 010-4616864

E-mail: [clienraad@franciscus.nl](mailto:clienraad@franciscus.nl)

**Jaarverslag 2016**  
**Clientenraad**