

Jaarverslag Cliëntenraad

2017



VAN DE VOORZITTER

Beste lezer,

In dit jaarverslag nemen wij je graag mee in onze activiteiten in 2017. Ik kan tot mijn genoegen zeggen dat de fusie tussen de twee raden van Franciscus Gasthuis en Franciscus Vlietland in 2017 als geslaagd kan worden betiteld. Wij zijn eensgezind en met enthousiasme samen aan de slag gegaan.

De zaken in en rond de beide ziekenhuislocaties, de bestuurlijke ontwikkelingen en de toenemende aandacht voor de positie van de patiënt/cliënt hebben ons het gehele jaar volop bezig gehouden. Alle zaken in het ziekenhuis waarbij het belang van de patiënt in beeld komt door vernieuwing, verandering, bezuiniging of innovatie, moeten met ons besproken worden.

Onze leden hebben heel diverse achtergronden; dat gegeven maakt het voor ons gemakkelijk in de volle breedte van het patiënten belang te adviseren. Zaken die ons vorig jaar met name hebben bezig gehouden zijn de geboortezorg, de nachtsluiting van de Eerste Hulp in Schiedam, de invoering van patiëntgegevens, de lange wachttijden bij de telefooncentrale, de kwaliteit van de warme maaltijden, en de aandacht voor de oudere patiënt.

Daarnaast volgen wij scherp de aanpak van de veiligheid en kwaliteit. In dit jaarverslag leest u meer over deze onderwerpen.



Koos Karssen
Voorzitter
Cliëntenraad Franciscus Gasthuis & Vlietland

DE LEDEN VAN DE CLIËNTENRAAD



v.l.n.r.: Theo van der Poort, Cafer Ates, Aad Manse, Geer Meershoek, Jan Uittenhout, Mariëlle Wetzels, Eric Vreeken, Ada Koene (ambtelijk secretaris), Georgine Zwinkels, Peter Simons, Brahim Bourzik, Roy Ismail, Koos Karszen (voorzitter)

COMMISSIES

De leden van de Cliëntenraad hebben een bepaalde deskundigheid, een gebied waar zij zich in het bijzonder voor interesseren. Om hier zoveel mogelijk van te profiteren zijn er binnen de Cliëntenraad commissies opgezet. In 2017 waren de volgende commissies actief:

- Bouw
- Communicatie/Cliëntenpanel
- Digitaal
- Financiën
- Klantvriendelijkheid
- Kwaliteit en patiëntveiligheid

De Commissie Communicatie heeft zich vooral gericht op de vragenrondes voor het cliëntenpanel. Tijdens de Open Dag op 18 maart 2017 heeft de Cliëntenraad een stand bemenst met als doel, meer bekendheid te geven aan de Cliëntenraad en om leden te werven voor het cliëntenpanel en voor een op te richten klankbordgroep geboortezorg.

Verder werden de flyers en posters van de Cliëntenraad aangepast zodat deze op alle locaties van Franciscus Gasthuis en Vlietland dezelfde informatie bevatten.

Leden van de Cliëntenraad kunnen worden gevraagd om mee te denken in ad hoc commissies, ziekenhuiscommissies of raden (zoals de Kwaliteitsraad). In 2017 is de raad ook benaderd met het verzoek zich in te zetten voor het samenstellen van een panel van ouders van pasgeborenen en voor een seniorenpanel.

RESULTATEN - ADVIESAANVRAGEN

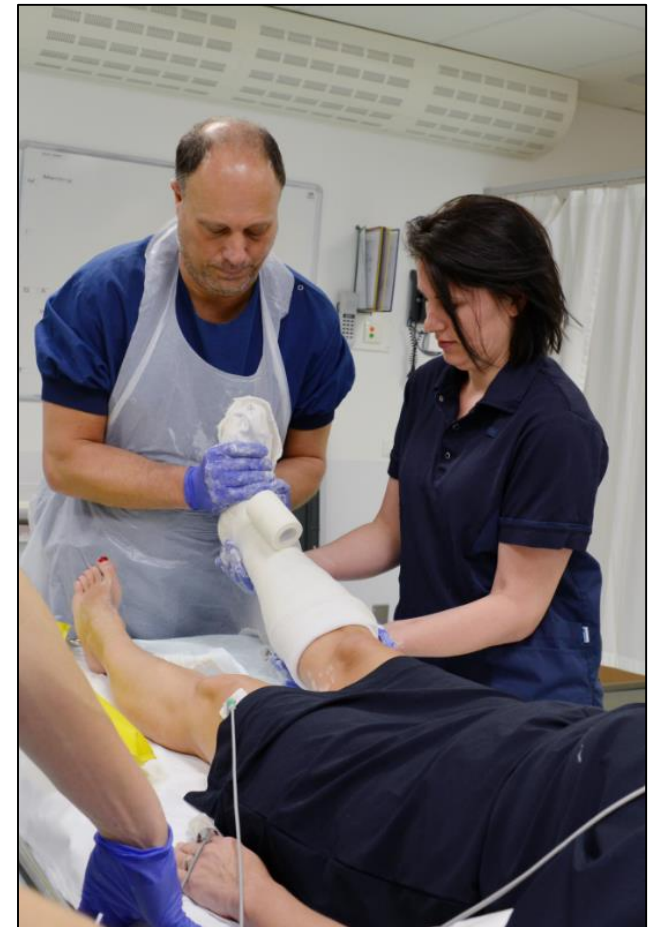
De raad heeft adviesrecht als het om plannen van de Raad van Bestuur gaat die direct betrekking hebben op de patiënten. De Raad van Bestuur dient hier bij de Cliëntenraad een adviesaanvraag in. Alle adviesaanvragen komen tijdens de raadsvergaderingen uitgebreid aan de orde. Aan de raad wordt dan gevraagd om binnen een bepaalde tijd te reageren. Als de raad nadere uitleg nodig heeft, kan hierom worden gevraagd.

Onderwerp	Advies
Rapportage resultaten CQI-Z 201	Geen advies uitgebracht en gevraagd om nadere uitleg.
Profiel en benoeming kandidaat voorzitter RvB Franciscus Gasthuis & Vlietland	Positief advies op benoeming van Dr. M.J.A. Tasche als voorzitter van de Raad van Bestuur
Profiel voorzitter KLOC Franciscus	Akkoord met voorgesteld profiel.
Protocol Cameratoezicht (loopt sinds mei 2016)	In verband met nieuwe wetgeving in mei 2018, wordt de inrichting van o.a. dit protocol aangepakt. In april 2018 volgt een nieuwe adviesaanvraag.
Overheveling Urologie Havenziekenhuis	Positief advies uitgebracht.
Overheveling KNO Havenziekenhuis	Positief advies uitgebracht.
Overheveling Longgeneeskunde Havenziekenhuis	Positief advies uitgebracht.
Overheveling Cardiologie Havenziekenhuis	Positief advies uitgebracht.
Finaal advies overheveling zorg Havenziekenhuis	Positief advies uitgebracht.
Beleid onverzekerde zorg	Geen advies uitgebracht.
Kandidaat voorzitter KLOC	Positief advies op benoeming.
Begroting 2018	Positief advies met voorbehoud op bezuinigingen en verzoek om hierover tussentijds geïnformeerd te worden.

RESULTATEN – ONGEVRAAGDE ADVIEZEN

De Cliëntenraad kan zelf een ongevraagd advies geven aan de Raad van Bestuur. In sommige gevallen is dit zelfs een “verzwaard advies”. Dit betekent dat de zorgaanbieder alleen van het advies van de Cliëntenraad kan afwijken als hij bij een beroepscommissie voldoende aannemelijk kan maken dat hij hiervoor gegronde redenen heeft. De ongevraagde adviezen die in 2017 aan de Raad van Bestuur zijn voorgelegd zijn:

Onderwerp	Advies
Kwaliteit postbezorging	Verbeteringen zijn doorgevoerd bij de postbezorger.
Asbakken bij ingang Franciscus Gasthuis	De Cliëntenraad heeft aangedrongen op verplaatsing van de asbakken. Dit voorstel wordt meegenomen in een nieuw inrichtingsplan van de Facilitaire Dienst van het Franciscus Gasthuis & Vlietland.
Gewijzigde openingstijden SEH Franciscus Vlietland	De Cliëntenraad heeft er bij de Raad van Bestuur op aangedrongen dat dusdanige maatregelen worden getroffen dat de Spoed Eisende Hulp Vlietland binnen uiterlijk 2 jaar weer in de oude situatie kan functioneren.
Kaderbrief 2018	De Cliëntenraad heeft bij de Raad van Bestuur aangegeven betrokken te willen worden via adviesaanvragen, als het gaat om bezuinigingen die patiënten raken.



RESULTATEN - OVERIG

Slecht-nieuwsgesprekken

De Cliëntenraad heeft de Raad van Bestuur geadviseerd om de patiënt toestemming te geven voor het opnemen van slecht-nieuwsgesprekken, zodat de patiënt het gesprek later nog eens kan afluisteren. De Raad van Bestuur is hierover nog in gesprek met de Medische Staf.

Programma Zorgindeling

De Cliëntenraad heeft in 2016 positief geadviseerd op het totaal plan, met uitzondering van het centrum voor zorg rond (in)fertiliteit, zwangerschap, geboorte en de zorg voor kinderen. In 2017 zijn diverse onderdelen van het programma in de uitvoeringsfase gekomen en heeft de Cliëntenraad voorradviesen ontvangen met betrekking tot de Opnamelounge en Geriatrische Trauma Unit.

Stuurgroep Samen Bereikbaar

Een lid van de Cliëntenraad heeft zitting genomen in de Stuurgroep Samen Bereikbaar, die gewerkt heeft aan het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid van Franciscus Gasthuis & Vlietland.



RESULTATEN - OVERIG



Keurmerk senior vriendelijk ziekenhuis

Tot spijt van de Cliëntenraad heeft het Franciscus Vlietland het Keurmerk senior vriendelijk ziekenhuis niet kunnen behouden, waarover gesprekken hebben plaatsgevonden met de Raad van Bestuur en de werkgroep. Desondanks is de raad ervan overtuigd dat Franciscus Gasthuis & Vlietland zich zal blijven inzetten voor goede zorg voor senioren en zijn de criteria voor dit keurmerk hiervoor goede richtlijnen.

Speerpuntenbijeenkomsten

De Cliëntenraad is vertegenwoordigd geweest in speerpuntenbijeenkomsten. De door het ziekenhuis gekozen speerpunten (Obesitas, Oncologie en Kwetsbare ouderen) komen overeen met de voorkeuren van de raad.

Automatische deuropening

De Cliëntenraad heeft zich sterk gemaakt voor een automatische deuropening bij het invalidentoilet op de begane grond. Deze gaat er in 2018 komen.

VIPP & VOS

Door bijeenkomsten bij te wonen van de projecten Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt en Professional (VIPP) en Verpleegkundig Oproepsysteem (VOS), kon de Cliëntenraad meedenken over deze onderwerpen.

BELEIDSVOORNEMENS 2017

In 2017 is de Cliëntenraad gestart met het werken met een jaarplan. De basis hiervoor was een beleidsplan van de Raad van Bestuur waarin zaken werden genoemd die zij wil bereiken in de periode 2017 – 2020. De Cliëntenraad heeft daarop bepaald dat zij in 2017 onder andere de volgende onderwerpen aandacht wilde geven en deze ontwikkelingen heeft gevolgd:

Traject Gastvrij Franciscus

In 2017 is dit project tijdelijk stop gezet door de afdeling Facilitaire Dienstverlening, met het oog op ontwikkelingen rondom de keukens van beide ziekenhuizen.

Duurzaamheidsambitie

Duurzaamheid is een item dat wordt meegenomen in het strategisch vastgoedplan voor 2018. De Cliëntenraad houdt ontwikkelingen in de gaten.

Reglementen en protocollen

In 2017 heeft de Cliëntenraad input geleverd voor onder andere het protocol Vrijheidsbeperkende Maatregelen. Omdat de wetgeving in 2018 wordt aangepast, verwacht de Cliëntenraad dat diverse protocollen, waaronder ook het privacyreglement, in juni 2018 definitief zijn.

Project Goed voorbereid naar huis

In 2017 is besloten dat kwetsbare ouderen een speerpunt zijn in de aandacht van FG&V. De Cliëntenraad denkt graag verder mee in de visie op deze groep patiënten. Ook heeft zij haar bemiddeling aangeboden bij het in het leven roepen van een seniorenpanel. Deze moet in 2018 vorm gaan krijgen.

Programma Zorgindeling

In 2017 zijn de fasen 1 en 2 uitgevoerd van dit programma en fase 3 begin maart 2018. De Cliëntenraad blijft de overige fasen van dit programma volgen.

VOORUITBLIK 2018

In 2018 zal de Cliëntenraad haar jaarplan verder aanscherpen. Hierin wordt o.a. duidelijk over welke onderwerpen, de Raad van Bestuur advies moet aanvragen bij de Cliëntenraad. De Cliëntenraad vindt het belangrijk dat in 2018 de volgende zaken kunnen worden gerealiseerd:

Nog meer **contact met de achterban**; de Cliëntenraad zal in 2018 o.a. verschillende patiënten bijeenkomsten in het ziekenhuis bijwonen.

De Cliëntenraad vindt het belangrijk dat de dienstverlening door de **SEH van het Franciscus Vlietland** weer zal uitbreiden en houdt de ontwikkelingen op dit gebied in de gaten.

In het voorjaar 2018 is door de griepgolf de problematiek rondom de **doorstroom** van met name **kwetsbare ouderen** nog duidelijker geworden. Begin 2018 heeft de Cliëntenraad er bij de Raad van Bestuur op aangedrongen dat hier snel goede maatregelen voor zullen worden getroffen, in overleg met de partijen als verpleeg- en verzorgingstehuizen en de Thuiszorg.

De Cliëntenraad wil bijdragen aan gezonde en zo veel mogelijk op maat gemaakte **voeding** voor patiënten en zal zich hiervoor sterk maken.

De overige fasen van het **programma Zorgindeling** zal de Cliëntenraad blijven volgen, inclusief de ontwikkelingen rondom de Geboortezorg en de Lange Termijn Huisvesting.

Goed geïnformeerde patiënten vindt de Cliëntenraad ook een heel belangrijk aandachtspunt. Door haar inbreng in het genoemde programma Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt en Professional (VIPP) draagt zij bij aan het digitaal beschikbaar komen van patiënten informatie. Daarnaast is zij groot voorstander van het opnemen van (slecht-nieuws) gesprekken; zij hoopt van harte dat dit in 2018 een goed gebruik zal worden in het Franciscus Gasthuis & Vlietland.

CLIËNTENPANEL

Om beter contact met de achterban te houden, heeft de Cliëntenraad van het Franciscus Gasthuis & Vlietland al een aantal jaren een Cliëntenpanel. Dit panel bestaat uit patiënten, familieleden van patiënten en bezoekers van beide ziekenhuizen; de panelleden komen uit de regio Rotterdam, Lansingerland, Schiedam, Vlaardingen, Maassluis of Hoogvliet.

Deze groep mensen ontvangt maximaal vier keer per jaar een korte, online, vragenlijst over actuele onderwerpen. Het beantwoorden van de vragen kost slechts enkele minuten. Na iedere vragenronde wordt een verslag gemaakt dat met de Raad van Bestuur wordt gedeeld en op de site van de Cliëntenraad wordt geplaatst.

Voorbeelden van onderwerpen die aan bod komen bij de digitale vragenronde zijn:

- Apotheek in het ziekenhuis
- Seniorvriendelijkheid
- Ontvangst in het ziekenhuis
- Informatie over de wachttijden
- Patiëntervaringen tijdens opname
- Hygiëne in het ziekenhuis
- Bewegwijzering in het ziekenhuis

Aanmelden

De mening van cliënten wordt zeer op prijs gesteld en de raad maakt dan ook dankbaar gebruik van het Cliëntenpanel. Wilt u een bijdrage leveren aan het panel? U kunt zich aanmelden via de website:

www.franciscus.nl/cliëntenraad



Contactgegevens

T: 010-46 16864 (Ambtelijk secretaris)

E: Clientenraad@Franciscus.nl

www.franciscus.nl/clientenraad

Postadres

Postbus 10900, 3004 BA Rotterdam

Bezoekadres

Kleiweg 500, 3045 PM Rotterdam