

JAARVERSLAG CLIENTENRAAD 2018

Franciscus Gasthuis & Vlietland

02

Woord vooraf door de voorzitter



Met enige trots bied ik hierbij het jaarverslag 2018 van de cliëntenraad Franciscus Gasthuis & Vlietland aan. Het afgelopen jaar was voor ons heel inhoudelijk en intensief, maar vooral zeer betrokken. Die inhoudelijkheid ontstond doordat wij ons eigen jaarplan hadden opgesteld en zodoende scherp de ontwikkelingen in de ziekenhuizen konden volgen die wij vanuit het patiëntenperspectief belangrijk vonden. We deden dat ook op een nieuwe manier, doordat alle tien leden van onze raad, als portefeuillehouder, heel betrokken raakten bij het reilen en zeilen in het ziekenhuis.

Ons cliëntenpanel, een moderne manier van het peilen en polsen van de mening van de patiënten, kende ook een succesvol jaar, zeker door de grote inhoudelijke respons op het nieuwe patiëntenportaal VIPP. Het systeem voor het Cliëntenpanel heeft in 2018 een verbetering ondergaan qua structuur en is verder geautomatiseerd.

Door het plaatsen van oproepen op de sociale media, zijn er ook meer aanmeldingen ontvangen en zijn er nu zo'n 240 panelleden. De cliëntenraad heeft meegedacht met het project VOS (Verpleegkundig Oproep Systeem), een intercom systeem dat inmiddels is geïmplementeerd op teampostruimten, verpleegafdelingen, OK en apotheek. Daarbij is tevens een verbetering van de trekkoorden in de MIVA toiletten meegenomen.

Verder waren we actief op onze webpagina en bij de 'What matters to You'-dag. Je vindt in dit verslag alle relevante informatie over onze raad in het afgelopen jaar 2018.

Veel leesplezier!

Koos Karssen, voorzitter cliëntenraad
Franciscus Gasthuis & Vlietland



Overhandiging Cliëntenraad Jaarplan 2018

03

Clientenraad samenstelling per 31/12/2018



v.l.n.r.: Roy Ismail, Theo van der Poort, Ada Koene (ambtelijk secretaris), Mariëlle Wetzels, Cafer Ates, Brahim Bourzik, Eric Vreeken, Geer Meershoek, Koos Karssen (voorzitter) en Peter Simons

04

Prioriteiten 2018

In vervolg op de heidag van mei 2018 is een jaarplan 2018 opgesteld, waarin de Cliëntenraad vijf prioriteiten heeft benoemd, waar ze haar aandacht speciaal op zou gaan richten dat jaar.

1. DIENSTVERLENING DOOR DE SEH VAN HET FRANCISCUS VLIETLAND

Sinds de avond/nachtsluiting van de SEH Vlietland, heeft de Cliëntenraad de wens geuit deze weer zo snel mogelijk 24/7 open te krijgen. Het doet de Cliëntenraad deugd dat de RvB in 2018 een studie in gang heeft gezet om te kijken of dit in de vorm van geïntegreerde spoedzorg ook daadwerkelijk te realiseren is. In juni 2019 wordt de Cliëntenraad nader geïnformeerd.

2. PROBLEMATIEK RONDOM DE DOORSTROOM VAN MET NAME KWETSBARE OUDEREN - HAVEN 2.0

Dit onderwerp is in 2018 één van de speerpunten van het FG&V. Dit vindt de Cliëntenraad terecht omdat de doorstroom vraagt om een brede aanpak van zowel interne- als externe partijen. Hiervoor zijn diverse werkgroepen in het leven geroepen met een brede samenstelling.

Het hoofddoel is een hogere opbrengst van nazorg en plaatsingen van (kwetsbare) ouderen die medisch gezien uitbehandeld zijn.

De Cliëntenraad volgt met belangstelling de actuele ontwikkelingen en heeft verzocht om deelname aan een transmurale werkgroep, ter verhoging van haar betrokkenheid bij dit onderwerp.

3. GEZONDE EN ZO VEEL MOGELIJK VOEDING "OP MAAT" VOOR PATIËNTEN

Om te komen tot één voedingsconcept op beide locaties is het project "voeding op maat" gestart. Een cliëntenraadslid is nauw betrokken bij dit project en informeert de Cliëntenraad over de stand van zaken. Op diverse afdelingen zijn pilots gedraaid en de resultaten zijn hoopgevend. In 2019 wordt een aanvang gemaakt met de implementatie van het nieuwe voedingsconcept.

05

4. DE OVERIGE FASEN VAN HET PROGRAMMA ZORGINDELING, INCLUSIEF DE ONTWIKKELINGEN RONDOM DE GEBORTEZORG EN DE LANGE TERMIJN HUISVESTING

In 2018 is de Cliëntenraad betrokken geweest bij de inrichting van de Opnamelounge in het Vlietland en van die van de Geriatrische Trauma Unit. Daarnaast is de Cliëntenraad in diverse Cliëntenraadsvergaderingen geïnformeerd over de voortgang van het programma en heeft op die manier al enigszins mee kunnen denken. In 2019 zullen de Geboortezorg en het Oncologisch Centrum de speciale aandacht vragen van de raad.

5. GOED GEÏNFORMEERDE PATIËNTEN VIA -HET PROGRAMMA VERSNELLINGSPROGRAMMA INFORMATIE-UITWISSELING PATIËNT EN PROFESSIONAL (VIPP)-EN HET OPNEMEN VAN (SLECHT-NIEUWS) GESPREKKEN

Eén van de Cliëntenraadsleden heeft actief bijgedragen in de werkgroep die vorm gaf aan het patiëntenportaal MijnFranciscus. Hierdoor kunnen patiënten hun medische gegevens, uitslagen van onderzoeken e.d. bekijken, altijd en overal waar ze willen. In 2019 zal het ook mogelijk zijn om een video-afspraak via het patiëntenportaal te hebben.

Sinds eind 2018 is het toegestaan om als patiënt het gesprek met de zorgverlener op te nemen. De Cliëntenraad heeft zich hier de afgelopen jaren hard voor gemaakt en heeft in het verleden hieromtrent ook een ongevraagd advies ingediend. Deze beslissing sluit aan bij de strategische keuze van de RvB om de eigen regie van de patiënt te stimuleren en daar waar mogelijk samen te werken met de patiënt.



06

Prioriteiten 2019

Voor 2019 zijn er nog drie prioriteiten aan die van 2018 toegevoegd.

6. POLI WACHTKAMERSYSTEEM

Het Franciscus is wat de Cliëntenraad betreft toe aan modernere poli's met digitale informatie over wachttijden in de wachtkamers.

7. WAARDEGEDREVEN ZORG

De Cliëntenraad heeft in 2018 een notitie Waardegedreven zorg in Franciscus ter advisering voorgelegd gekregen. Het principe: waarde toevoegen voor de patiënt, staat hierin centraal. Dit vraagt een andere wijze van organiseren en een andere cultuur. De raad wil nauw betrokken blijven bij dit voor patiënten belangrijke proces.

8. SAMEN BEREIKBAAR

Een lid van de Cliëntenraad heeft zitting in de projectgroep die de bereikbaarheid van het Franciscus wil verbeteren. De bereikbaarheid van het Franciscus is voor de Cliëntenraad een belangrijk item en daarom wordt dit project op de voet gevolgd.



07

De belangrijkste adviesaanvragen in 2018

In 2018 heeft de Cliëntenraad weer diverse adviesaanvragen door de Raad van Bestuur voorgelegd gekregen. Bij een ongevraagd advies, gaat het om een advies dat op initiatief van de Cliëntenraad bij de Raad van Bestuur is ingediend.

ADVIES CR (ONGEVRAAGD)

Gelijke bezoektijden Franciscus

De Cliëntenraad heeft de voorkeur voor één bezoektijden-systeem voor beide locaties en verzocht te onderzoeken welke bezoektijden het meest gunstig zijn voor patiënten en bezoekers.

Eind 2018 heeft een werkgroep een voorstel gedaan, waar de Cliëntenraad zich niet in kan vinden. Op verzoek van de Cliëntenraad wordt nader onderzoek verricht in 2019.

Beddenproblematiek

De Cliëntenraad maakte zich, met de RvB, grote zorgen over de drukte in het ziekenhuis als gevolg van de aanhoudende griepgolf. De RvB is gevraagd te onderzoeken hoe een betere doorstroom van patiënten tot stand zou kunnen komen. Door het ziekenhuis is, in samenwerking met de Verpleeg-, Verzorgingshuizen en Thuiszorg-sector, gezocht naar zowel tijdelijke als structurele oplossingen.

08

De belangrijkste adviesaanvragen in 2018

ADVIES CR (GEVRAAGD)

Aanvraag:

“ RvB stelt een verhoging van de parkeertarieven per 1 april 2019 voor.

Advies:

De Cliëntenraad heeft ingestemd met de verhoging van de parkeertarieven op voorwaarde dat de gratis parkeertijd verlengd werd van 20 naar 30 minuten. Ook heeft de Cliëntenraad erop aangedrongen dat het ziekenhuis meer bekendheid geeft aan het gebruik maken van parkeerabbonementen.

Aanvraag:

“ De RvB wil advies over het Franciscus Privacy-beleid t.b.v. kwaliteit van de verwerking en de beveiliging van persoonsgegevens.

Advies:

Hoewel het om een doorgaand proces gaat, heeft de Cliëntenraad positief geadviseerd. De raad heeft de indruk dat het ziekenhuis serieuze en gestructureerde stappen zet op dit gebied. De Cliëntenraad wil op de hoogte worden gehouden van dit proces.

Aanvraag:

“ De RvB legt een notitie Waardegedreven zorg in Franciscus ter advisering voor aan de Cliëntenraad. De notitie bevat leidende principes en de aanpak. Het principe: waarde toevoegen voor de patiënt, staat centraal.

Advies:

Ondanks dat de Cliëntenraad twijfels heeft geuit over de benodigde (cultuur)omslag in het denken van specialisten, heeft de raad positief geadviseerd. Wel wil de raad nauw betrokken blijven bij dit proces en krijgt hij projectplannen voorgelegd.

09

De belangrijkste adviesaanvragen in 2018

Aanvraag:

“ In 2016 kreeg de Cliëntenraad voor de eerste keer de adviesaanvraag voorgelegd m.b.t. het beleid Vrijheidsbeperking in FG&V.

Advies:

Na diverse juridische overleggen heeft de Cliëntenraad positief geadviseerd met als opmerking dat een extra overweging dient plaats te vinden bij toepassing van een vrijheidsbeperkende interventie wanneer een patiënt zich hiertegen verzet.

Aanvraag:

“ Protocol Cameratoezicht.

Advies:

Het protocol gaat om camerasystemen in het Franciscus. De Cliëntenraad heeft positief geadviseerd, na intensief overleg hierover met juridische medewerkers van het Franciscus.

Aanvraag:

“ Standpunt RvB voorstel reductie SRZ deelname aan keurmerken. Het Franciscus wil tezamen met regionale ziekenhuizen stoppen met het uitvoeren van werkzaamheden voor het verkrijgen van een groot aantal keurmerken.

Advies:

De Cliëntenraad heeft positief geadviseerd op voorwaarde dat alle regionale ziekenhuizen dezelfde keurmerken afschaffen. De raad vindt het niettemin belangrijk dat de ziekenhuizen blijven streven naar het verbeteren en zichtbaar maken van kwaliteit van patiëntenzorg.

10

Bereikbaarheid Cliëntenraad

Franciscus Gasthuis & Vlietland

Locatie: Franciscus Gasthuis (Kamer 00-G06)

Postadres: Postbus 10900, 3004 BA Rotterdam

Bezoekadres: Kleiweg 500, 3045 PM Rotterdam

Telefoon: 010 -461 68 64

E-mail: Clientenraad@Franciscus.nl