


Jaarverslag 2023

Cliëntenraad Franciscus

1. Wat heeft de CR gedaan vanuit zijn jaarplan 2023?

Het jaarplan had vijf aandachtsgebieden:

<p>Contacten met de achterban</p> 	<p>Het belangrijkste aandachtsgebied was natuurlijk het contact met de achterban, want voor hen bestaan wij. In 2023 is een infodag gehouden in het Oogziekenhuis op de poli Interne Geneeskunde. Van de antwoorden van patiënten, is een verslag gemaakt, dat verstuurd is naar de Raad van Bestuur en het management van de buitenpoli's. Daarmee hebben we recent ALLE buitenpoli's bezocht.</p> <p>Aandachtspunten voor de organisatie:</p> <ul style="list-style-type: none">• Probeer de planning over de hoofdlocaties en de buitenpoli's zodanig te spreiden, dat hiermee de wachtrijen maximaal worden aangepakt.• Met name in de locaties Willemsplein en Maassluis is veel geïnvesteerd, dus daar zal de productie ook moeten worden geoptimaliseerd/verhoogd. Dat was bij onze infodagen nog niet het geval. Hierdoor hebben we suggesties gedaan om deze te verhogen.• De patiënt zal de mogelijke voordelen moeten kunnen zien van de buitenpoli zoals bijvoorbeeld eerder terecht kunnen voor een eerste afspraak of behandeling.• De oogpoli wordt soms 'vergeten', ook in uitingen en vacatures. Dit terwijl deze grote meerwaarde heeft voor de patiënten die het oogziekenhuis bezoeken en de oorzaken onderliggend 'intern' zijn.
	<p>Ideeënbus: Via zowel de ideeënbus in het Vlietland, als de digitale ideeënbus via email, kwamen er weer diverse ideeën en tips voor verbeteringen binnen van bezoekers en patiënten. Deze zijn voorgelegd aan de betreffende afdelingen binnen Franciscus. Hoewel een ideeënbus mogelijk achterhaald lijkt te zijn door digitale media, maken patiënten van de ziekenhuislocaties (veelal oudere patiënten) hier graag gebruik van. Er is nu ook een ideeënbus gerealiseerd bij Franciscus Gasthuis. Deze is te vinden bij de parkeerautomaat in de centrale hal.</p>
	<p>Clientenpanels-10 jarig bestaan! Het ledenaantal is van 831 op 1 januari 2023 naar 1927 gegroeid op 31 december 2023. De groei gaat door. Vanuit de CR is er wel een aandachtspunt dat juist Franciscus zelf hiervan meer profijt kan hebben, door zelf met onderwerpen te komen. In veel projecten zoals innovaties en vernieuwingen praten we intern binnen</p>

	<p>Franciscus veel óver de patiënt, maar vaak is het beter om dit ook in een vroeg stadium mét de patiënt te doen.</p> <p>Aanbeveling is om vanuit Franciscus zelf meer onderwerpen aan te dragen, want op dit vlak is input vanuit de patiënt nuttig. Ook biedt het panel mogelijkheden voor 'doe je mee' vragen. Waarmee vanuit het panel, patiënten kunnen worden gevraagd om mee te denken/praten/sparren over onderwerpen. Dit kan dan ook om de tafel zijn.</p> <p>In 2023 hebben we via het panel een paar maal online vragen uitgezet over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Persoonlijke Gezondheidsomgeving (PGO) die gaat ontstaan voor de patiënt. • De ervaring van de patiënt bij de Apotheek. <p>Globaal waren de ervaringen/aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PGO nog niet rijp om nu al operationeel te worden voor grote doelgroep. • Hou bij zaken als PGO ook rekening ermee dat een percentage van de patiënten moeilijker met digitale media kan omgaan en de taal beperkt beheerst. Besteed hier expliciet aandacht aan en zo nodig met andere spelers binnen dit werkgebied zoals de Centrale Bibliotheek, Zonnebloem, Stichting lezen en Schrijven en Pharos. • De wachttijden bij de apotheek zijn nogal eens te lang. Er is speciale aandacht nodig voor Apotheek Poldervaart in Franciscus Vlietland. <p>Voorts heeft de Cliëntenraad meegedacht over de functionele eisen, die gesteld worden aan de nieuwe software voor de PROM (Patient Reported Outcome Measures) en de PREM (Patient Reported Experience Measures) om via deze vragenlijsten de zorg en de ervaren zorg/behandeling te verbeteren.</p>
	<p>Via de rapportages van de klachtenfunctionarissen van het ziekenhuis houden we de 'vinger aan de pols' over de aard van de patiëntreacties en vooral hoe deze worden ingezet voor verbetering. In 2023 was een heel concreet punt, dat acties vanuit de app BeterDichtbij, om zelfstandig het patiëntenbestand van Franciscus te benaderen en daarmee het gebruik van deze app te stimuleren, zijn gestopt.</p>
	<p>Van tijd tot tijd onderhoudt de Cliëntenraad contacten met de Cliëntenraden van andere ziekenhuizen. In 2023 was er een grote bijeenkomst bij en vanuit HMC.</p>

	<p>Behalve dat we informatie willen ophalen bij onze cliënten, willen wij ze ook een aantal zaken teruggeven vanuit de Cliëntenraad. Het zou goed zijn om in het blad SAMEN een vaste column te kunnen schrijven of een halve bladzijde voor andere zaken die relevant zijn voor de patiënten vanuit perspectief van de Cliëntenraad.</p>
<p>Waardegedreven zorg en persoonlijke aandacht</p>	<p>De Cliëntenraad is op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen op het gebied van Waardegedreven Zorg en heeft een geïntegreerde zorgenheid (GZE), het Obesitascentrum bezocht.</p> <p>De CR wil graag een aantal zaken inbrengen in dit programma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het voordeel van het afstappen van de verrekening pxq met de zorgverzekeraars. Dit geeft de verkeerde prikkel en kan leiden tot behandelingen en operaties bij patiënten, die niet de hoogste prioriteit hebben. De afspraken met de ZV's moeten meer gebaseerd zijn op de waardegedreven zorg; • Aantal domein overstijgende zaken zijn heel goed. Als door ondersteuning vanuit Franciscus, door de huisarts, meer zaken direct met de patiënt kunnen worden afgehandeld, dan is dit goed voor de patiënt (geen verbruik eigen bijdrage) en ook goed voor het ziekenhuis (beter toegankelijk voor patiënten, die wel de ziekenhuiszorg nodig hebben). Deze domein overstijgende zaken moeten dan wel betaald worden door de zorgverzekeraar en moeten een betaaltitel krijgen. • Veel vernieuwingen moeten er niet 'bij', maar in plaats van. Het aantal zorgpaden moet worden vernieuwd (ook hybride) en oude zorgpaden moeten verdwijnen. • Veel herhaalbezoeken (bijvoorbeeld na een operatie) zouden beter vervangen kunnen worden door telemonitoring, waarbij de patiënt pas fysiek naar het ziekenhuis komt als er ook een directe aanleiding is. Veel van deze zaken gaan niet in 'één keer', maar starten met een kleine groep (-the willing and able) en moeten dan organisch doorgroeien. De aanbeveling is om over doorgroeien dieper na te denken, want als alles klein blijft, dan is te weinig rendement. • Samen beslissen is een integraal onderdeel van Waardegedreven zorg. Hoewel bijna alle artsen van mening zijn dat ze dit al toepassen, ervaren veel patiënten iets anders, namelijk dat de arts een dominante rol speelt in de besluitvorming. Het is essentieel dat er een

	<p>methodiek wordt ontwikkeld waarin het actief bevorderen van Samen Beslissen wordt beloofd: artsen die dit in de praktijk brengen zouden een hogere vergoeding moeten ontvangen voor hun hoofdactiviteit.</p>
	<p>Vanuit de SCF, waarvoor wij nu ook de Cliëntenraad vormen, zou ook gekeken moeten worden hoe een uitrol van de goede ontwikkelingen kan worden versneld, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een benchmarking binnen de vakgroepen van het SCF zelf, om op deze manier met elkaar stappen te zetten. • Organische groei van ontwikkelingen bij waardegedreven zorg naar artsen die dit niet hadden geïnitieerd maar ook goed kunnen toepassen. • Best practices meer op het toneel (local heroes). • NLP/AI bij de specialist in de spreekkamer. • Administratieve registratielast beperken door NLP (voorbeelden in andere ziekenhuizen). • Meer gebruik van data ter ondersteuning van de zorg. • De rol van SCF in/naar Franciscus Focus.
	<p>De wachtlijsten zouden door een betere planning en een beter gebruik van de totale (huidige) openingstijd van het ziekenhuis gereduceerd kunnen worden. Deze wachtlijsten worden in 2023 ook beïnvloed door het hoge ziekteverzuim. Het heeft dan ook prioriteit om deze terug te brengen. Ook het verloop van medewerkers moet worden teruggedrongen, omdat hiermee én geld én beschikbare zorgtijd wordt gewonnen.</p>
	<p>Palliatieve zorg krijgt vanuit verschillende disciplines steeds meer aandacht in Franciscus en daarmee is er vanuit de specialist ook meer aandacht voor kwaliteit van leven. Dit vraagt vanuit de spreekkamer van de arts dan wel een diepgaand gesprek met de patiënt en de familie. Bij Franciscus is dit uitdagend door het hoge percentage patiënten vanuit andere culturen. Naar onze mening is het zaak dat we hier over de vakgroepen veel van elkaar leren m.b.t. deze cultuur sensitieve aanpak.</p>
EHealth/Digitale Zorg	<p>De werkgroep EHealth van de Cliëntenraad heeft heel veel input geleverd aan het Programma EHealth en aan de zorgdirecteur Transmuraal.</p> <p>Tevens vanuit onze zijde benadrukt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De extra aandacht die gegeven moet worden aan laaggeletterden en digibeten. Deze moeten vanaf het begin worden betrokken.

	<ul style="list-style-type: none"> • Er zijn heel veel pilots gedaan, maar Franciscus zal nadruk moeten leggen op opschaling van toepassingen en de zorgpaden hybride moeten maken. • De rol van MSP in 2023 is voor de Cliëntenraad steeds onduidelijker geworden. MSP zou eerst een rol spelen bij telemonitoring (via telenurses), maar dit zien we nu niet meer terug. MSP lijkt volgens de Cliëntenraad nu meer op een call center. Wat overigens hard nodig is om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren. • De voortgang bij de verschillende eHealth toepassingen zou veel beter zichtbaar moeten zijn en zou ook de mogelijkheid moeten bieden om de verschillende vakgroepen te vergelijken. • De patiënt krijgt steeds meer digitaal een afspraakbevestiging (tenzij deze dit per brief wil), maar dit vraagt wel actie om vanuit het ziekenhuis om de emailadressen op orde te krijgen.
<p>Integraal zorgakkoord (IZA)</p>	<p>De Cliëntenraad heeft veel gesproken over het regiobeeld waarin de Cliëntenraad niet is betrokken. Hetzelfde geldt voor het regioplan. Ook daarin zijn in onze regio de patiënten (of hun vertegenwoordigers zoals een Cliëntenraad) niet betrokken. Wij vinden dat ontwikkelingen in de zorg teveel óver patiënten gaat en te weinig mét patiënten wordt besproken. De ontwikkelingen in het kader van IZA vergen draagvlak. De regioplannen die in 2023 (31/12) zijn afgerond hebben een hoog 'consultancy gehalte' en zullen omgezet moeten worden in concrete actieplannen. Vanuit de Cliëntenraad is van belang:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zet het lijvige regioplan om in een concreet actieplan, met een beperkt aantal, voor een patiënt herkenbare, acties. • Pak niet alles tegelijkertijd aan, maar begin klein en concreet; • Laat dit aanpakken door mensen, die verstand van die werkzaamheden hebben en ook echt intrinsiek gemotiveerd zijn. • Geen moeilijke 'tafels', stuurgroepen en projectgroepen. Deze vertragen alleen maar. • Laat hiermee resultaten zien, die door de patiënt als zodanig ook worden gevoeld en herkend.

2. Waar gingen de adviezen van de CR over?

De Cliëntenraad heeft zes adviesaanvragen dan wel instemmingsverzoeken ontvangen van de Raad van Bestuur en een adviesaanvraag van de Specialisten Coöperatie Franciscus (SCF). Deze gingen o.a. over:

Uitbreiding dienstverlening afdeling Transfer	Instemming 2023-08. Voor de Cliëntenraad blijft hierna de vraag of de patiënt dit nu ervaart. Het aantal foute beddagen zou moeten afnemen.
Rol en positionering afdeling Kwaliteit en Innovatie	Voor de kwaliteit werden altijd veel onderzoeken gedaan. Daaruit kwamen verbeterpunten, die dan de organisatie worden ingeschoten. Zien wij vanuit de nieuwe aanpak nu een verbetering? Ervaart de patiënt deze ook?
Functieprofiel directeur bestuurder SCF, profiel lid RvT, profiel voorzitter RvT; profiel lid RvB	Diverse adviezen op dit vlak zijn gegeven.
Franciscus Vernieuwt/ Nieuwbouw Gasthuis	Advies 2023-22. Hieruit zijn wel aandachtspunten gekomen die in 2024 relevant zijn: verbetering MER-ruimte, minimaal 1,5% marge per jaar.
Strategisch Meerjarig beleidsplan wetenschap	Advies 2023-42. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een patiëntenpanel. Hierover willen wij graag wat meer additionele informatie hebben danwel dat wij een interactie krijgen met dit 'specifieke 'patiëntenpanel
Aanpassing parkeer tarieven	Eerder heeft er een aanpak Mobiliteit gelopen. Als gevolg hiervan waren ingevoerd: <ul style="list-style-type: none">• Medewerkers werken meer thuis (3/2) en krijgen een daaraan gekoppelde thuiswerkvergoeding.• Patiënten krijgen meer parkeerruimte en kunnen dichterbij staan (hoe is dit ingevuld).• De parkeertarieven stijgen, maar er is wel de mogelijkheid van een halfjaar abonnement, dat 55 Euro kost. Dit zou actief worden gepromoot.• Per 1 januari 2024 zijn de parkeertarieven wederom verhoogd. Ook nu wordt benadrukt om dit explicieter met de patiënt te communiceren en hen te attenderen op het feit, dat deze ook een abonnement kan nemen.• In 2023 was en is de actieve promotie van het abonnement in het geheel niet teruggezien.

Daarnaast heeft de Cliëntenraad **ongevraagd advies** gegeven aan de Raad van Bestuur en de Specialisten Coöperatie Franciscus (SCF). Deze gingen over:

Bezwaar tegen no-showbeleid	We willen dat voorzichtig geboden wordt bij het nemen van strenge maatregelen tegen patiënten die niet komen opdagen voor afspraken, omdat het probleem van 'no show' vaak begint bij een gebrek aan duidelijkheid over de verantwoordelijkheden van beide partijen in de afspraak. Deze afspraak is vaak eenzijdig en door het gebruik van verschillende communicatiemiddelen kan het voor de patiënt moeilijk zijn om de afspraak goed te volgen.
	Via de no show' verliest Franciscus veel geld en schaarse zorgcapaciteit wordt verspild.
	In dit kader hadden wij ook een column voorbereid voor SAMEN om de patiënt bewust te maken van een verantwoordelijkheid die zij ook zelf dragen.
	Er vinden nu een tweetal pilots plaats om via een andere aanpak de no show te reduceren.
	De no show van vooral Willemsplein verontrust de Cliëntenraad. Deze is 17%. Wij hadden bij onze infodagen wel vastgesteld, dat een aantal patiënten het gebouw niet herkent als de locatie waarin een polikliniek is gevestigd.

3. In welke werkgroepen en commissies zaten de CR-leden in 2023?

Commissie Aandacht voor Ouderen (CAVO): belang van informele zorg. GEM team
Commissie Financiën; marge van 1,5%; Hoe lopen de nieuwe buitenpoli's.
Concord; concentratie kankerzorg. Positie van de landelijke Ronde Tafel?
Interculturele zorg; zie eerder. Ook Krijgen we steeds meer asielzoekers in deze regio.
Kinderraad; contacten mee leggen. Zelfde met het ouderenpanel
Klankbord groep nieuwe website Franciscus
Kwaliteitsraad; hierin neemt de voorzitter van de CR deel. Zie opmerkingen over kwaliteit
SET-Klankbordgroep. Is in 2023 gestopt, omdat aantal andere leden (Lelie Zorggroep) zich terugtrokken
Werkgroep Cliëntenpanel/Communicatie; meer gebruik van maken door ziekenhuis zelf en door SCF; uitbreiding cliëntenpanel loopt door
Werkgroep EHealth; meer inbreng nodig vanuit SCF.
Werkgroep Ideeënbus; is zuiver intern CR. De gedane suggesties door patiënten worden doorgegeven
Werkgroep Informatiedagen: gaan wij jaarlijks doen. Acties voor 2024 gepland
Werkgroep Palliatieve Zorg: we gaan hierin een rol spelen om dit ziekenhuis breed te monitoren
Werkgroep Patiënten Omgevingszorg

Werkgroep VIPP(5); data uitwisseling blijft hoge prio, maar ook de kwaliteit van onze data
Werkgroep Waardegedreven Zorg

4. Wie waren de CR-leden op 31 december 2023?

Zie onderstaand. Helaas hebben de leden Christian Klein en Selda Sahin hun lidmaatschap van de Clientenraad beëindigd. Met het aanstaande vertrek van onze voorzitter in juni 2024, zullen wij dus op zoek gaan naar nieuwe leden. Deze procedure voeren we uit samen met HR van Franciscus. Tevens heeft onze secretaris van de CR, mw Ada Koene-De Wit, een uitdaging buiten Franciscus aanvaard per 1/11/2023. Zij wordt in 2024 opgevolgd door mw Sharon Buijtendijk.




V.l.n.r. Sandra Huisman, Ada Koene (ambtelijk secretaris), Jan de Vos, Cafer Ates, Hayo Graatsma, Christian Klein, Koos Karssen, Jacqueline Hertog, Roy Ismail, Ellen de Vries

Deze foto is genomen tijdens de trainingsdag van de CR in september 2022.

5. Hoe kunt u de CR bereiken?

Franciscus Gasthuis & Vlietland
Locatie Franciscus Gasthuis (Kamer 0H.135)
Postadres: Postbus 10900, 3004 BA Rotterdam
Bezoekadres: Kleiweg 500, 3045 PM Rotterdam
Telefoon: 06 83 53 28 03
E-mail: Clientenraad@Franciscus.nl
Voor ideeën en tips! CRideeenbus@franciscus.nl

Algemene informatie over de Cliëntenraad staat op de webpagina van de Cliëntenraad op de



internetsite van het Franciscus. Ook de jaarverslagen, jaarplannen en de uitslagen van de diverse gehouden Cliëntenpanels zijn daar te vinden. Dit is de link ernaar toe: [Franciscus Gasthuis & Vlietland - Cliëntenraad - Over Franciscus - Franciscus Gasthuis & Vlietland](#)