

# Jaarverslag 2019

## Cliëntenraad Franciscus Gasthuis & Vlietland

## Woord vooraf door de voorzitter, Koos Karszen

Het jaar 2019 was voor de Cliëntenraad behoorlijk pittig. Onze hoofdtaak is het uitbrengen van adviezen aan de Raad van Bestuur, het onderhouden van contacten met managers en beleidsadviseurs, maar vooral alert zijn op de positie van de patiënt in onze ziekenhuizen. Er worden in hoog tempo besluiten genomen die de positie van de patiënten moet verbeteren, maar alle efficiency kan niet altijd de boventoon voeren; wij letten vooral sterk op het welzijn van de patiënten. Naast de adviezen - waarover u kunt lezen onder 2. - hebben wij de volgende zaken aangepakt:

- Meer direct contact met het bestuur van de medisch specialisten en de Verpleegkundige Adviesraad (VAR).
- We organiseerden tijdens de Open Dag 2019 het Zorgdebat, een inhoudelijke discussie tussen management en patiënten.
- Onze leden waren heel actief bij de problemen rondom de telefonische bereikbaarheid, facilitaire zorg rondom het bed, vernieuwing van de maaltijdvoorziening, de Stuurgroep Ouderen en de Kinderraad.
- Wij hebben aan de Raad van Bestuur voorgesteld de bezoektijden in onze beide ziekenhuizen te harmoniseren; dat heeft geleid tot een serieus onderzoek onder patiënten en bezoekers.
- We bezochten een Congres over de nieuwe Wet op de Medezeggenschap in Zorginstellingen, de WMCZ2018, om te leren hoe wij in 2020 beter kunnen participeren in het ziekenhuis en op welke manier wij onze achterban - de cliënten - nog beter bij het ziekenhuis kunnen betrekken.
- Wij waren actief bij de invoer van het digitale patiëntenportaal Mijn Franciscus en met de vraag wat E-Health en digitale informatie voor patiënten betekent.



- We hebben contact gekregen met de andere cliëntenraden in de Rotterdamse metropoolregio.
- Een punt waar we veel aandacht aan gaven zijn de wachttijden, wij blijven streven naar verkorting.
- Ten slotte noemen we nog dat we op bezoek zijn geweest bij de buitenpoli in Berkel, dat er is deelgenomen aan een overleg van het project Concord over (borst)kanker en dat de Cliëntenraad betrokken was bij het Verpleegkundig Oproep Systeem-project in het Franciscus Gasthuis. Dit project waarbij een nieuw oproep- en alarmsysteem werd geïnstalleerd, is in 2019 afgerond.

Algemene informatie over de Cliëntenraad staat op de webpagina van de Cliëntenraad. Ook de jaarverslagen van vorige jaren, het jaarplan 2020 en de uitslagen van de diverse gehouden Cliëntenpanels zijn daar te vinden.



1.Samenstelling per 31/12/2019

## Clëntenraad



*v.l.n.r.: Koos Karssen (voorz.), Ellen de Vries, Cafer Ates, Karima Ouchane, Roy Ismail, Mariëlle, Ada Koene (Ambt. Secretaris), Peter Simons, Theo v.d. Poort, Geer Meershoek.*

## 2. De belangrijkste adviezen en adviesaanvragen in 2019

2019 was een druk jaar qua adviesaanvragen. Werden er in 2018 10 adviesaanvragen ontvangen, in 2019 waren dat er 24. Over de belangrijkste adviesaanvragen en uitgebrachte adviezen wordt hieronder geschreven.

Vraag Raad van Bestuur (RvB)	Advies Cliëntenraad (CR)
<p><b>Ethisch kader</b> Advies op het ethisch kader van waaruit het ziekenhuis moet handelen als het gaat om de aanpak van ethische kwesties.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>Goed</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Fout</p> </div> </div>	<p>De CR heeft diverse vragen gesteld en het DB heeft e.e.a. doorgesproken met de voorzitter van de Commissie Ethiek. De CR heeft positief geadviseerd en door de CR voorgestelde wijzigingen zijn meegenomen in het uiteindelijke document. Ook heeft de CR aangegeven graag meer direct betrokken te willen worden bij het opstellen van richtlijnen/protocollen m.b.t. ethische kwesties in het ziekenhuis.</p>
<p><b>Harmonisatie bezoektijden</b></p> 	<p>In 2018 heeft de CR een ongevraagd advies uitgebracht, met het verzoek te onderzoeken of het mogelijk is één bezoektijdensysteem in te stellen voor beide locaties. In 2019 ontving de CR een adviesaanvraag, waarin werd voorgesteld om twee blokken van een uur als bezoektijd aan te houden. Omdat er geen onderzoek was gedaan naar de voorkeuren van bezoekers en patiënten, is dit mede op verzoek van de CR alsnog gedaan en zijn ook vragen voorgelegd aan het cliëntenpanel. Uiteindelijk blijkt bij een meerderheid van bezoekers en patiënten een voorkeur voor één bloktijdensysteem voor beide locaties.</p>
<p><b>Rookbeleid</b> Advies op de ambitie van het ziekenhuis om per 1 juni 2019 een rookvrij ziekenhuis te zijn.</p>	<p>De CR is al jaren voorstander van een rookvrij ziekenhuis en heeft dan ook positief geadviseerd.</p> 
<p><b>Bijbouwen 3c</b> Advies voor het bijbouwen van een afdeling t.b.v. uitbreiding van het benodigd aantal bedden voor dagbehandeling en een extra aantal klinische bedden</p>	<p>De CR vindt het een goede zaak dat de krapte qua beddenscapaciteit zal verminderen en heeft positief geadviseerd.</p>



### Feedbackradar

Advies op het implementeren en uitrollen van het meetsysteem van patiënt-ervaringen.



De CR heeft positief geadviseerd omdat het gaat om een efficiëntere methodiek, die bijdraagt aan continue verbetering van de kwaliteit van zorg en die toekomst-bestendig is. Verbeterpunten n.a.v. de meningen van patiënten kunnen, indien mogelijk, direct worden opgepakt.

### Patiëntveiligheidsplan

Zorg wordt steeds complexer en op technisch gebied is steeds meer mogelijk. Dat betekent dat meer risico's bewaakt en beheerst, werkprocessen steeds meer verbeterd zullen moeten worden en dat er veerkracht wordt gevraagd van medewerkers om de veiligheid van patiënten te kunnen blijven waarborgen.

De CR heeft positief geadviseerd.

### Sluiting Hoogvliet

Advies op sluiting van de buitenpoli Hoogvliet a.g.v. daling van het aantal daar werkzame specialismen en het aantal bezoekende patiënten.

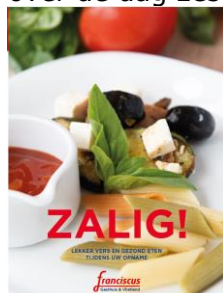



De CR heeft in eerste instantie negatief geadviseerd m.n. op de door de RvB gevolgde procedure en was van mening dat eerst in overleg met de andere partners alternatieven zouden moeten worden onderzocht. In een daarop volgend overleg met de RvB is een en ander in constructieve sfeer besproken. De CR heeft positief geadviseerd op een aangepast plan, waarna sluiting niettemin per 1 november heeft plaatsgevonden. Terugkijkend is de CR van mening dat het proces zorgvuldiger had gekund, vooral in het belang van de oudere patiënten. De CR hoopt dat alle partijen die bij de sluiting betrokken waren, hiervan hebben geleerd voor toekomstige te nemen besluiten op dit terrein.

### Voedingsconcept

Advies op een uniform, kwalitatief hoogstaand en effectief voedingsconcept op beide locaties m.b.t. de bereiding en het uitserveren van maaltijden voor patiënten.

De CR heeft positief geadviseerd want is o.a. blij met het feit dat nu op beide locaties hetzelfde voedingsconcept wordt gebruikt en er verspreid over de dag zes maaltijden worden geserveerd.



<p><b>Transitieplan Oncologie</b>  Advies op de uiteindelijke concentratie van de oncologische zorg in een nieuw oncologiecentrum op één locatie namelijk Franciscus Vlietland.</p> 	<p>De CR heeft positief geadviseerd omdat de CR zich in april 2016 al had uitgesproken over een voorkeur voor een oncologisch centrum op EEN locatie. De CR betreurt het echter dat de betrokkenheid van de CR bij het project na 2016 nihil is geweest.</p>
<p><b>Locatievernieuwing</b>  Advies op de momenten van formele besluitvorming rondom o.a. de nieuw te bouwen OK's en het Vrouw &amp; Kind centrum.</p>	<p>De CR heeft positief geadviseerd tot de eerste fase van het besluitvormingsproces. In de daarop volgende fase moet een definitieve keuze worden gemaakt voor de concentratie van bevallingen in het Gasthuis. De CR is echter nog steeds van mening dat er een mogelijkheid zou moeten worden gevonden om bevallingen ook in Schiedam te laten plaatsvinden, tenzij alle partijen het erover eens zijn dat concentratie van de geboortezorg in Rotterdam, toch de beste geboortezorg blijkt te betekenen.</p>
<p><b>Kaakchirurgie</b>  Advies op de overname van kaakchirurgische zorg van het FG&amp;V door de MKA Groep</p>	<p>De CR heeft positief geadviseerd op de overname en ondersteunt daarbij het standpunt van de RvB, dat goede en heldere afspraken moeten worden gemaakt met de MKA groep over o.a. de kwaliteit van de te leveren zorg.</p>
<p><b>Reglement FIM-commissie</b>  Het gaat hierbij om hoe om te gaan met meldingen van incidenten in het ziekenhuis.</p>	<p>De CR heeft wijzigingsvoorstellen gedaan op het reglement.</p>
<p><b>Wijziging klachtenregeling</b>  Advies op de wijzigingen in de Klachtenregeling FG&amp;V.</p>	<p>De CR heeft positief geadviseerd m.n. op de gewijzigde functiebenaming. Ook heeft de CR aangegeven betrokken te willen worden bij de eerstvolgende evaluatie van de klachtenregeling.</p>

<p><b>Facilitaire zorg rondom het bed</b>          Advies op de harmonisatie en optimalisatie van de facilitaire zorg rondom het bed in beide locaties t.b.v. een verhoogd gevoel van gastvrijheid en meer tevredenheid van patiënten en bezoekers. Het gaat om taken als helpen met het wassen van de patiënt, het delen van maaltijden, bijvullen van kasten e.d..</p>	<p>De CR vindt het een goede zaak dat door de scheiding van taken, de verpleegkundigen zich meer kunnen toeleggen op de echt verpleegkundige taken en heeft positief geadviseerd.</p> 
<p><b>CMOR</b>          Advies op overgang van de dienstverbandpraktijken van de Franciscus oogartsen per 1 januari 2020 naar de Coöperatie Medici Oogziekenhuis Rotterdam.</p>	<p>Omdat de overgang een optimalere samenwerking en een verbetering van de kwaliteit van oogheelkundige zorg betekende, heeft de CR positief geadviseerd.</p>
<p><b>Bedrijfskundig management</b>          Advies op de aanpassing van de organisatiestructuur om te komen tot een meer slagvaardige, flexibele, integraal ingerichte en toekomstbestendige organisatie, passend bij de snel veranderende zorgomgeving.</p>	<p>Hoewel de organisatieverandering niet direct invloed heeft op de patiënten, heeft de CR positief geadviseerd, omdat we verwachten dat deze in de toekomst positief effect zal hebben op de patiënten. In de nabije toekomst zal door het ziekenhuis meer gewerkt worden vanuit het concept (voor de patiënt toegevoegde) Waardegedreven Zorg.</p> 





### **3. Bereikbaarheid Cliëntenraad**

Franciscus Gasthuis & Vlietland  
Locatie Franciscus Gasthuis (Kamer 00-G06)  
Postadres: Postbus 10900, 3004 BA Rotterdam  
Bezoekadres: Kleiweg 500, 3045 PM Rotterdam  
Telefoon: 010-46 16864  
E-mail: [Clientenraad@Franciscus.nl](mailto:Clientenraad@Franciscus.nl)