

# Jaarverslag 2021

## Cliëntenraad Franciscus Gasthuis & Vlietland

## 1. VAN DE VOORZITTER

Het afgelopen jaar was voor de Cliëntenraad (CR) van het Franciscus Gasthuis & Vlieland nog steeds heel anders dan andere jaren. De Corona-maatregelen beheersten eigenlijk al ons doen en laten. Wij zijn door de Raad van Bestuur steeds goed op de hoogte gehouden van het verloop van de corona-epidemie. Onze grootste zorgen waren enerzijds de vraag of de verpleging het vol kon houden en anderzijds of de niet-corona-gerelateerde patiënten toch behandeld konden worden als dat echt nodig was. Wij zijn van mening dat die balans behoorlijk in evenwicht is gebleven.

De Cliëntenraad werd zelf helaas geconfronteerd met het overlijden van een van de leden. Voor haar man en kinderen betekenden dat een groot verlies, maar ook voor ons.

Leidend in 2021 was onze deelname aan de vernieuwingsprocessen rondom de EHealth en de locatievernieuwing/meerjaren-investeringsplan (MJIP). Wij hebben onze zorgen geuit over de spoedzorg in het Vlietland, maar zijn heel content met de harmonisatie van de bezoektijden.

Omdat de nieuwe wet op de medezeggenschap (WMCZ 2018) nadrukkelijk van ons vraagt de contacten met onze achterban, de cliënten, te onderhouden, waren wij in 2021 van plan dit intensief te gaan doen tijdens twee Informatiedagen. Door middel van vraaggesprekken wilden wij peilen hoe de patiënten de zorg van ons ziekenhuis ervaren. Door corona konden deze informatiedagen echter helaas niet doorgaan. Gelukkig heeft ons cliëntenpanel daarentegen heel goed gefunctioneerd. Ik ben er trots op dat wij nu ruim 400 betrokkenen als lid hebben kunnen inschrijven. Al met al een bewogen jaar.

Koos Karsen, voorzitter Cliëntenraad



## 2. CLIËNTENRAAD SAMENSTELLING PER 31/12/2021

Bij de CR-vergadering van april sloten drie nieuwe aspirant-leden aan. Voor hen was 2021 een pittige start, o.a. omdat de Cliëntenraad nauwelijks fysiek bij elkaar is gekomen.

In 2021 werd afscheid genomen van vier leden; voor twee leden kwam een einde aan hun tweede zittingstermijn en twee leden moesten helaas wegens privéomstandigheden stoppen met de werkzaamheden voor de Cliëntenraad.

Tot grote schrik en ontsteltenis moest eind oktober ook al weer afscheid worden genomen van een van de aspirant-leden in verband met haar onverwachte overlijden.

Het Dagelijks Bestuur (DB) bestond in 2021 voornamelijk uit twee leden. Een van de DB-leden kon door zijn werk niet meer aan het DB deelnemen.



- De heer C. Ates (Cafer), penningmeester
- De heer R. Ismail (Roy), vicevoorzitter en lid DB
- De heer J.A. Karszen (Koos), voorzitter
- De heer C. Klein, lid CR (zonder foto)
- De heer T. v.d. Poort (Theo), lid CR
- De heer J. de Vos (Jan), lid CR
- Mevrouw P. de Vries-Roetman (Ellen), lid CR
  
- Mevrouw A.C.M. Koene-de Wit (Ada), ambtelijk secretaris

### 3. DE BELANGRIJKSTE ADVIEZEN EN ADVIESAANVRAGEN IN 2021

In 2021 werden in totaal 12 adviesaanvragen ontvangen door de Cliëntenraad. Hieronder worden de belangrijkste vermeld. Er wordt niet ingegaan op de aanvragen rondom de statutenwijzigingen, de jaarrekening, de verlenging van de benoemingstermijn van een van leden van de Raad van Bestuur, het profiel van een nieuw lid Raad van Toezicht en de begroting. Daarnaast zijn er twee ongevroegde adviezen uitgebracht door de Cliëntenraad.

Voorgenomen besluiten RvB	Advies CLIËNTENRAAD
<p>Advies op de herbenoeming van twee leden van de Raad van Toezicht</p>	<p>Het DB heeft evaluatiegesprek gevoerd met een van de twee leden van de Raad van Toezicht, omdat deze op voordracht van de Cliëntenraad is benoemd. Voor de herbenoeming van beide leden is positief geadviseerd.</p>
<p>Herziende adviesaanvraag op de harmonisatie van de bezoektijden in Gasthuis en Vlietland</p>	<p>De Cliëntenraad heeft positief geadviseerd en was verheugd over het feit dat de door de Cliëntenraad gemaakte opmerkingen m.b.t. de algemene bezoek- en gedragsregels zijn meegenomen door het ziekenhuis. De invoering van de nieuwe bezoektijden heeft nog tot 1 juli op zich laten wachten als gevolg van de Corona-situatie.</p> 
<p>Ongevraagd advies Cliëntenraad op het preventief testen op Corona voor opname</p> 	<p>In principe had de Cliëntenraad instemmingsrecht op deze maatregel. De Cliëntenraad heeft echter geen gebruik gemaakt van dit recht, gegeven de uitzonderlijke situatie. De Cliëntenraad heeft wel de voorwaarde gesteld deze maatregel voor maximaal drie maanden te laten gelden.</p>
<p>Adviesaanvraag op de gunning aan Albron van de restauratieve voorzieningen in het Franciscus Gasthuis</p> 	<p>De Cliëntenraad heeft diverse vragen gesteld aan de Raad van Bestuur in verband met de gang van zaken rond de keuze voor de exploitant en contractafspraken. De Cliëntenraad heeft niet geadviseerd of ingestemd, omdat er geen sprake meer was van een mogelijkheid tot invloed, doordat de contractafspraken reeds waren gemaakt.</p>

<p>Advies- en instemmingsaanvraag op het beleid: digitaal voor elkaar</p>	<p>De Cliëntenraad heeft positief geadviseerd en ingestemd en sinds juni 2021 worden de leden van de werkgroep EHealth van de Cliëntenraad periodiek geïnformeerd over de diverse projecten die met digitalisering te maken hebben.</p> <p>De Cliëntenraad had rondom dit onderwerp graag contact gehad met zijn achterban door middel van de informatiedagen eind 2021. Helaas konden deze niet doorgaan als gevolg van Corona. De vragen m.b.t. digitale zorgverlening zijn wel voorgelegd aan de leden van het cliëntenpanel.</p>
<p>Adviesaanvraag op het recht van directe inzage van uitslagen in het patiëntenportaal</p> 	<p>Vanaf 1 september wilde de Raad van Bestuur alle beschikbare uitslagen direct laten publiceren in MijnFranciscus. Hierdoor krijgen patiënten op hetzelfde moment inzage als hun zorgverleners. De Cliëntenraad heeft hierop positief geadviseerd, maar wel een aantal randvoorwaarden gesteld. De meeste daarvan zijn overgenomen.</p>
<p>Ongevraagd advies Cliëntenraad Geïntegreerde Spoedzorg Vlietland</p> 	<p>De Cliëntenraad volgt het proces van het opnieuw leveren van spoedzorg bij het Vlietlandziekenhuis nauwlettend. Er is een speciale vergadering hierover gehouden, waarbij ook leden van de Cliëntenraad van de HAP Nieuwe Waterweg Noord aanwezig waren. En reacties vanuit het cliëntenpanel hebben in 2021 geleid tot een ongevraagd advies, waarin de Cliëntenraad o.a. verbeteringen heeft voorgesteld rondom het wachten. Zo draagt u als patiënt ook actief bij aan de verbetering van de kwaliteit van zorg.</p>
<p>Adviesaanvraag Franciscus Vernieuwt: het definitief ontwerp voor de nieuwbouw in Rotterdam en het meerjaren-investeringsplan (MJIP)</p>	<p>De Cliëntenraad heeft positief geadviseerd, maar wel diverse opmerkingen gemaakt en zijn zorgen geuit over de (financiële) risico's van de plannen. De Cliëntenraad waardeert het dat de financiële commissie van de Cliëntenraad betrokken wordt in het proces. Dit omdat de ontwikkelingen van invloed kunnen zijn op de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening aan de cliënt in de komende jaren.</p> 

Instemmingsaanvraag op het stopzetten van de wekelijkse kerkdiensten in Franciscus



Enerzijds kon de Cliëntenraad het besluit van de RvB begrijpen, anderzijds vond de Cliëntenraad de voorstellen ter vervanging van deze kerkdiensten niet voldoende. Daarom pleitte de Cliëntenraad voor een plan met alternatieven, ter bespreking met de achterban. Deze aanvraag liep door naar 2022.

#### 4. EVALUATIE JAARPLAN CLIËNTENRAAD 2021

In het jaarplan van de Cliëntenraad over 2021 zijn diverse aandachtsgebieden genoemd, waarop de leden van de Cliëntenraad de voortgang wilden monitoren of hun inbreng in wilden geven. In onderstaand schema wordt vermeld wat de stand van zaken is in 2022.

Thema	Stand van zaken
EHealth  	<p>Sinds het in juni 2021 gegeven advies op de aanvraag rond digitaal voor elkaar, worden de leden van de werkgroep EHealth van de Cliëntenraad periodiek geïnformeerd over de diverse projecten die met digitalisering te maken hebben. De werkgroep heeft in een plan van aanpak een zestal speerpunten vermeld</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Het patiëntenportaal</u>: Alle informatie over de behandeling moet zo toegankelijk mogelijk wordt gemaakt voor de patiënt.</li> <li>2. Het patiëntenportaal moet ook kunnen worden gebruikt door <u>de laaggeletterde patiënt</u>.</li> <li>3. <u>LUSCII-app</u>: Met deze app worden patiënten thuis begeleid vanuit het ziekenhuis (zorg op afstand). Deze app kan patiënten helpen er thuis het beste van te maken en is ook geschikt is voor mensen met een beperkte leesvaardigheid.</li> <li>4. <u>Multi Service Platform (MSP)</u>: De Cliëntenraad neemt het patiëntenperspectief mee bij het vormgeven van het MSP. Dit moet het hart worden van de verbindingen tussen patiënt en ziekenhuis.</li> <li>5. <u>Data (privacy) beveiliging</u>: Vanaf het begin moeten gegevens van patiënten goed beveiligd zijn tegen virussen en hackers en moet een veilige overdracht van gegevens kunnen plaatsvinden. Ook omdat het onderwerp Persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) steeds belangrijker wordt.</li> <li>6. <u>Digitale consulten</u>: Steeds meer wordt, mede door de Corona-crisis, voor een consult gebruikgemaakt van telefonisch contact of van digitale middelen zoals beeldbellen, e-consulten en telemonitoring. De Cliëntenraad vindt het belangrijk dat patiënten kunnen kiezen op welke manier zij zorg willen ontvangen.</li> </ol>
Aantoonbaar betere Patiëntbeleving	<p>De Cliëntenraad vindt het belangrijk dat scores die aangeven hoe vaak iemand patiënten voor zorg zou verwijzen naar het Franciscus ziekenhuis, hoog blijven of verbeterd worden. Als patiënten mogelijkheden zien om punten te verbeteren, dan neemt de Cliëntenraad die graag mee.</p>

<p>Waardegedreven Zorg</p> 	<p>Uitkomsten aangegeven op vragenlijsten gaan onder invloed van de invoering van Waardegedreven Zorg een heel belangrijke rol spelen in de communicatie tussen arts en patiënt. Patiënten zal worden gevraagd naar hun beleving van de kwaliteit van leven. De Cliëntenraad vindt het belangrijk in dit proces betrokken te worden.</p>
<p>Reis patiënt door de zorgketen</p>	<p>De Cliëntenraad had graag aan zogenaamde tracers meegedaan, om een indruk te krijgen welke trajecten patiënten in het ziekenhuis kunnen afleggen, maar helaas kon dat als gevolg van Coronamaatregelen niet doorgaan.</p>
<p>Juiste Zorg op Juiste Plek.</p>	<p>Het ziekenhuis stemt hierover af met o.a. huisartsen en andere partners in de keten. De voorzitter heeft een keer een huisartsenoverleg bijgewoond om te luisteren naar wat hierover speelde.</p>
<p>Contact met achterban</p>	<p>Een aantal CR-leden is druk geweest met de voorbereidingen van de informatiedagen op 28/10 en 25/11 rondom het onderwerp Digitale Zorgverlening. Helaas konden deze niet doorgaan door de verslechterende situatie rondom Corona in die tijd. Wel zijn de vragen die waren voorbereid voor deze dagen aan de leden van het Cliëntenpanel gesteld. Een samenvattend verslag hiervan is te lezen op <a href="https://www.franciscus.nl/11022022-rapport-clientenpanel-zorg-op-afstand.pdf">11022022 rapport cliëntenpanel zorg op afstand.pdf (franciscus.nl)</a></p>
<p>Palliatieve zorg/ Zorg in de laatste levensfase</p>	<p>In een CR-vergadering heeft een medewerker van de Dienst Geestelijke Verzorging een presentatie gegeven over hoe hier door het ziekenhuis mee om wordt gegaan.</p>
<p>Aandacht voor psyche en eenzaamheid</p>	<p>De Cliëntenraad heeft zitting in de stuur- en werkgroep ouderen en denkt mee met de problematiek rondom deze doelgroep. Ook hebben CR-leden een bezoek gebracht aan de afdeling Geriatrie.</p>
<p>Franciscus en het adherentie gebied DSW</p>	<p>Er is hierover een rapport verschenen. De Cliëntenraad vindt het belangrijk dat het Franciscus met beide locaties goed bekend is in de regio Rotterdam e.o..</p>

## 5. FG&V- EN EXTERNE WERKGROEPEN WAARAAN DE CLIËNTENRAADSLEDEN HEBBEN DEELGENOMEN IN 2021

Portefeuille	Werkgroep
Bouw	Werkgroep Geboortezorg, ontwerpweken DO
Kwaliteit & Veiligheid	Waardegedreven Zorg
Geriatric	Werkgroep speerpunt ouderen
Kwaliteit	Kwaliteitsraad
Digitale Zorg	Periodiek overleg vanuit FG&V met de werkgroep EHealth van de CLIËNTENRAAD
Mobiliteitsbeleid	Workshops Syndesmo
	Kinderraad
<b>EXTERN</b>	Oncologienetwerk Concord

## 6. BEREIKBAARHEID CLIËNTENRAAD

Cliëntenraad Franciscus Gasthuis & Vlietland  
Locatie Franciscus Gasthuis (Kamer 0G.006)  
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)  
[CRideeenbus@franciscus.nl](mailto:CRideeenbus@franciscus.nl)



Algemene informatie over de Cliëntenraad staat op de webpagina van de Cliëntenraad [Franciscus Gasthuis & Vlietland - Cliëntenraad - Over Franciscus - Franciscus Gasthuis & Vlietland](#)

Zowel de jaarverslagen en jaarplannen van vorige jaren als ook de uitslagen van de diverse gehouden Cliëntenpanels zijn daar te vinden.