

Jaarverslag Franciscus Cliëntenraad

2024

Datum: 31 december 2024



INHOUDSOPGAVE

1	Missie en visie	2
2	De achterban	3
2.1	Informatiedagen	3
2.2	Ideeënbusen	3
2.3	Cliëntenpanel	4
2.4	SAMEN	5
2.5	Terugkoppeling aan cliënten.....	5
2.6	Lage gezondheidsvaardigheden	5
3	Andere belangrijke zaken in 2024.....	7
3.1	Integraal zorgakkoord (IZA).....	7
3.2	Franciscus Focus.....	8
3.3	eHealth overleg	8
3.4	Cybersecurity	9
3.5	Contacten buiten Franciscus.....	9
4	Advies- en instemmingsaanvragen.....	11
5	Werkgroepen en commissies	12
6	De Cliëntenraad.....	13
7	Toekomstvisie	14

1 Missie en visie

De Cliëntenraad is er om ervoor te zorgen, dat de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van het Franciscus meegenomen worden in de besluitvorming door de Raad van Bestuur en de Specialisten Coöperatie Franciscus. Daarbij wil de Cliëntenraad in het bijzonder de kwaliteit van de zorg door het ziekenhuis bewaken en verbeteren. Dit doet de Cliëntenraad door gevraagd en ongevraagd adviezen uit te brengen aan de Raad van Bestuur en het bestuur van de Specialisten Coöperatie Franciscus over zaken die de cliënten van het ziekenhuis aangaan. Voor de Cliëntenraad is de BASS formule hierbij leidraad. BASS staat voor Bejegening (van), Aandacht (voor), Service (aan) en Sfeer voor de patiënten van het Franciscus.

De Cliëntenraad wil vanaf het begin bij beleids-/vernieuwings-/verbeteringsprocessen betrokken worden, dit om de patientbelangen vanaf het begin te waarborgen. Door zitting te nemen in werk- en stuurgroepen, kan de CR meedenken en ervoor zorgen, dat de inbreng van de Cliëntenraad ertoe doet en kunnen de belangen van de patiënten zo veel mogelijk meegenomen worden.

Het is van belang om bij ontwikkelingen de patiënt in een zo vroeg mogelijk stadium te betrekken. Soms loopt dit via de Cliëntenraad zelf en soms levert de Cliëntenraad patiënten uit het cliëntenpanel hiervoor aan. Ook streeft de Cliëntenraad ernaar, dat het management van het ziekenhuis bij advies- en instemmingsaanvragen stil staat bij wat het nieuwe beleid zal betekenen voor de patiënt. Hiervoor zijn vragen geformuleerd bekend als Patiënt Effect Rapportage (PER), die meegenomen kunnen worden in de te schrijven aanvragen en daarmee het bewustzijn verhogen bij de ontwikkelaar dat het uiteindelijk draait om de patiënt. Daarnaast heeft de Cliëntenraad recht op informatie. De Cliëntenraad verwacht in ieder geval altijd implementatie- en communicatieplannen te ontvangen die betrekking hebben op regelingen voor en de zorgverlening aan patiënten.

Voor de jaren 2024-2028 wil de Cliëntenraad actief betrokken worden in het vertalen van de 'Strategie 24-28' in concrete beleidsplannen en hierbij ook speciaal aandacht besteden aan de consequenties hiervan voor de patiënt.

2 De achterban

Het onderhouden van een constructieve relatie met de achterban is essentieel voor het werk van de Cliëntenraad. Door regelmatig inbreng van de patiënt te verzamelen en hen terugkoppeling te geven met betrekking tot besluiten en ontwikkelingen, zorgt de Cliëntenraad, dat het cliëntenperspectief de basis vormt voor haar adviezen. De relatie met de achterban heeft de Cliëntenraad in 2024 op verschillende manieren vormgegeven.

2.1 Informatiedagen

In mei 2024 zijn informatiedagen gehouden in zowel de hal van Gasthuis als Vlietland waarbij de Cliëntenraad actief patiënten heeft aangesproken en deze tevens vragenlijsten heeft laten invullen. We wilden graag weten van de patiënten hoe zij hun behandeling als mens ervaren in het ziekenhuis. Hoe menselijk is Franciscus? Van de antwoorden van patiënten is een verslag gemaakt, dat verstuurd is naar de Raad van Bestuur, het management van de buitenpoli's en is gepresenteerd op de Koersmiddag, vergadering met RvT en tijdens het TMO. In december 2024 heeft er tevens een informatiedag plaatsgevonden op de vestiging in Maassluis en in januari 2025 zullen wij Berkel en Willemsplein bezoeken waarna de resultaten hiervan gedeeld zullen worden met alle belanghebbenden.

2.2 Ideeënbussen

Via zowel de ideeënbussen in Vlietland als Gasthuis alsmede de digitale ideeënbuss, kwamen er weer diverse ideeën en tips voor verbeteringen binnen van bezoekers en patiënten. Deze zijn voorgelegd aan desbetreffende afdelingen binnen Franciscus. De Cliëntenraad heeft een directe lijn opgezet naar de verantwoordelijke afdelingen om snelle opvolging van suggesties te garanderen. Enkele concrete verbeteringen die in 2024 zijn doorgevoerd mede door ideeën van cliënten zijn onder andere een aangepaste wasbak in de toiletruimte van de hal in Vlietland, veilige oversteek fietspad bij ingang Vlietland, minuuttarief voor het parkeren i.p.v. uurtarief en een parkeerabonnement voor frequente bezoekers en patiënten van Franciscus.

2.3 Cliëntenpanel

In 2024 zijn er diverse vragen gesteld aan het cliëntenpanel van de Cliëntenraad. Ook zijn er “Doe je mee” vragen uitgezet door verschillende afdelingen binnen Franciscus met behulp van de Cliëntenraad. De Cliëntenraad heeft het cliëntenpanel actief gepromoot bij zorgdirecteuren, -managers, projectleiders en anderen waarmee zij om de tafel zaten om zo de cliënt actief te betrekken in besluitvormingsprocessen binnen diverse projecten in Franciscus. De Cliëntenraad is van mening, dat bij alles wat er in het ziekenhuis plaatsvindt het cliëntenperspectief een belangrijke factor is.

Enquêtes uitgezet door Cliëntenraad

- Maaltijdconcept Zalig
- Hoe menselijk is Franciscus (tijdens informatiedagen mei 2024)
- Uitvraag beleving vestiging Maassluis (tijdens informatiedag december 2024)

Doe je mee vragen uitgezet bij het cliëntenpanel door projecten of afdelingen

- Uitnodiging deelname patiënten klankbordgroep m.b.t. de inrichting en bewegwijzering van de nieuwbouw.
- Integrale denktank m.b.t. vernieuwing Franciscus en waar staan zij over 40 jaar

Het cliëntenpanel is in 2024 gegroeid naar ongeveer 2200 leden.

Met het management binnen Franciscus is besproken welke acties zijn ontplooid naar aanleiding van opmerkingen bij cliëntenpanels, informatiedagen en andere contacten met de doelgroepen van Franciscus. Te noemen zijn: bekendmaken van de zorg-mogelijkheden in de diverse vestigingen bij de huisartsen, ervoor zorgen dat bij het telefonisch maken van afspraak met de patiënt deze de keuzemogelijkheden goed worden uitgelegd, patiënten met welzijnsproblemen goed kunnen doorverwijzen en/of spreekuur van de Gemeente in de Franciscusvestiging, meer aandacht voor communicatie met laaggeletterden, beknopte communicatie naar de patiënt en meer gebruik van pictogrammen en filmpjes.

2.4 SAMEN

De Cliëntenraad heeft in 2024 diverse malen in het blad SAMEN gestaan, zodat onze achterban op de hoogte is van wat er bij de Cliëntenraad speelt. Zo heeft er een prachtig interview tussen de vorige en nieuwe voorzitter plaatsgevonden, zodat cliënten goed op de hoogte waren van de wisseling van de wacht in juni 2024 en tevens zijn er openstaande vacatures binnen de Cliëntenraad gepubliceerd. Wens van de Cliëntenraad is om een doorlopende column te mogen schrijven voor SAMEN, zodat wij nog beter instaat zijn om onze achterban te informeren en kennis te laten nemen van ons bestaan. Zo willen wij de lezers van SAMEN stimuleren, dat als zij een afspraak hebben bij Franciscus, die zij niet kunnen nakomen, deze ook tijdig af te zeggen. Heel spijtig is als dit namelijk resulteert in kostbare tijdsloten die vrijkomen, terwijl er patiënten in de wachtrij staan (het zogenaamde No Show).

2.5 Terugkoppeling aan cliënten

De Cliëntenraad koppelt resultaten van cliëntenpanels, jaarverslagen- en plannen terug via zijn website <https://www.franciscus.nl/clientenraad> en tevens via de eigen Facebook pagina. Dit gaan wij nu ook doen via het cliëntenpanel. Tevens wordt erop toegezien, dat resultaten uit cliëntenpanels worden teruggekoppeld aan de diverse afdelingsmanagers en dat zij opgegeven knelpunten in deze panels oppakken en uitvoeren.

2.6 Lage gezondheidsvaardigheden

De Cliëntenraad heeft zich in 2024 ingezet voor patiënten met lage gezondheidsvaardigheden, zodat zij zoveel als mogelijk begeleid worden en dat het voor hen makkelijker wordt gemaakt om moeilijke medische termen in correspondentie te begrijpen. Er is overleg geweest met diverse betrokken partijen welke de belangen behartigen van mensen met lage gezondheidsvaardigheden en Franciscus is daarbij aangeboden, dat zij gebruik kunnen maken van een groep met mensen lage gezondheidsvaardigheden om tools zoals MijnFranciscus en correspondentie voor hen te testen op bruikbaarheid voor deze mensen. Tevens willen wij met deze aandacht stimuleren dat medewerkers van Franciscus zich steeds meer gaan realiseren dat in ons gebied ook minimaal 35% van ons patiëntenbestand lage gezondheidsvaardigheden heeft en dat we hier dus rekening mee moeten houden. Niet al teveel tekst in correspondentie, B1 taalniveau in correspondentie en op website en zo ook heldere taal (eventueel door inzet van AI-tools). Ook is door ons bij Locatievernieuwing aangegeven om de

ambassadeurs van de Stichting Lezen en Schrijven in de nieuwbouw vooraf de bewegwijzering te laten uittesten.

3 Andere belangrijke zaken in 2024

3.1 Integraal zorgakkoord (IZA)

In 2024 heeft het IZA diverse malen op de agenda gestaan van diverse overleggen met de RvB en SCF. De Cliëntenraad volgt hierbij wat de implementatie van veranderingen in het kader van IZA betekent voor de patiënt en wil hier graag actief bij betrokken worden en blijven, omdat hij wil weten wat er concreet verandert, input wil leveren vanuit patiëntenperspectief, gehoord wil worden, omdat dit essentieel is in het land van de veranderingen en betrokken wil worden bij transformatieplannen.

Gezien de dubbele vergrijzing is het helder, dat in de toekomst niet meer álle zorg geleverd kan worden in de dichtstbijzijnde vestiging van het ziekenhuis. Soms in een andere vestiging van Franciscus, maar soms ook in een ander ziekenhuis op een andere geografische locatie. Voor de Cliëntenraad is dan een aantal zaken relevant:

- Bij doorverwijzing naar een andere plek komt de patiënt weer in een nieuwe wachtrij. Soms moeten bepaalde onderzoeken, die al gedaan zijn, opnieuw. Wat betekent dit voor de lengte van het zorgtraject van de patiënt.
- Als er meer zorginstanties bij de patiënt betrokken zijn, wie overziet dan nog het totaal van de patiënt.
- Niet alle patiënten zullen zich deze reisafstanden en reiskosten kunnen permitteren en om die reden afhaken.
- Wanneer een ernstig zieke patiënt vanuit de thuissituatie in een calamiteit belandt, kan het dichtstbijzijnde ziekenhuis dan nog wel helpen.

Daarnaast heeft de Cliëntenraad de wens om gebruik te maken van het advies- en instemmingsrecht op duurzame samenwerkingen, die in dit verband zullen worden aangegaan. In het kader van IZA is er ook contact geweest met andere cliëntenraden van collega ziekenhuizen in de regio. In 2025 wil de Cliëntenraad concreet bijdragen aan de implementatie van het IZA door actief monitoren van de uitvoering van afspraken en het bijhouden van de impact op patiënten. Deelname aan regionale overleggen en het aandragen van patiëntinzichten en verbeterpunten. Stimuleren van evaluaties en follow-ups bij initiatieven binnen het IZA die directe gevolgen hebben voor de patiënt.

In 2024 heeft de Cliëntenraad ook specifiek kunnen deelnemen aan afstemmingen die in de regio plaatsvinden met betrekking tot concentratie en spreiding van oncologiezorg.

Deze gesprekken resulteren in een advies van de Strategische Consultant SiRM in normen die gelden bij deze herverdeling van zorg. Een en ander zal in 2025 concrete uitwerking krijgen.

3.2 Franciscus Focus

De Cliëntenraad is met enige regelmaat op de hoogte gehouden van de voortgang van Francis Focus door middel van zowel periodiek overleg met het dagelijks bestuur van de Cliëntenraad als door middel van presentaties gegeven in het plenaire overleg van de Cliëntenraad door kwartiermaker en projectmanager van Focus. Tevens heeft de Cliëntenraad een rol gespeeld tijdens de start van Franciscus Focus in november 2024. Wij ondersteunen Franciscus Focus van harte. Wel vinden wij zeker attentiepunten dat Focus meer van zich zal moeten laten horen naar de buitenwacht (naar cliënten en via het internet naar doelgroepen), omdat in de toekomst het ziekenhuis toch minder vanzelf de plek is waar je als zieke patiënt naar toe gaat. Dit vergt een andere benadering naar de markt, zeker ook omdat in het verzorgingsgebied van Franciscus er steeds meer spelers bijkomen (Acibadem en ook nog een nieuwe ZBC). De Cliëntenraad heeft de mening, dat het voor de toekomstbestendigheid van het ziekenhuis nodig blijft om juist op de planmatige, routinematige zorg een rol te spelen en deze niet volledig te zien verdwijnen naar ZBC's. Dit is tevens niet goed voor de patiëntenzorg. De patiënt heeft mogelijk meer aandoeningen, kan klachten krijgen na kantoortijd en moet in voorkomende gevallen opgenomen kunnen worden.

3.3 eHealth overleg

De Cliëntenraad is tweemaandelijks betrokken bij de voortgang van de ontwikkelingen op dit gebied. Er spelen veel onderwerpen binnen dit thema, die een verandering voor de zorg van de patiënt kunnen betekenen. Zoals wij reeds in de diverse overleggen hebben aangegeven trachten wij als Franciscus op dit vlak 'te breed' actief te zijn en teveel onderwerpen gelijktijdig te willen beetpakken. Dit geeft te weinig focus en leidt niet tot implementaties met concreet voordeel voor patiënt en organisatie. Het blijft te kleinschalig. Om die reden adviseren wij tot meer focus. Breng eHealth bijvoorbeeld in 2 gebieden (hypertensie en COPD) echt tot ontwikkeling. Volg dus meer een stap-voor-stap aanpak, dan alles teveel en tegelijkertijd te willen. De Cliëntenraad ontvangt graag ook hier alle communicatie- en implementatieplannen, die impact hebben op de patiënt. Vanuit de Cliëntenraad kunnen hiervoor tevens de verschillende panels (ouderen-, kinder- en cliëntenpanel) om hun mening worden gevraagd.

Het geven van een rol van eHealth binnen de zorg is essentieel om in de toekomst de toegankelijkheid, de betaalbaarheid en ook de winstgevendheid van de zorg te kunnen garanderen.

3.4 Cybersecurity

Er is binnen het ziekenhuis door de Cliëntenraad meegekeken of het Franciscus ervoor zorgt, dat alle gegevens van patiënten digitaal veilig zijn. Er is aangegeven, dat de serverruimte van Franciscus beter beveiligd dient te worden. Tevens heeft de Cliëntenraad aangedrongen op meer cyberoefeningen, zodat Franciscus goed voorbereid is en blijft. In 2025 gaat in Nederland ook de CBW (Cyber Beveiliging Wet) actief worden als Nederlandse doorvertaling van de NIS2 Europese wetgeving. Deze CBW zal waarschijnlijk een actievere betrokkenheid van het Bestuur 'afdwingen' bij het toezicht op de cyberveiligheid.

3.5 Contacten buiten Franciscus

Van tijd tot tijd onderhoudt de Cliëntenraad contact met de Cliëntenraden van andere ziekenhuizen. In 2024 is er een bijeenkomst georganiseerd door Ikazia voor de voorzitters van de Cliëntenraden uit de regio in het kader van RIGA. De voorzitter van de Cliëntenraad van Franciscus heeft hier tevens aan deelgenomen. Ook heeft de Cliëntenraad deelgenomen aan een bijeenkomst georganiseerd door SiRM en gehouden in het EMC in het kader van de toekomst van de oncologiezorg in Nederland. Deze bijeenkomsten hebben een directe relatie met hetgeen genoemd onder 3.1. Dit omdat bij de oncologiezorg door SiRM een aanbeveling wordt gemaakt voor concentratie en spreiding van deze zorg. Het gaat hierbij om vijf oncologische aandoeningen:

- Hoofd/hals
- Long
- Maag/slokdarm
- Pancreas
- Nier

Uiteindelijk zullen de zorgbestuurders hier zelf over moeten beslissen. Dit heeft dus invloed op de patiënt (zoals eerder aangegeven), maar ook op het ziekenhuis. Afhankelijk van de taken die een ziekenhuis heeft op het gebied van oncologie werkt dit ook door naar nadere disciplines (MOZ, internisten e.d.) en werkt door naar aantrekkelijkheid als werkgever, opleidingsinstituut (zeker in het geval van STZ) en in de relatie naar huisartsen e.d.

4 Advies- en instemmingsaanvragen

De CR heeft in 2024 18 adviesaanvragen dan wel instemmingsverzoeken ontvangen van de Raad van Bestuur en een adviesaanvraag van de Specialisten Coöperatie Franciscus (SCF).

1. Parkeerbeleid
2. Nieuwbouw / Franciscus vernieuwt
3. Advies Begroting 2024
4. Haalbaarheid implementatieplan Franciscus Focus
5. Koffievoorziening
6. Evaluatie transitie zorgorganisatie
7. Adviesaanvraag profiel Voorzitter en Lid Raad van Toezicht
8. Instemmingsaanvraag BHV plan ter info reglement veiligheidscommissie
9. Adviesaanvraag merkenbeleid
10. Adviesaanvraag samenwerking Oogziekenhuis
11. Instemmingsaanvraag crisisbeleid plan
12. Adviesaanvraag Stopzetten verpleegkundige prikservice poli apotheek
13. Organisatiestructuur
14. Jaarrekening SCF 2023
15. Spoedadvies aanvraag investering schoonmaakpersoneel
16. Adviesaanvraag benoeming lid RvT
17. Adviesaanvraag inrichting afdeling schoonmaak
18. Organisatieplan ICM zorgondersteuning

Het is zinvol te vermelden, dat de Cliëntenraad voorbereidingen treft om een bindende voordracht te doen voor het RvT lid namens de Cliëntenraad. Hiervoor lopen momenteel de voorbereidingen en de benoeming van het nieuwe RvT-lid namens de CR gaat volgens planning per 1 maart 2025 actief worden.

5 Werkgroepen en commissies

De leden van de cliëntenraad namen in 2024 deel aan de volgen werkgroepen en commissies

- Commissie Aandacht voor Ouderen (CAVO)
- Commissie Financiën
- Concord
- Kwaliteitsraad
- Werkgroep Cliëntenpanel/Communicatie
- Werkgroep Ideeënbus
- Werkgroep Informatiedagen
- Werkgroep Palliatieve Zorg
- Werkgroep Ouderen
- Werkgroep eHealth
- Werkgroep Lage gezondheidsvaardigheden
- Werkgroep Franciscus Focus
- Werkgroep Voedingsconcept oncologie patiënten
- Werkgroep patiëntbewaking & Signalering

6 De Cliëntenraad

Op 31 december 2024 waren dit de leden van de cliëntenraad



V.l.n.r. Gerda Bokslag, Jacqueline Hertog, Jan de Vos (voorzitter), Ellen de Vries, Hayo Graatsma, Roy Ismail (vicevoorzitter), Sharon Buijtendijk (ambtelijk secretaris), Cafer Ates.

Per 1 januari 2025 zal mw Ellen de Vries-Roetman de cliëntenraad – na een waardevolle bijdrage gedurende ruim 5 jaar- gaan verlaten.

Contactgegevens

Franciscus

Locatie: Franciscus Gasthuis (Kamer 0H.135)

Postadres: Postbus 10900, 3004 BA Rotterdam

Bezoekadres: Kleiweg 500, 3045 PM Rotterdam

Telefoon: 0683532803

E-mail: Clientenraad@Franciscus.nl

Voor ideeën en tips! CRideeenbus@franciscus.nl

7 Toekomstvisie

Voor 2025 zet de Cliëntenraad zich in om structureel, vroegtijdig en actief betrokken te zijn bij beleidsprocessen en beslissingen die impact hebben op de patiëntenzorg. Met het oog op dit doel richt de CR zich op:

- Versterking van relatie met de achterban. Meer en betere communicatie met cliënten, zodat zij actief kunnen bijdragen aan de adviezen en beslissingen van de Cliëntenraad.
- Intensieve samenwerking met de zorgclusters (Acuut, Chronisch, Electief, MOZ en ketenmanagement). Actieve bijdrage aan werkgroepen, met name op het gebied van eHealth, lage gezondheidsvaardigheden en Franciscus Focus.
- Focus op kwaliteit en veiligheid voor de patiënt. Blijvende aandacht voor de veiligheid van patiëntgegevens, een patiëntvriendelijke inrichting van nieuwe locaties, het versterken van laagdrempelige zorgtoegang voor kwetsbare groepen en een omgeving voor de patiënt waarin deze zich op zijn gemak en veilig voelt.

De Cliëntenraad van Franciscus streeft er in 2025 naar om nog dichter bij de patiënten te staan en hun belangen krachtiger te vertegenwoordigen binnen het ziekenhuis. Met een verhoogde focus op interactie met de achterban, proactieve betrokkenheid bij beleidsontwikkelingen, en intensieve samenwerking binnen en buiten de organisatie, wil de Cliëntenraad Franciscus blijven ondersteunen in het leveren van hoogwaardige en patiëntgerichte zorg.