

Doelstelling en werkplan 2018 cliëntenraad Het Oogziekenhuis Rotterdam

Uit de toepassing van de Wet Medezeggenschap Zorginstellingen (WMCZ) volgt dat de cliëntenraad van Het Oogziekenhuis Rotterdam (de cliëntenraad of de CR) werkt binnen het kader van de doelstellingen van de instelling (in casu Het Oogziekenhuis). Daartoe ziet de cliëntenraad zijn wettelijke taak – zijnde: het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van Het Oogziekenhuis Rotterdam - in het verlengde van de missie, visie en kerntaken van het ziekenhuis.

Het Oogziekenhuis Rotterdam

Het Oogziekenhuis is een 'Center of Excellence'. Als 'Center of Excellence' is Het Oogziekenhuis hét kennis- en behandelcentrum voor oogheelkundige zorg en moet de geleverde zorg op medisch, paramedisch en verpleegkundig gebied optimaal zijn. Zij werkt daarvoor samen met de beste oogklinieken in de wereld en gebruikt principes uit het bedrijfsleven om de zorg kwalitatief beter en veiliger te verlenen.

Voor de missie, visie, kerntaken en zorgprofiel zie de website van Het Oogziekenhuis (zie de rubriek: 'Over het Oogziekenhuis'). Hier is de meest actuele informatie te vinden van de beleidsuitgangspunten voor het ziekenhuis. Zie: www.oogziekenhuis.nl/index.php

De cliëntenraad

Doel en rolopvatting

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten. Daarbij gaat de cliëntenraad uit van het verlenen van de zorg in Het Oogziekenhuis op een wijze die recht doet aan de missie, visie en kerntaken van het ziekenhuis. In dit licht adviseert de cliëntenraad de raad van bestuur - gevraagd en ongevraagd – betreffende alle onderwerpen waarover hij als gevolg van de WMCZ om advies dient te worden gevraagd en over andere zaken die naar zijn oordeel voor cliënten van belang zijn. Naast zijn adviestaak levert de cliëntenraad – vanuit het cliëntenperspectief – een bijdrage aan de ontwikkeling en/of implementatie van strategie, zorg, veiligheid en kwaliteit. De cliëntenraad volgt daartoe de voor cliënten relevante ontwikkelingen in de oogzorg en onderhoudt daartoe zelfstandig contacten.

In zijn adviezen richt de cliëntenraad zich primair op de voor cliënten belangrijke aspecten en in beginsel niet op detailzaken van uitvoerend niveau. De cliëntenraad houdt zich niet bezig met individuele problemen of klachten. Hiervoor kunnen cliënten contact opnemen met de klachtenfunctionaris van het ziekenhuis.

Beleidskader en werkwijze

De cliëntenraad stelt zich op de hoogte van situaties binnen het ziekenhuis en heeft oor voor ervaringen van patiënten. De cliëntenraad volgt het beleid van Het Oogziekenhuis en geeft daarover in het belang van de cliënten adviezen. Dit impliceert enerzijds dat de cliëntenraad de plannen van de leiding van Het Oogziekenhuis zal meelesen vanuit het patiënten belang. Anderzijds wil de cliëntenraad horen van de patiënten waarover zij tevreden zijn en waar zij verbeteringen wenselijk achten.

De cliëntenraad streeft naar de beste oogzorg, zonder wachtlijst en met een goede bejegening, als het kort omschreven doel. Tegengestelde belangen tussen ziekenhuis en cliënten wil de cliëntenraad overbruggen en gemeenschappelijke belangen versterken.

De cliëntenraad werkt met een toedeling van aandachtsgebieden aan de leden van de raad. Waar nodig wordt een werkgroep (ad hoc) samengesteld. Hij komt jaarlijks tien maal bijeen en overlegt regelmatig met de raad van bestuur en de overige gremia van Het Oogziekenhuis. Deze overleggen hebben plaats zo vaak en zo veel als voor zijn taak noodzakelijk is. Het beleidskader voor de activiteiten wordt jaarlijks in een werkplan uitvoeriger vastgelegd. Het werkplan 2018 is als bijlage aangehecht.

Bijlage: werkplan 2018 cliëntenraad Het Oogziekenhuis Rotterdam

Inleiding

Naast de werkzaamheden die voortkomen uit de toepassing van de Wet Medezeggenschap Cliëntenraden in de zorg (WMCZ) wil de cliëntenraad ook zelf zijn werk structuur geven en initiatieven nemen.

In dit werkplan worden aandachtsgebieden aangedragen met een onderverdeling voor taaktoedeling aan de leden van de cliëntenraad. Binnen deze onderverdeling is verschil gemaakt tussen eenmalige activiteiten en doorlopende activiteiten. Het betreft geen limitatieve opsomming. Dit document staat open voor tussentijdse bijstellingen.

De cliëntenraad heeft in algemene zin aandacht voor:

- › de organisatie van de zorg rondom patiënten;
- › de interne communicatie (website – OR - intranet);
- › de communicatie met de achterban (collectief – patiëntenverenigingen).

Intern functioneren

Wat interne zaken betreft, ziet de cliëntenraad de volgende eenmalige werkzaamheden:

- › opstellen van een huishoudelijk reglement en werkplan 2018;
- › opstellen van een expertisematrix en invullen van de functies binnen de cliëntenraad;
- › vaststellen van de wijze van adviesaanvragen van de raad van bestuur aan de cliëntenraad en andersom (ongevraagd advies door de cliëntenraad aan de raad van bestuur).

Wat interne zaken betreft ziet de cliëntenraad de volgende doorlopende werkzaamheden:

- › (leren) kennen van de organisatie en de werkvloer van het ziekenhuis en het volgen van ontwikkelingen;
- › deelnemen aan relevante symposia en trainingen (over wetgeving, veiligheid en zorg);
- › via het Netwerk Cliëntenraden in de Zorg (NCZ) volgen van ontwikkelingen van medezeggenschap in de zorg;
- › elk jaar evalueren van het eigen functioneren.

Matrix aandachtsgebieden cliëntenraad

Matrix aandachtsgebieden cliëntenraad						
	Jeanette	Jeroen	John	Laura P.	Laurens	Renata
Communicatie						X
Contacten	X	X	X	X	X	X
Financiën		X	X			
Huisvesting/verbouwingen		X				
ICT		X				
Kwaliteit/veiligheid	X					
Strategie/Beleidsplan			X		X	
Zorginhoudelijk				X		
De portefeuillehouder zorgt, in samenspraak met de cliëntenraad, voor de uitwerking van het eigen aandachtsgebied.						

Uitwerking activiteiten en aandachtsgebieden

Onderstaande opsomming geeft per aandachtsgebied de agenda weer voor 2018.

Zorginhoudelijk

Enmalig aandacht voor:

- › nieuwe strategie en positionering van Het Oogziekenhuis.

Doorlopend aandacht voor:

- › ontvangst van patiënten (beheer wachttijden – afspraken);
- › verstrekking van op de aandoening gerichte informatie aan patiënten;
- › door patiënten ervaren bejegening en beleving.

Communicatie

Enmalig aandacht voor:

- › presentatie cliëntenraad binnen Het Oogziekenhuis (en- en extern; informatie cliëntenraad op website en intranet);
- › bereikbaarheid beschikbaarstelling van de contactgegevens cliëntenraad (informatiecentrum – website - flyer);
- › ontwikkeling van het patiëntenportaal en vernieuwing van de website.

Doorlopend aandacht voor:

- › deelname aan open activiteiten van Het Oogziekenhuis (presentaties);
- › analyse van beschikbare (niet medische) cliëntrapportages;
- › onderhouden van contacten met (oog)patiëntenverenigingen;
- › opstellen van nieuwsberichten (Facebook, intranet, papier);
- › ophalen van belevingsinformatie bij cliënten.

Kwaliteit en veiligheid

Enmalig aandacht voor:

- › omzetting van het elektronisch patiëntendossier.

Doorlopend aandacht voor:

- › het kwaliteit- en veiligheidsprogramma (voortschrijdend protocol);
- › de uitkomsten van het patiënttevredenheidonderzoek;
- › veel voorkomende klachten (via klachtenfunctionaris);
- › het infectiepreventieprogramma.

Financiën

Enmalig aandacht voor:

- › uitleg financiële structuur van Het Oogziekenhuis;
- › toelichting op vragenlijst “Bestuursverslag 2016”.

Doorlopend aandacht voor:

- › betaalbare kwaliteit en veiligheid.

Strategie

Eenmalig aandacht voor:

- › nieuwe strategie en positionering van Het Oogziekenhuis.

Doorlopend aandacht voor:

- › wijzigingen van het cliëntenportaal.

Contacten / werkveld (ver)kennen

Interne contacten

Eenmalig aandacht voor:

- › kennismaking met sleutelfunctionarissen en sleutelfuncties.

Doorlopend aandacht voor:

- › deelname aan veiligheidsrondes;
- › contact onderhouden met de diverse gremia van de organisatie;
- › ophalen informatie bij de achterban

Externe contacten

Eenmalig aandacht voor:

- › melding van de oprichting van de cliëntenraad.

Doorlopend aandacht voor:

- › inrichting van het cliëntenportaal;
- › contacten met (oog)patiëntenverenigingen;
- › opstellen van nieuwsberichten (Facebook, intranet, papier);
- › ophalen van belevingsinformatie bij cliënten.