

Jaarverslag 2018 cliëntenraad Het Oogziekenhuis Rotterdam

Voorwoord

Het jaar 2017 stond vooral in het teken van kennismaken met de organisatie, visie vormen op medezeggenschap en doelstelling en rol bepalen. In 2018 lag de focus op het stimuleren van de patiëntparticipatie en om het in de haarvaten van de organisatie te krijgen. Ook voor de cliëntenraad is dit steeds weer aanleiding om de eigen ambitie over taak, rol, werkwijze en activiteiten te bespreken. Het gaat daarbij niet alleen over de wettelijke taak, maar juist over hoe de cliëntenraad kan bijdragen aan een optimale bejegening en de kwaliteit en veiligheid van zorg. Het zijn soms kleine stappen, maar uiteindelijk zal het bijdragen aan de kwaliteits- en verbetercyclus van de zorg voor de patiënt.



In het begin van het jaar is ons lid Fred Metman aan de gevolgen van zijn ziekte overleden. We betreuren dit verlies. Verder hebben enkele leden om verschillende redenen hun lidmaatschap beëindigd. Jammer omdat zij op eigen wijze een bijdrage leverden aan de cliëntenraad en het werk zoals het nu is. Aan de andere kant brengen de nieuwe leden weer hun eigen ervaringen en inzichten mee.

De cliëntenraad wenst dat dit jaarverslag de kennis over het werk van de cliëntenraad mag vergroten. Graag wil ik als voorzitter iedereen die bijgedragen heeft aan het werk van de cliëntenraad, van harte bedanken voor hun inzet.

John van der Zande
voorzitter cliëntenraad van Het Oogziekenhuis Rotterdam

Inzicht in de processen

Vanwege de goede ervaring vorig jaar heeft de cliëntenraad in 2018 weer deelgenomen aan een van de veiligheidsrondes. Een veiligheidsronde is een middel om een veiligheidscultuur te ontwikkelen en te stimuleren. De raad van bestuur en het management gaan met de medewerkers in gesprek over patiëntveiligheid. De cliëntenraad krijgt hierdoor een beter beeld van de processen binnen de organisatie. Met dit doel heeft een van de leden ook de interne cursus 'Wegwijs in de oogheelkunde' gevolgd. Dit leverde de raad een bredere kennis op van de verschillende oogaandoeningen, patiëntenstromen en processen binnen het ziekenhuis.

Volgen van interne ontwikkelingen

Naast het verkrijgen van inzicht in de processen vindt de cliëntenraad het belangrijk om op de hoogte te zijn van de interne ontwikkelingen die voor de patiënt belangrijk kunnen zijn. Zo heeft de cliëntenraad diverse bijeenkomsten bijgewoond, zoals: een presentatie over de nieuwe communicatiestrategie, een presentatie over het plan voor de toekomstige inrichting en aankleding bij verbouwingen en een bijeenkomst over de resultaten van het patiënttevredenheidsonderzoek (Consumer Quality Index) dat in 2017 is uitgevoerd.

Volgen van externe ontwikkelingen

Om te weten wat er speelt binnen het terrein van de gezondheidszorg en in het bijzonder de oogheelkunde, volgt de cliëntenraad de relevante ontwikkelingen. In 2018 heeft men deelgenomen aan de volgende congressen:

- › jaarcongres VIPP (Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt en Professional) van de NCZ (Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg);
- › symposium "Van Inspraak naar Invloed" van de NCZ;
- › congres Veiligheid en Kwaliteit van de SRZ (Samenwerkende Rijnmond Ziekenhuizen).

Uitgebrachte adviezen en ideeën ter verbetering

In 2018 heeft de cliëntenraad twee adviesaanvragen ontvangen. De raad van toezicht heeft de cliëntenraad gevraagd advies te geven over het voorgenomen besluit tot de benoeming van de heer R. Treffers als voorzitter raad van bestuur (ad interim). De cliëntenraad heeft hiertoe positief advies gegeven. De raad van bestuur heeft gevraagd advies uit te brengen over de begroting 2019. Omdat de cliëntenraad op dat moment nog te weinig achtergrondkennis had en vanwege het korte tijdbestek heeft de cliëntenraad een neutraal advies gegeven. In het laatste kwartaaloverleg heeft de cliëntenraad daarom vragen gesteld aan de raad van bestuur en zijn de uitgangspunten van de begroting besproken ter verduidelijking.

Naast deze adviesaanvragen heeft de cliëntenraad op verzoek van Het Oogziekenhuis meegedacht over een aantal, wat meer praktische, zaken, zoals:

- › Aanpassing processen op het dagcentrum over logistiek, indeling ruimte en sfeer, met het oog op waarborgen privacy van de patiënt;
- › Narrowcasting (het aanbieden van digitale informatie afgestemd op de doelgroep via LCD-schermen). Dit project is uitgesteld vanwege andere prioriteiten en investeringen;
- › Opvragen van een digitale afschrift van het medisch dossier voor patiënten;
- › Invoering patiëntenportaal. De realisatie hiervan is overigens uitgesteld vanwege een te grote investering ten opzichte van wat het zou opleveren. Er wordt onderzocht of het haalbaar is om aan te sluiten op PGO (Persoonlijke GezondheidsOmgeving) of dat men beter voor een lichtere vorm van patiëntenportaal kan kiezen;
- › Nieuwe website. De cliëntenraad heeft een aantal tips en wensen doorgegeven. In 2019 neemt een aantal patiënten uit de raad deel aan gebruikerstesten.

Naast gevraagd advies heeft de cliëntenraad ongevraagd advies gegeven omdat zij kansen zag ter verbetering van de beleving en ervaring van de patiënt. Dit advies is aan de raad van bestuur ofwel aan de manager of leidinggevende van de betreffende afdeling gestuurd. Voor het onderwerp hoofdbehandelaarschap heeft de cliëntenraad ook met de voorzitter van het bestuur van de Coöperatie Medici Oogzorg Rotterdam (CMOR) gesproken. De ongevraagde adviezen gingen over:

- › regeling wachttijden en wachttijdbemiddeling medisch-specialistische zorg;
- › selectieprocedure nieuwe klachtenfunctionaris;
- › verbouwing begane grond en sanitaire voorziening voor patiënten;
- › communicatie naar de patiënt over hoofdbehandelaarschap;
- › handhavingsbeleid patiëntidentificatie (ID-controle en BSN-registratie);
- › wachttijden op de polikliniek.

Resultaten adviezen

Hieronder volgt per onderwerp een korte beschrijving van de resultaten van deze ongevraagde adviezen.

Regeling wachttijden en wachttijdbemiddeling medisch-specialistische zorgselectieprocedure

De cliëntenraad heeft de organisatie gewezen op de nieuwe/aangescherpte regels van de NZa voor het verstrekken van informatie over wachttijden aan patiënten. De nieuwe regels verplichten tot het geven van informatie over de mogelijkheid tot bemiddeling door zorgverzekeraars bij wachttijden langer dan de Treeknormen (wachtljstbemiddeling). Deze uitleg is op de website vermeld. Verder constateerde de raad dat de publicatiedata van de wachttijden niet altijd actueel was en dat de wachttijden niet in kalenderdagen werden uitgedrukt. De organisatie is hier inmiddels meer alert op, zodat aan de regelgeving wordt voldaan.

Nieuwe klachtenfunctionaris

In het eerste kwartaal van 2018 kwam de vacature voor klachtenfunctionaris vrij. De cliëntenraad heeft meegedacht in de vervolgfase van de sollicitatieprocedure voor deze functie. Gelet op de inhoud van de functie, het bevorderen en bijdragen aan een juiste afhandeling van klachten en suggesties van patiënten, vond zij het belangrijk hierover mee te denken. De cliëntenraad heeft positief geadviseerd op de benoeming van de kandidaat.

Verbouwing begane grond en sanitaire voorziening voor patiënten

De cliëntenraad merkte op dat in de verbouwplannen voor de begane grond weinig ruimte was gereserveerd voor toiletten. Zodoende heeft zij de raad van bestuur geadviseerd hier extra ruimte voor vrij te maken. De raad van bestuur deelde deze mening en heeft de manager projecten en techniek verzocht de technische en financiële mogelijkheden te onderzoeken voor het herplaatsen van de vervallen toiletgroep op de begane grond. Dit wordt meegenomen in het huisvestingstraject.

Communicatie naar de patiënt over hoofdbehandelaarschap

De cliëntenraad merkte dat het voor de patiënt vaak niet duidelijk is wie zijn/haar hoofdbehandelaar is en wat deze rol precies inhoudt. Daarom is zij in gesprek gegaan met de voorzitter van de Coöperatie Medici Oogzorg Rotterdam en de bedrijfskundig zorgmanager polikliniek en diagnostiek. Dit heeft ervoor gezorgd dat communicatiemiddelen zijn aangepast (folders) dan wel toegevoegd (presentatie in de wachtkamer). Verder wenste de cliëntenraad duidelijkheid voor de patiënt over de functie van de behandelaar. Zo is het voor de patiënt vaak onduidelijk of hij of zij een optometrist, AIOS (arts in opleiding tot specialist) of oogarts voor zich heeft. Naar aanleiding van dit signaal is de afdeling kwaliteit & veiligheid gevraagd om dit punt in de interne auditcyclus van 2019 mee te nemen als aandachtspunt.

Handhavingsbeleid patiëntidentificatie (ID-controle en BSN-registratie)

Naar aanleiding van het aangepaste beleid handhaving patiëntidentificatie heeft de cliëntenraad een aantal suggesties gegeven ter verbetering van het proces. Het ging hierbij voornamelijk om de privacybescherming van de patiënt, mede in het kader van de vanaf mei 2018 aangescherpte privacywetgeving (Algemene Verordening Gegevensbescherming). De afdeling zorgadministratie heeft de suggesties meegenomen ter verbetering van de processen.

Wachttijden op de polikliniek

De cliëntenraad volgt de uitkomsten van de patiënttevredenheidsonderzoeken. Hieruit blijkt dat de wachttijden tijdens het bezoek aan de polikliniek een van de terugkerende onderwerpen is waar Het Oogziekenhuis laag op scoort in de onderzoeken. Naar aanleiding daarvan is de cliëntenraad in gesprek gegaan met een aantal meewerkend leidinggevenden van de polikliniek. In dit gesprek zijn ideeën uitgewisseld. Het doel was en is

voornamelijk de beleving van de wachttijd te verbeteren door betere communicatie hierover aan de patiënt. In 2019 besteedt de cliëntenraad hier verder aandacht aan.

Samenstelling cliëntenraad

De leden van de cliëntenraad zijn alle (ex-)patiënten van Het Oogziekenhuis. Het voordeel hiervan is dat zij hun eigen ervaring met het ziekenhuis meebrengen. Begin tweede kwartaal van 2018 heeft Gerda van Oosterhout afscheid genomen van de cliëntenraad omdat haar huidige baan meer tijd vroeg dan verwacht. Aan het einde van 2018 heeft de cliëntenraad kennisgemaakt met Willeke Versluis. Begin 2019 is zij als lid van de cliëntenraad toetreden. Nadat haar lidmaatschap bij de cliëntenraad van het Albert Schweitzer Ziekenhuis afliep, besloot zij haar werk voort te zetten bij de cliëntenraad van Het Oogziekenhuis. Ervaring die hier goed van pas komt. Ook Jeroen Kromme heeft zijn werkzaamheden voor de raad helaas, vanwege andere werkzaamheden, moeten beperken.

Cliëntenraad begin 2019

V.l.n.r. (voorste rij): Renata Habets, Laura Pas, Jeanette Wilton en Willeke Versluis.

V.l.n.r. (achterste rij): John van der Zande (voorzitter), Laura Hoozemans (ambtelijk secretaris) en Laurens Hoedemaker (vicevoorzitter).



Blik op de toekomst

In het werkplan voor 2019 vindt u een overzicht van de belangrijkste onderwerpen waar de cliëntenraad zich dit jaar op gaat richten. Hierbij volgt zij de beleidsplannen van de raad van bestuur en heeft zij eigen speerpunten opgesteld. Vanzelfsprekend zullen een aantal onderwerpen doorlopend aandacht vragen en is er dus overlap met het voorgaande jaar en de komende jaren. Denk hierbij aan algemene zaken zoals beleving en bejegening van de patiënt en kwaliteit en veiligheid. Eén van de eerste onderwerpen waar de raad veel aandacht aan wil besteden, is het contact met de achterban: de patiënt. Hiervoor zal de cliëntenraad nauw samenwerken met de afdeling kwaliteit & veiligheid. Projecten van het ziekenhuis die dit jaar aandacht vragen zijn onder andere: vernieuwing website, nieuwe/aangescherpte strategie, samenwerkingsverbanden en mogelijke aansluiting op PGO (Persoonlijke GezondheidsOmgeving). Zie voor meer details het werkplan van de cliëntenraad.

Contact met de cliëntenraad

De cliëntenraad vindt het belangrijk om te weten wat er leeft bij de patiënten. Als u suggesties heeft ter verbetering van de zorgverlening, hoort de cliëntenraad dit graag. Voor vragen, opmerkingen of suggesties die betrekking hebben op de cliëntenraad zijn wij bereikbaar via onze contactpersoon Laura Hoozemans, ambtelijk secretaris cliëntenraad. Per e-mail: clienraad@oogziekenhuis.nl of telefonisch: 010-4017859.