

# Jaarverslag 2019 cliëntenraad Het Oogziekenhuis Rotterdam

Dit verslag geeft een overzicht van de belangrijkste activiteiten van de cliëntenraad in 2019. Wilt u weten waar de cliëntenraad precies voor staat en wat haar rol en taak is? Bekijk dan de [pagina](#) van de cliëntenraad op de website van Het Oogziekenhuis Rotterdam.

## Uitgebrachte adviezen

In 2019 heeft de cliëntenraad op verzoek advies uitgebracht aan de raad van bestuur over de volgende onderwerpen:

- › aansluiting klachtencommissie Rijnmond;
- › verwaard adviesrecht cliëntenraad over het profiel en de benoeming leden raad van toezicht;
- › jaarrekening 2018;
- › tweehoofdige raad van bestuur;
- › aangescherpte strategie;
- › aangescherpt besturingsmodel;
- › verschuiving ingangsdatum nieuwe structuur.

Daarnaast heeft de cliëntenraad op verzoek advies uitgebracht aan de raad van toezicht over de benoeming van twee nieuwe leden raad van bestuur. Ook heeft de cliëntenraad meegedacht over het profiel van deze leden (bedrijfskundig en zorg-gerelateerd profiel).

Naast gevraagd advies heeft de cliëntenraad op eigen initiatief twee adviezen uitgebracht aan de betrokken afdelingen binnen het ziekenhuis. Deze adviezen gingen over:

- › communicatie over de wachttijden op de website;
- › communicatie over de kosten van het no-showtarief.

## Andere onderwerpen waarover de cliëntenraad heeft meegedacht

De cliëntenraad neemt regelmatig deel aan werkgroepen binnen het ziekenhuis en denkt op die manier mee over diverse onderwerpen. De leden hebben elk hun eigen aandachtsgebied binnen de raad en afhankelijk van het onderwerp beslissen zij wie, waaraan deelneemt. In 2019 heeft de cliëntenraad:

- › deelgenomen aan het jaargesprek met de IGJ (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) waarbij getoetst werd in hoeverre Het Oogziekenhuis de Governancecode zorg naleeft met als thema gedrag en cultuur;
- › meegedaan aan een gebruikerstest voor de nieuwe website;
- › deelgenomen aan de veiligheidsronde op het dagcentrum;
- › meegedacht over en bijgedragen aan de subsidieaanvraag voor het programma Topspecialistische Zorg en Onderzoek (TZO);
- › deelgenomen aan de jury van de 'Kaizen Cup', waarbij verschillende afdelingen binnen het ziekenhuis een proces hebben verbeterd binnen het programma 'Continu Verbeteren';
- › informatie verkregen en meegedacht over het beleidsplan kwaliteit & veiligheid 2019-2020;
- › een voorstel gedaan voor de onderwerpen die volgens de cliëntenraad in alle patiëntinformatiefolders zouden moeten terugkomen.

## Bijeenkomsten

De cliëntenraad heeft in 2019 twaalf reguliere vergaderingen gehouden. Eén daarvan stond in het teken van de evaluatie 2018 en het werkplan van 2019. Tijdens deze reguliere vergaderingen waren regelmatig gastsprekers vanuit Het Oogziekenhuis aanwezig. Onderwerpen die aan bod gekomen zijn:

- › plan over meten patiëntervaringen (adviseur kwaliteit & veiligheid);

- › nieuwe website (adviseur communicatie, marketing en PR);
- › strategie- en structuurtraject (adviseur van een extern adviesbureau en interne projectleider strategie);
- › update over klachtenafhandeling (klachtenfunctionaris);
- › uitkomsten medewerkerstevredenheidsonderzoek (manager HR & opleidingen);
- › Persoonlijke GezondheidsOmgeving (PGO) (manager informatisering & automatisering).

De cliëntenraad heeft vier keer een reguliere vergadering gehouden met de raad van bestuur. Daarnaast heeft overleg plaatsgevonden over de nieuwe strategie en structuur met een afvaardiging van de ondernemingsraad en met het bestuur van de Coöperatie Medici Oogzorg Rotterdam (CMOR).

## Externe samenwerking en ontwikkelingen

Door samen te werken met andere cliëntenraden, kan de raad kennis uitwisselen en blijft zij op de hoogte van ontwikkelingen. In het tweede kwartaal van 2019 is een netwerk opgericht van cliëntenraden van de ziekenhuizen uit de regio Rijnmond. Dit is een initiatief van de Rotterdam eHealth Agenda en de cliëntenraad van het Erasmus MC. De cliëntenraad van Het Oogziekenhuis is aangesloten bij dit netwerk en heeft in 2019 aan meerdere bijeenkomsten deelgenomen. Deze bijeenkomsten gingen voornamelijk over de toepassingsmogelijkheden van ehealth en thuishetchnologie voor patiënten.

Om te weten wat er speelt op het gebied van de gezondheidszorg en in het bijzonder de oogheelkunde, volgt de cliëntenraad relevante ontwikkelingen door deelname aan congressen. Ook volgt zij het nieuws via diverse nieuwsbrieven en vaktijdschriften. In 2019 heeft de cliëntenraad deelgenomen aan:

- › tweede themabijeenkomst VIPP (Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt en Professional) voor cliëntenraden vanuit de NVZ (Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen);
- › symposium Wmcz 2018 “Gelijk samenspel in de zorg” vanuit NCZ (Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg). Wmcz staat voor Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen;
- › symposium “Digitale Ziekenhuiszorg”;
- › Oogcongres 2019: “Samen beslissen”;
- › congres veiligheid en kwaliteit van de SRZ (Stichting Samenwerkende Rijnmond Ziekenhuizen).

## Samenstelling cliëntenraad

### Cliëntenraad eind 2019

*V.l.n.r. (voorste rij): Laura Hoozemans (ambtelijk secretaris), Jeanette Wilton, Laura Pas en Willeke Versluis.*

*V.l.n.r. (achterste rij): Daan van Eibergen Santhagens, John van der Zande (voorzitter), Renata Habets en Laurens Hoedemaker (vicevoorzitter).*



De cliëntenraad bestaat eind 2019 uit zeven leden, inclusief een voorzitter en vicevoorzitter. Alle leden van de cliëntenraad zijn of waren patiënt in Het Oogziekenhuis. De cliëntenraad wordt in haar werkzaamheden ondersteund door een ambtelijk secretaris van Het Oogziekenhuis. In 2019 heeft de cliëntenraad twee nieuwe leden gewonnen vanwege het vertrek van twee leden, één vertrek in 2018 en één in het eerste kwartaal van 2019.

Bent u benieuwd wie de belangen van de patiënt vertegenwoordigt? De leden stellen zich graag aan u voor. Lees meer over hun professionele achtergrond en motivatie voor deelname aan de cliëntenraad op de website onder [‘leden’](#).

## Blik op de toekomst

In februari 2020 heeft de cliëntenraad een ‘heisessie’ gehouden, onder begeleiding van een trainer en coach via NCZ, waarbij de plannen voor 2020 zijn besproken. De uitkomsten hiervan worden verwerkt in een werkplan. Veel van deze onderwerpen krijgen doorlopend aandacht. De belangrijkste onderwerpen waar de cliëntenraad zich de komende periode op gaat richten, zijn:

- › weten wat er leeft bij patiënten;
- › preventie (denk aan infectiepreventie/hygiëne en relatie voeding en gezondheid van de ogen);
- › evaluatie aansluiting Klachtencommissie Rijnmond;
- › ICT: overgang naar Persoonlijke GezondheidsOmgeving (PGO) en eHealth;
- › Gastvrijheid (doorlopend thema).

Bij het opstellen van het werkplan richt de cliëntenraad zich ook op de huidige (externe) ontwikkelingen en de plannen van de raad van bestuur die voor patiënten relevant zijn. De belangrijkste ontwikkelingen en speerpunten vanuit het bestuur zijn:

- › medezeggenschapsregeling;
- › invoering aangescherpte strategie en besturingsmodel;
- › huisvesting;
- › meten van patiënttevredenheid en ervaringen van patiënten;
- › verbeteren van processen.

## 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 kunt u contact opnemen met Laura Hoozemans, ambtelijk secretaris cliëntenraad.

✉ per e-mail: [clienraad@oogziekenhuis.nl](mailto:clienraad@oogziekenhuis.nl) of

☎ telefonisch: 010-4017859.