

Jaarverslag 2020 cliëntenraad Het Oogziekenhuis Rotterdam

Het jaar 2020 stond voor velen van ons in het teken van het coronavirus. Tijdelijk kon een deel van de afspraken van patiënten in Het Oogziekenhuis Rotterdam niet doorgaan. Op dat moment werd alleen spoedzorg verleend. Medewerkers van Het Oogziekenhuis moesten hun werkwijze steeds aanpassen aan nieuwe coronamaatregelen om de zorg voor de patiënt zo goed mogelijk te kunnen blijven leveren. Voor de cliëntenraad betekende het ook een andere manier van werken, meer op afstand. In dat jaar vond ook een belangrijke wetswijziging plaats over medezeggenschap voor cliënten in de zorg. Als gevolg van deze wetswijziging werkt de cliëntenraad voortaan niet alleen voor Het Oogziekenhuis Rotterdam maar ook voor de Coöperatie Medici Oogzorg Rotterdam (CMOR). In deze coöperatie zijn de medisch specialisten van Het Oogziekenhuis verenigd. De kennismaking en voorbereidingen op deze nieuwe samenwerking hebben eind 2020 plaatsgevonden.

Dit verslag geeft een overzicht van de belangrijkste activiteiten van de cliëntenraad in 2020. Wilt u weten waar de cliëntenraad precies voor staat, wat haar rol, taak en werkwijze is? Bekijk dan de [pagina](#) van de cliëntenraad op de website van Het Oogziekenhuis Rotterdam. Op deze pagina vindt u ook het werkplan.

Uitgebrachte adviezen

De cliëntenraad heeft in 2020 op verzoek van de raad van bestuur advies uitgebracht over deze onderwerpen:

- › aanscherping organisatiestructuur;
- › beleid second opinion en tertiaire verwijzingen;
- › aanpassing klachtenregeling;
- › kaderbrief 2021;
- › Optometristencentrum;
- › gedragscode;
- › begroting 2021.

Naast deze adviezen heeft de cliëntenraad op eigen initiatief advies gegeven aan de raad van bestuur over de communicatie aan patiënten over het coronavirus. De cliëntenraad adviseerde in de beginfase om meer informatie te geven over de toelating van patiënten en andere bezoekers in Het Oogziekenhuis en over het beleid ter voorkoming van besmetting met het virus. Zij adviseerde deze informatie op een makkelijk vindbare plek op de homepage te publiceren. Ook gaf zij het advies om Engelstalige informatie over het coronavirus op de website te plaatsen. De adviezen werden al snel uitgevoerd.

Andere onderwerpen waarover de cliëntenraad heeft meegedacht

De cliëntenraad neemt regelmatig deel aan diverse werkgroepen om mee te denken over onderwerpen die betrekking hebben op de patiënt. Zowel op eigen initiatief als op verzoek van de organisatie. Het afgelopen jaar heeft de cliëntenraad:

- › gesproken en meegedacht over het plan van aanpak voor invoering van een digitale persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO);
- › gesprekken gevoerd met enkele vrijwilligers van Het Oogziekenhuis over gastvrijheid en patiëntbeleving;
- › meegewerkt aan de ontwikkeling van het programma 'Patiëntgerichte zorg en onderzoek', dat in 2021 zal worden uitgevoerd;
- › gesproken over verbetering van gastvrijheid en voorzieningen voor de patiënt met de manager Facilitair en de huisvestingcoördinator. Afgesproken is een regulier overleg hierover te plannen;
- › deelgenomen aan de conferentie over toekomstige huisvesting;
- › de informatiebrief aan patiënten over het Optometristencentrum gelezen en suggesties gegeven ter verbetering;
- › met de raad van bestuur en het bestuur van de medisch specialisten de medezeggenschapsregeling opgesteld. Op basis daarvan heeft de cliëntenraad ook het huishoudelijk reglement vernieuwd;
- › deelgenomen aan het kiezen van de onderzoeksthema's van Het Oogziekenhuis.

Reguliere vergaderingen

De cliëntenraad heeft in 2020 elf reguliere vergaderingen gehouden. Tijdens deze vergaderingen waren regelmatig gastsprekers vanuit Het Oogziekenhuis aanwezig. Onderwerpen die aan bod kwamen:

- › strategisch personeelsbeleid en acties in 2020-2022 (manager HR & Opleidingen);
- › kwartaalrapportages Kwaliteit & Veiligheid (adviseur Kwaliteit & Veiligheid);
- › update klachtenafhandeling (klachtenfunctionaris);
- › vervolgproces huisvestingstraject (transitiemanager en extern adviseur strategisch vastgoed);
- › update personeelsbeleid over onder andere vitaliteit en verzuim, uitdiensttreding, introductie nieuwe medewerkers en leer- en werkklimaat (manager HR en Opleidingen).

De cliëntenraad heeft vier reguliere vergaderingen gehouden met de raad van bestuur. Eén van deze vergaderingen werd bijgewoond door de raad van toezicht. Daarnaast heeft een afvaardiging van de cliëntenraad regelmatig tussen deze geplande vergaderingen door contact gehad met de bestuurder wanneer de actualiteit erom vroeg. Zoals over de af- en opschaling van de zorg als gevolg van de coronacrisis en de bijbehorende maatregelen. Verder heeft overleg plaatsgevonden met de ondernemingsraad, het bestuur van CMOR en de raad van bestuur n.a.v. het werkplan van de cliëntenraad voor 2020-2022. Ook is er een aparte vergadering geweest met de raad van bestuur over de jaarrekening, het bestuursverslag en de begroting. In dat overleg is het beleid van het ziekenhuis besproken door terug te kijken op het jaar 2019 en vooruit te kijken naar de komende periode.

Volgen van ontwikkelingen

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 2020 heeft de cliëntenraad deelgenomen aan:

- › bijeenkomst cliëntenraden ziekenhuizen Metropoolregio;
- › webmeeting Cliëntenraad Ziekenhuis en de Personele Unie;
- › Oogcongres via een webinar.

Nieuwe wetgeving

Per 1 juli 2020 is de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018) ingegaan. Rechten en plichten van de cliëntenraad zijn aangescherpt. Deze wetwijziging heeft onder andere tot gevolg dat de Coöperatie Medici Oogzorg Rotterdam (CMOR) invulling geeft aan het onderwerp medezeggenschap. De cliëntenraad en CMOR hebben met elkaar afgesproken dat de huidige cliëntenraad van Het Oogziekenhuis voortaan ook als cliëntenraad voor CMOR zal optreden. Deze nieuwe samenwerking zal in de loop van 2021 verder vorm krijgen.

Ook moest als gevolg van de wetwijziging een nieuw medezeggenschapsreglement en huishoudelijk reglement worden opgesteld. De cliëntenraad, het bestuur van CMOR en de raad van bestuur hebben in 2020 hierover gesprekken gevoerd. Begin 2021 zijn zij een nieuwe medezeggenschapsregeling overeengekomen waarin de afspraken over de samenwerking zijn vastgelegd. Daaruit volgend is het huishoudelijk reglement vernieuwd. In dit reglement staan afspraken over de werkwijze van de cliëntenraad. U vindt het huishoudelijk reglement op de website, onder de pagina van de cliëntenraad.

Contact met de patiënt

Om de patiënt en zijn of haar begeleider goed te kunnen vertegenwoordigen, is het belangrijk dat de cliëntenraad weet wat er leeft onder patiënten. Natuurlijk doen de leden van de cliëntenraad zelf ervaring op als patiënt van Het Oogziekenhuis maar daarnaast proberen zij een zo goed en breed mogelijk beeld te krijgen van hoe de patiënt de zorg ervaart. Zo bespreekt de cliëntenraad elk kwartaal de rapportage van de afdeling Kwaliteit & Veiligheid waarin de resultaten van de patiënttevredenheidsmetingen zijn opgenomen. Dit zijn de zogenoemde Patient Reported Experience Measures (PREM), waarmee Het Oogziekenhuis sinds april 2020 via deze gestandaardiseerde vragenlijsten meet hoe de patiënt de zorgverlening heeft ervaren. Deze vragen gaan onder andere over participatie en inspraak, communicatie en informatie door de zorgverleners.

In de zomer van 2020 heeft de cliëntenraad informatiefolders aan diverse balies laten uitdelen aan patiënten. Via deze actie zijn patiënten uitgenodigd om hun ervaring met de zorg in Het Oogziekenhuis met de cliëntenraad te delen. De reacties zijn bijgehouden in een logboek. Leden van de cliëntenraad hebben in die periode zelf ook flyers uitgedeeld en zijn daarbij in gesprek gegaan met patiënten in de wachtkamers. De uitkomsten hiervan zijn besproken in de vergadering van de cliëntenraad en met de raad van bestuur gedeeld. Voor een deel van de patiënten was het moment van bevragen niet helemaal geschikt. Daarom denkt de cliëntenraad na over andere manieren om informatie op te vragen. Zij zal hierbij zeker aansluiten bij de initiatieven van Het Oogziekenhuis. Verder is de cliëntenraad in gesprek gegaan met enkele vrijwilligers, waaronder de coördinator, omdat vrijwilligers vaak veel horen en zien van patiënten. Ook was afgesproken dat de cliëntenraad zou aansluiten tijdens de jaarlijkse bijeenkomst van de vrijwilligers om kennis te maken en te praten over patiëntbeleving. Helaas is dit vanwege de coronamaatregelen niet doorgegaan.

Samenstelling cliëntenraad

De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. In 2017, het jaar van de oprichting van de cliëntenraad, zijn de leden in tegenstelling tot voorgaande benoemd voor de periode van één jaar. Daarna zijn vier van hen benoemd voor een eerste termijn van vier jaar. Deze termijn loopt eind 2021 af. In oktober 2020 is het lidmaatschap van een van de leden helaas vroegtijdig beëindigd. De cliëntenraad bestond eind 2020 uit zes leden:

- › Daan van Eibergen Santhagens, lid sinds 9-10-2019
- › Jeanette Wilton – Postma, lid sinds 1-1-2017
- › John van der Zande, voorzitter, lid sinds 1-1-2017
- › Laurens Hoedemaker, vicevoorzitter, lid sinds 13-3-2017
- › Renata Habets, lid sinds 1-1-2017
- › Willeke Versluis – Koper, lid sinds 15-1-2019

Alle leden van de cliëntenraad zijn of waren patiënt in Het Oogziekenhuis. Een ambtelijk secretaris van Het Oogziekenhuis ondersteunt de cliëntenraad in haar werkzaamheden, sinds de oprichting in 2017. Bent u benieuwd naar de achtergrond en motivatie van de leden? De leden stellen zich graag aan u voor. Lees meer over hun professionele achtergrond en motivatie op de website onder '[leden](#)'.

Blik op de toekomst

Het vertrek van één van de leden in 2020 en het aflopende lidmaatschap van vier leden op 31-12-2021, zorgt ervoor dat de cliëntenraad in 2021 minimaal één of meer vacatures zal uitzetten. Dat is nodig om de hoeveelheid werk over de leden te kunnen verdelen en een diversiteit aan kennis te behouden binnen de raad.

Belangrijke onderwerpen die in 2021 aandacht vragen zijn onder andere: het huisvestingstraject, het patiëntenportaal, het wetenschappelijk onderzoeksprogramma en de samenwerking met CMOR. Lees meer hierover in het werkplan. Verder blijven gastvrijheid en bejegening belangrijke doorlopende thema's voor de cliëntenraad. Om gastvrijheid te stimuleren, roept de cliëntenraad een prijs in het leven voor medewerkers of afdelingen die zich bovenmatig inspannen om de patiënt zich welkom te laten voelen in Het Oogziekenhuis. Het zogenoemde 'OOGappeltje'. Een mooie bijkomstigheid is dat de cliëntenraad hiermee tegelijkertijd beter zichtbaar zal zijn in de organisatie. Het is belangrijk dat niet alleen patiënten maar ook medewerkers en managers weten dat er een cliëntenraad is en waar zij voor staat.

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 of

☎ telefonisch: 010-4017859.