

Jaarverslag 2021 cliëntenraad Het Oogziekenhuis Rotterdam

Zowel medewerkers als patiënten ervoeren ook in 2021 de gevolgen van de coronacrisis. Patiënten konden geen begeleiders meenemen vanwege beperkte ruimte en het afstand houden. Begin 2021 zijn de cliëntenraad, het bestuur van de Coöperatie Medici Oogzorg Rotterdam (CMOR) en de raad van bestuur een nieuwe medezeggenschapsregeling overeengekomen, waarin afspraken over de samenwerking zijn vastgelegd. Aanleiding hiervoor was de wetswijziging in 2020, waarbij is afgesproken dat de huidige cliëntenraad van Het Oogziekenhuis Rotterdam voortaan ook als cliëntenraad voor CMOR zal optreden. De cliëntenraad en het bestuur van CMOR zijn in 2021 met een kwartaaloverleg gestart. De samenwerking bevindt zich nog in een ontwikkelingsfase en zal in 2022 verder vorm moeten krijgen. Gastvrijheid en bejegening blijven voor de cliëntenraad belangrijke doorlopende thema's. In 2021 heeft de cliëntenraad daarom de medewerkersprijs voor gastvrijheid geïntroduceerd: het 'OOGappeltje'.

Dit verslag geeft een overzicht van de belangrijkste activiteiten van de cliëntenraad in 2021. Wilt u weten waar de cliëntenraad precies voor staat, wat haar taak en werkwijze is? Bekijk dan de [pagina](#) van de cliëntenraad op de website van Het Oogziekenhuis.

Uitgebrachte adviezen

De cliëntenraad heeft in 2021 op verzoek van de raad van bestuur advies uitgebracht over: de huisvestingsroute (het strategisch profiel 2040 en uit te werken locatiescenario), het projectvoorstel persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) en de begroting 2022. Naast deze gevraagde adviezen heeft de cliëntenraad op eigen initiatief advies gegeven aan de raad van bestuur over het instellen van patiëntpanels.

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. In 2021 heeft de cliëntenraad:

- › suggesties gegeven op de voorlichtingsfolder voor patiënten over calamiteiten;
- › gesprekken gevoerd en vragen gesteld over de invoering van de persoonlijke gezondheidsomgeving;
- › meegedacht over de procedures ten aanzien van incidenten en calamiteiten;
- › deelgenomen aan de selectiecommissie van de onderzoeksvoorstellen voor de TZO-subsidieaanvraag en betrokkenheid gehad bij de integrale TZO-aanvraag 2021. TZO staat voor Topspecialistische Zorg en Onderzoek en heeft betrekking op de subsidie die in opdracht van het ministerie van VWS aan zorginstellingen wordt verstrekt;
- › een enquête ingevuld over de ondersteuning van de spreekuren in de nieuwbouwsituatie;
- › gesproken met de afdeling Facilitair over de herinrichting van de KnipOOG (atrium) om het verblijf voor patiënten aangenamer te maken;
- › een oriënterend gesprek gevoerd over het beleid dat werd opgesteld ten aanzien van patiëntpanels;
- › deelgenomen aan een interview over de eindevaluatie van het nieuwe besturingsmodel.

Reguliere vergaderingen

De cliëntenraad heeft in het afgelopen jaar tien reguliere vergaderingen gehouden. Tijdens deze vergaderingen waren regelmatig gastsprekers vanuit Het Oogziekenhuis aanwezig. Onderwerpen die aan bod kwamen:

- › kwartaalrapportages Kwaliteit & Veiligheid (adviseur Kwaliteit & Veiligheid);
- › huisvestingstraject plan van aanpak (transitiemanager);
- › onderzoeksthema 'waardegedreven zorg' (adviseur Kwaliteit & Veiligheid);
- › (concept)beleid patiëntpanel (adviseur Kwaliteit & Veiligheid);
- › update klachtenafhandeling (klachtenfunctionaris);
- › kennismaking nieuwe coördinator gastvrijheid (gestart in mei 2021).
- › kennismaking nieuwe bedrijfskundig zorgmanager (gestart in juli 2021).

De cliëntenraad heeft vier reguliere vergaderingen gehouden met de raad van bestuur en sinds dit jaar ook vier met het bestuur van CMOR. Verder heeft een afvaardiging van de cliëntenraad regelmatig tussen de geplande vergaderingen door overlegd met de bestuurder over actuele onderwerpen. Ook is er een aparte vergadering geweest met de raad van bestuur over het bestuursverslag, de jaarrekening en de kaderbrief. In dat overleg is het beleid van het ziekenhuis besproken door terug te blikken op het jaar 2020 en vooruit te kijken naar het jaar 2022. Tijdens één van de vergaderingen met de raad van bestuur was de raad van toezicht aanwezig. De cliëntenraad heeft met de raad van toezicht afgesproken voortaan vaker met elkaar in contact te treden. Ook heeft de raad van toezicht een interview gehouden met de cliëntenraad over het functioneren van de raad van bestuur, ter voorbereiding op het jaargesprek tussen de raad van toezicht en raad van bestuur. Het zogenoemde '360-graden feedback-gesprek'.

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 en door het lezen van nieuwsberichten en vaktijdschriften. In 2021 heeft de cliëntenraad onder andere deelgenomen aan de themabijeenkomst VIPP voor cliëntenraden, georganiseerd door de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ). VIPP is het versnellingsprogramma informatie-uitwisseling patiënt en professional. Het programma helpt instellingen om de volgende stap te zetten bij het digitaal uitwisselen van medische gegevens met de patiënt via een persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) en het uitwisselen van deze gegevens tussen instellingen onderling.

Contact met de patiënt

Het blijkt een uitdaging om een geschikte methode op te zetten voor het contact met de achterban. Dit onderwerp krijgt daarom opnieuw aandacht in 2022. Belangrijke bronnen van informatie blijven de eigen patiëntervaringen, eigen netwerken en het patiënttevredenheidsonderzoek, de zogenoemde PREM (Patient Reported Experience Measures). Via deze vragenlijst kunnen patiënten aangeven hoe zij de zorgverlening hebben ervaren door een score toe te kennen. De cliëntenraad zal vanaf 2022 naast deze uitkomsten ook informatie ontvangen over de antwoorden op de open vragen: een analyse n.a.v. de complimenten en verbeterpunten. Verder kan de invoering van patiëntpanels voor een belangrijke informatiebron zorgen voor zowel het ziekenhuis als de cliëntenraad. Het kan een breder inzicht geven in de wensen van de patiënt. In 2021 heeft de cliëntenraad hierover diverse gesprekken gevoerd met het ziekenhuis en meegedacht over de inrichting. De uitvoering staat gepland voor 2022. Dit sluit aan bij de landelijke ontwikkeling. Zo wil de overheid patiëntparticipatie aanmoedigen door invoering van een aantal wetten. Patiëntparticipatie is het inbrengen en benutten van de specifieke ervaringsdeskundigheid van patiënten. Sommige subsidieverstrekkers van wetenschappelijk onderzoek stellen de inbreng van patiënten zelfs verplicht bij de aanvraag en uitvoering van een onderzoeksproject. Mede daarom is de cliëntenraad ook betrokken bij het traject van de subsidieaanvraag Topspecialistische Zorg en Onderzoek.

OOGappeltje

Een tevreden medewerker zorgt voor een tevreden patiënt. Met die gedachte heeft de cliëntenraad een prijs voor medewerkers in het leven geroepen: het 'OOGappeltje'. Deze prijs is voor medewerkers die zich bovenmatig inspinnen om de patiënt zich welkom te laten voelen. De cliëntenraad wil hiermee de gastvrijheid van het ziekenhuis onder de aandacht brengen en vooral ook medewerkers inspireren en in het zonnetje zetten. Volgens de cliëntenraad is gastvrijheid datgene doen in communicatie en aandacht waardoor je verwachtingen overtreft bij je patiënten. Iedere dag weer. Na een periode van voorbereiding in 2020 is in 2021 het project van start gegaan, in samenwerking met de voormalig coördinator gastvrijheid. Het OOGappeltje is een kunstwerk waar de namen van de winnaars op komen te staan en is speciaal voor deze gelegenheid gemaakt. Het wordt dus een jaarlijks terugkerend evenement. Het kunstwerk is te bewonderen in de KnipOOG op de 1^e etage van Het Oogziekenhuis. Daar heeft het beeld een centrale plek gekregen voor het oog van medewerkers en patiënten.



Samenstelling cliëntenraad

Alle leden van de cliëntenraad zijn of waren patiënt in Het Oogziekenhuis. Bent u benieuwd naar de achtergrond en motivatie van de leden? Bekijk dan de pagina van de cliëntenraad op de website van Het Oogziekenhuis onder '[leden](#)'.

De cliëntenraad bestond eind 2021 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

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 liep eind 2021 af. Drie van hen zijn herbenoemd voor een nieuwe periode van vier jaar per 1 januari 2022. Laurens Hoedemaker is per 1 januari 2022 afgetreden als lid. Laurens was lid en vicevoorzitter van de cliëntenraad sinds maart 2017 en heeft zich in deze rol dus bijna vijf jaar lang ingezet voor de belangen van de patiënt. De cliëntenraad bedankt hem voor zijn waardevolle bijdrage. Sinds 1 januari 2022 heeft de cliëntenraad twee nieuwe leden: Cynthia Post en Mechteld van den Brandeler. John van der Zande heeft per 1 januari zijn voorzittersrol overgedragen aan Daan van Eibergen Santhagens. John heeft de rol van vicevoorzitter overgenomen van Laurens.

Blik op de toekomst

Een thema dat in de samenleving steeds belangrijker wordt, is patiëntparticipatie en in het bijzonder: 'Uitkomstgerichte zorg' en 'Samen Beslissen'. De persoonlijke situatie van de patiënt en zijn of haar wensen en behoeften zijn belangrijk voor het bepalen van de juiste zorg. De overheid stimuleert de patiënt en zorgverlener om samen te beslissen over de behandeling van de patiënt. Het gaat dus om praten met de patiënt en niet over de patiënt. Een patiënt die betrokken is, goed geïnformeerd is en meebeslist, ervaart een betere kwaliteit van leven, blijkt ook uit resultaten van patiënttevredenheidsonderzoeken. Dit onderwerp krijgt dan ook bijzondere aandacht in de plannen van Het Oogziekenhuis en komt op de agenda van de cliëntenraad.

Ben je benieuwd waar de cliëntenraad zich in 2022 nog meer op gaat richten? Bekijk dan het werkplan op de website van Het Oogziekenhuis. Enkele onderwerpen die in ieder geval aandacht krijgen en waarover de cliëntenraad advies zal uitbrengen, zijn:

- › nieuwbouw (programma van eisen);
- › digitalisering: persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO), elektronisch patiëntendossier (EPD) en ziekenhuisinformatiesysteem (ZIS);
- › evaluatie samenwerking externe klachtencommissie KCR (Klachtencommissie Rijnmond);
- › beleidsplan patiëntparticipatie;
- › beleid informed consent (gaat over het verstrekken van informatie aan de patiënt over voorgestelde medische behandeling, waarna toestemming aan de patiënt wordt gevraagd voor uitvoering van de behandeling).

Contact met de cliëntenraad

De cliëntenraad vindt het belangrijk om te weten wat er leeft bij patiënten. Als u suggesties heeft ter verbetering van de zorgverlening hoort de cliëntenraad dit graag. Voor vragen, opmerkingen of suggesties aan de cliëntenraad kunt u contact opnemen met Laura Hoozemans, ambtelijk secretaris cliëntenraad.

✉ per e-mail: clienraad@oogziekenhuis.nl of

☎ telefonisch: 010-4017859.