

# Jaarverslag 2022 cliëntenraad Het Oogziekenhuis Rotterdam

Na een jaar van verkenning in 2017 is de cliëntenraad inmiddels vijf jaar actief binnen Het Oogziekenhuis Rotterdam. De positie van de cliëntenraad wordt sterker. Zij is meer zichtbaar binnen de organisatie, met als resultaat dat zij vaker wordt geconsulteerd. Dit alles draagt bij aan een betere vertegenwoordiging van de patiënt.

Een belangrijk maatschappelijk thema dat ook in Het Oogziekenhuis steeds meer aandacht krijgt, is patiëntenparticipatie. Betrokkenheid van de patiënt ter verbetering van de kwaliteit van zorg in het algemeen, maar vooral ook ten aanzien van het eigen zorgproces, met oog voor zijn specifieke wensen en behoeften, worden steeds belangrijker. Patiënten zijn niet alleen mondiger geworden, ook de overheid en subsidieverstrekking stimuleren zorginstellingen meer patiëntgericht te werken. In Het Oogziekenhuis heeft zich dit 2022 geuit in adviesaanvragen van het bestuur aan de cliëntenraad over onderwerpen als: uitkomstgerichte zorg, informed consent, patiëntenparticipatie en Samen Beslissen. Uitkomstgerichte zorg houdt in dat bij de keuze van behandeling wordt gekeken naar de specifieke situatie van de patiënt met als doel de kwaliteit van leven te verbeteren. Informed consent betekent dat de zorgverlener de patiënt om toestemming vraagt voor uitvoering van een medische behandeling. Daarbij is goede voorlichting over de voorgestelde behandeling noodzakelijk.

Dit jaarverslag beschrijft de belangrijkste activiteiten van de cliëntenraad in 2022. 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

Op verzoek van de raad van bestuur heeft de cliëntenraad in 2022 advies gegeven over:

- › basisprogramma van eisen voor de nieuwbouwlocatie;
- › uitvoering programma uitkomstgerichte zorg;
- › wijziging duurzame samenwerking tussen Het Oogziekenhuis en Franciscus Gasthuis & Vlietland;
- › jaarrekening 2021;
- › implementatie beleid patiëntenparticipatie;
- › profielschets leden raad van toezicht (vacaturetekst);
- › implementatie beleid informed consent;
- › uitbreiding Optometristencentrum met instroom van nieuwe patiënten;
- › beleidsplan en implementatieplan Samen Beslissen;
- › begroting 2023;
- › aanschaf en uitvoering nieuw elektronisch patiëntendossier (EPD) en ziekenhuisinformatiesysteem (ZIS);
- › ingestemd met aangepast klachtenreglement klachtencommissie en klachtenregeling Het Oogziekenhuis, naar aanleiding van aansluiting van Het Oogziekenhuis bij CBKZ (Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg).

Op verzoek van de raad van toezicht heeft de cliëntenraad advies gegeven over de algemene profielschets voor nieuwe leden raad van toezicht en de visie op toezicht. Daarnaast is de cliëntenraad betrokken geweest in het selectieproces van een nieuw lid van de raad van toezicht met als portefeuille patiëntgerichte zorg & kwaliteit. Voor deze functie heeft de cliëntenraad een bindend voordrachtsrecht, waardoor zij een leidende rol had in het selectieproces. Later in het jaar kwam er een vacature voor lid raad van toezicht met portefeuille onderzoek & zorginnovatie. Voor deze vacature heeft de cliëntenraad een gesprek gevoerd met de door de raad van toezicht en raad van bestuur voorgestelde kandidaat en daarover advies uitgebracht aan de raad van toezicht. Verder heeft de cliëntenraad een gesprek gevoerd met de raad van toezicht over het functioneren van de raad van bestuur, het zogenoemde '360-graden-feedbackgesprek', naar aanleiding van het jaargesprek tussen de raad van toezicht en raad van bestuur.

## 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 2022 heeft de cliëntenraad:

- › deelgenomen aan de klankbordgroep herijking wetenschappelijk onderzoek;
- › deelgenomen aan het jaargesprek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ);
- › feedback gegeven op het projectplan persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO);

- › meegedacht over de themaweek 'Samen beslissen, gastvrijheid & bejegening';
- › overleg gevoerd met de manager en teamleider Facilitair over facilitaire zaken en gastvrijheid;
- › kennisgemaakt met het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ);
- › deelgenomen aan de strategiemiddag met leidinggevendenden van het ziekenhuis;
- › een interview laten afnemen door de auditoren van 'Qualicor' (organisatie die zorginstellingen helpt hun kwaliteit en veiligheid van zorg te verbeteren);
- › deelgenomen aan de veiligheidsronde binnen de Focuskliniek;
- › een presentatie gegeven tijdens de jaarlijkse bijeenkomst Topspecialistische Zorg en Onderzoek (TZO) over implementatie patiëntenparticipatie in wetenschappelijk onderzoek en hoe dit toe te passen bij de TZO-projecten.

Naast deze activiteiten heeft de cliëntenraad in 2022 regelmatig, zowel tijdens reguliere vergaderingen als daarbuiten, gesprekken gevoerd en meegedacht over de planvorming van de toekomstige nieuwbouwlocatie van Het Oogziekenhuis.

## Reguliere vergaderingen

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

- › telefonische bereikbaarheid (teamleider Klantcontactcentrum);
- › persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) (projectleider PGO);
- › presentatie nieuwbouw (programmamanager en projectsecretaris nieuwbouw);
- › kwartaalrapportages Kwaliteit & Veiligheid (adviseur Kwaliteit & Veiligheid);
- › kennismaking manager Rotterdams Oogheelkundig Instituut (gestart in november 2021);
- › voortgang/ontwikkelingen gastvrijheid en vrijwilligersbeleid (coördinator gastvrijheid & vrijwilligers);
- › kennismaking manager Informatisering & Automatisering/Facilitair (gestart 1-9-2022);
- › update klachtenafhandeling (klachtenfunctionaris);
- › kennismaking nieuw lid raad van toezicht met aandachtsgebied patiëntgerichte zorg;
- › analyse antwoorden (open) PREM-vragen Q1 t/m Q3-2022 (adviseur Kwaliteit & Veiligheid). PREM staat voor: Patient Reported Outcome Measures en meet de ervaring en tevredenheid van patiënten.

In 2022 heeft de cliëntenraad 4 reguliere vergaderingen gehouden met het bestuur van Het Oogziekenhuis en 3 vergaderingen met het bestuur van de Coöperatie Medici Oogzorg Rotterdam (CMOR). Bij één van de vergaderingen met de raad van bestuur is ook een afgevaardigde van de raad van toezicht aangesloten. Ook heeft de cliëntenraad uitgebreid kennisgemaakt met het nieuwe lid raad van toezicht dat patiëntgerichte zorg als aandachtsgebied heeft.

## Volgen van ontwikkelingen

Om op de hoogte te blijven van wat er speelt binnen de gezondheidszorg neemt de cliëntenraad regelmatig deel aan bijeenkomsten. In 2022 heeft een van de leden deelgenomen aan een congres over gastvrijheid: 'Gastvrij leiderschap in de zorg'. Ook heeft een lid deelgenomen aan een vervolgbijeenkomst van de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen specifiek voor cliëntenraden over VIPP. VIPP staat voor Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling tussen Patiënt & Professional. Het programma helpt instellingen bij het digitaliseren van medische gegevens van de patiënt via een persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO). Een van de leden heeft een training gevolgd van 'PGOsupport' over de invoering van patiëntenparticipatie bij wetenschappelijk onderzoek. Om te netwerken en om kennis met elkaar te delen over overkoepelende thema's heeft de cliëntenraad deelgenomen aan de regiobijeenkomst van cliëntenraden uit de omgeving. Deze keer op locatie IJsselland Ziekenhuis.

## Contact met de patiënt

De cliëntenraad spreekt namens de cliënt en geeft advies aan het ziekenhuis over zaken die voor de patiënt belangrijk zijn. Om deze taak goed te kunnen vervullen, dient de cliëntenraad natuurlijk op de hoogte te zijn van wat er speelt en leeft onder de achterban, de patiënt. Tot nu toe heeft de cliëntenraad zich voornamelijk geïnformeerd over de patiëntbelangen via de uitkomsten van de patiëntervaringsonderzoeken (PREM), de eigen ervaringen als patiënt en via contacten uit het eigen netwerk. Ter uitbreiding hiervan heeft de cliëntenraad eind 2022 besloten een patiëntvertegenwoordiger actief in te gaan zetten in het contact met de achterban. Deze rol en andere concrete acties worden in 2023 ingevoerd. Daarnaast is de inzet van een patiëntenpanel een mooie methode om patiënten te laten meedenken over betere zorgverlening. In de zomer van 2022 is Het Oogziekenhuis gestart met de werving van patiënten voor deze panels. Wanneer Het Oogziekenhuis een patiëntenpanel inzet, wordt ook de cliëntenraad gevraagd hieraan deel te nemen. Ook denkt de cliëntenraad mee over de vraagstelling voor de panels. De

cliëntenraad heeft ‘contacten met de achterban’ voor 2023 aangewezen als speerpunt, om hier nog concreter op te kunnen sturen. Zij heeft daartoe een actieplan opgesteld.

## Gastvrijheid en bejegening

De manier van omgang met de patiënt is een belangrijk doorlopend thema voor de cliëntenraad. In 2021 is de cliëntenraad gestart met het uitreiken van een gastvrijheidstrofee aan een medewerker of afdeling die zich uitzonderlijk inspant om patiënten en hun begeleiders in Het Oogziekenhuis zich welkom te laten voelen. Op deze manier wil de cliëntenraad medewerkers en specialisten wijzen op het belang van gastvrijheid en vooral ook enthousiasmeren, inspireren en in het zonnetje zetten. Na het succes van het eerste jaar werd in 2022 voor de tweede keer deze eervolle prijs uitgereikt. Dit keer ontving Marcelina Monteiro, bijna 34 jaar schoonmaakster in Het Oogziekenhuis, het zogenoemde ‘OOGappeltje’. Marcelina is een belangrijke factor in het ziekenhuis en zij doet zoveel meer dan alleen schoonmaken. Zij begeleidt patiënten en tolkt indien nodig. Zij is zich heel bewust van haar zichtbare rol in het ziekenhuis en is op die manier dus een mooi voorbeeld voor anderen. Ook de auditoren van ‘Qualicor’ vonden het OOGappeltje een succes. Zij gaven Het Oogziekenhuis en de cliëntenraad complimenten voor dit mooie initiatief.



Marcelina Monteiro, [winnaar het OOGappeltje 2022](#)  
Kunstenaar OOGappeltje: Corrv Ammerlaan

## 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 2022 uit zes leden:

- › Daan van Eibergen Santhagens, voorzitter, lid sinds 9-10-2019
- › Jeanette Wilton – Postma, lid sinds 1-1-2017 en herbenoemd per 1-1-2022
- › John van der Zande, vicevoorzitter, lid sinds 1-1-2017 en herbenoemd per 1-1-2022
- › Mechteld van den Brandeler, lid sinds 1-1-2022
- › Renata Habets, lid sinds 1-1-2017 en herbenoemd per 1-1-2022
- › Willeke Versluis – Koper, lid sinds 15-1-2019

Begin 2022 heeft de cliëntenraad afscheid genomen van Laurens Hoedemaker, voormalig lid en vicevoorzitter van de cliëntenraad. Na een periode van zo’n vijf jaar heeft hij ervoor gekozen zich niet te laten herbenoemen om zich te kunnen richten op andere zaken. Wel blijft hij graag nog betrokken bij het werk van de cliëntenraad, bijvoorbeeld door deelname aan een patiëntenpanel. Per 1 januari 2022 is Mechteld van den Brandeler als nieuw lid toegetreden tot de raad. Met haar frisse en positief-kritische blik vormt zij een welkome aanvulling. Eind 2022 is de cliëntenraad een sollicitatieprocedure gestart om de laatste vacature op te vullen. De cliëntenraad is verheugd dat per 1 februari 2023 Hans Herstel als nieuw lid is toegetreden. Hiermee is de cliëntenraad in 2023 op volle sterkte met het maximaal aantal van zeven leden.

## Blik op de toekomst

Grote onderwerpen die in 2023 in ieder geval aandacht krijgen van de cliëntenraad zijn: planvorming van de nieuwbouwlocatie van Het Oogziekenhuis en de invoering van het nieuwe elektronisch patiëntendossier. Het thema Samen Beslissen blijft ook aankomende periode belangrijk en de cliëntenraad zal de activiteiten van het ziekenhuis op dit vlak blijven volgen. Wilt u weten welke activiteiten nog meer op de planning staan de komende jaren? Bekijk dan het werkplan 2023-2025 op de website.

## 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, secretaris cliëntenraad.

✉ per e-mail: [clienraad@oogziekenhuis.nl](mailto:clienraad@oogziekenhuis.nl) of ☎ telefonisch: 010-4017859.