

Jaarverslag 2023 cliëntenraad Het Oogziekenhuis Rotterdam

Dit jaarverslag beschrijft de belangrijkste activiteiten van de cliëntenraad in 2023. Wilt u meer weten over de cliëntenraad, over de doelstelling en zijn leden? Bekijk dan de [pagina](#) van de cliëntenraad op de website van Het Oogziekenhuis Rotterdam.

Uitgebrachte adviezen

In 2023 heeft de cliëntenraad advies uitgebracht op verzoek van de raad van bestuur over de onderwerpen: wijziging duurzame samenwerking met het IJsselland Ziekenhuis, jaarrekening 2022, begroting 2024 en uitwerking locatiescenario Franciscus Gasthuis & Vlietland ten behoeve van de toekomstige huisvesting van Het Oogziekenhuis.

De cliëntenraad heeft op eigen initiatief advies gegeven over het Klantcontactcentrum. De aanleiding hiervan was de aanhoudende slechte telefonische bereikbaarheid. Ondanks dat de raad van bestuur de noodzaak van een goede bereikbaarheid voor de patiënt erkende en er diverse initiatieven zijn genomen ter verbetering, was en is de situatie nog onvoldoende vooruitgegaan. De cliëntenraad blijft de voortgang dan ook nauwlettend monitoren.

Andere onderwerpen waarover de cliëntenraad heeft meegedacht

De cliëntenraad kreeg vanuit diverse afdelingen de vraag om vanuit patiëntperspectief mee te denken. Zo is er meegedacht over de vragen voor de patiëntenpanels over pijnbeleving en over wachttijden & wachttijdbeleving. Ook sprak een afvaardiging van de cliëntenraad met de manager en teamleider Facilitair om de voorzieningen en gastvrijheid binnen het ziekenhuis te verbeteren. Eén van de raadsleden nam, sinds begin 2021, zitting in de stuurgroep Topspecialistische Zorg en Onderzoek van Het Oogziekenhuis en dacht hierbij mee over patiëntenparticipatie bij wetenschappelijk onderzoek. De cliëntenraad heeft ook weer deelgenomen aan een veiligheidsronde, deze keer op de afdeling Vitreoretinale Chirurgie.

In het vorige jaarverslag werd al aangegeven dat Samen Beslissen steeds meer aandacht krijgt, landelijk gezien en ook in Het Oogziekenhuis. Samen Beslissen is geen doel op zich, maar een proces met als doel het geven van optimale zorg. Zorgverlener, patiënt en familie hebben hierin hun eigen rol en expertise. Om vooral ook aankomende medisch specialisten te stimuleren, heeft de cliëntenraad het zogenoemde 'zakkaartje Samen Beslissen', een instrument ontwikkeld in het Radboudumc, onder de aandacht gebracht bij de opleider/het bestuurslid van de Coöperatie Medici Oogzorg Rotterdam. Dit advies is overgenomen en het zakkaartje is toegevoegd aan het informatiepakket van de co-assistenten.

Ook dit jaar heeft de raad van toezicht een interview gehouden met de cliëntenraad om feedback op te halen over het functioneren van de voorzitter raad van bestuur, ter voorbereiding op het jaarlijkse 360-gradenfeedbackgesprek. Verder heeft de cliëntenraad zijn zienswijze over de invulling van de nieuwe tijdelijke voorzitter raad van bestuur gedeeld met de raad van toezicht, naar aanleiding van het vertrek van de huidige bestuurder en het bericht hierover. Verder heeft de cliëntenraad wederom een voortgangsgesprek gevoerd met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Reguliere vergaderingen

In 2023 heeft de cliëntenraad 11 reguliere vergaderingen gehouden, 4 met de raad van bestuur en 2 met het bestuur van de Coöperatie Medici Oogzorg Rotterdam. Daarnaast is de cliëntenraad op verzoek van de raad van toezicht aangesloten bij een overleg van de raad van bestuur en raad van toezicht. De raad van toezicht wil met deze jaarlijkse bespreking gevoel krijgen bij wat er speelt bij de diverse gremia, waaronder de cliëntenraad en dus de patiënt.

Tijdens de reguliere vergaderingen van de cliëntenraad zijn diverse gastsprekers aangesloten om een toelichting te geven en vragen te beantwoorden over patiëntgerelateerde onderwerpen:

- > voortgang telefonische bereikbaarheid Klantcontactcentrum (bedrijfskundig zorgmanager);
- > bespreking klachten afgelopen jaar op hoofdlijnen/trends (klachtenfunctionaris);
- > kwartaalrapportage Kwaliteit & Veiligheid (adviseur Kwaliteit & Veiligheid);
- > kennismaking met nieuwe coördinator gastvrijheid & vrijwilligers en verbeteren suggestiebriefjes patiënten;

- > terugkoppeling bevindingen gesprekken met patiënten in wachtkamer (consulent cliëntenraad);
- > patiëntenparticipatie bij wetenschappelijke projecten (manager Rotterdams Oogheelkundig Instituut);
- > toelichting op nazorg en delen van ervaringen gespecialiseerd verpleegkundige (corneaverpleegkundige);
- > update nieuwbouw (programmamanager en projectmedewerker nieuwbouw);
- > kennismaking nieuwe bedrijfskundig zorgmanager en toelichting op voortgang telefonische bereikbaarheid.

Bijeenkomsten

Tijdens de bijeenkomst 'Blik op het jaar' voor vrijwilligers van Het Oogziekenhuis heeft de cliëntenraad een interactieve sessie gehouden met als doel zijn zichtbaarheid te vergroten. Geen van de aanwezige vrijwilligers bleek bekend te zijn met de cliëntenraad. De vrijwilligers vormen een belangrijke schakel in het contact met de patiënt en zodoende is het voor de cliëntenraad goed om regelmatig contact met hen te hebben. De opkomst was helaas laag. De cliëntenraad heeft suggesties gegeven ter bevordering van de deelname.

Volgen van ontwikkelingen

Ter inspiratie heeft de cliëntenraad het afgelopen jaar deelgenomen aan het congres 'Koersen en Kansen voor de Cliëntenraad' en het Webinar 'Contact met de achterban', beide georganiseerd door de NCZ (Netwerk Cliënt – en raad – Zorg). Daarnaast blijven de leden op de hoogte van ontwikkelingen op het gebied van de gezondheidszorg in het algemeen en specifiek de oogheelkunde door het lezen van diverse vakbladen en nieuwsbrieven.

Contact met de patiënt

Begin 2023 heeft de cliëntenraad een actieplan opgesteld om het contact met de achterban, de patiënten, nog concreter vorm te geven. De cliëntenraad heeft het afgelopen jaar veel acties ondernomen om beter geïnformeerd te raken over wat er speelt onder patiënten. Een van de resultaten is verbeterde zichtbaarheid van de inleverboxen voor suggestiekaartjes in het ziekenhuis. Dat zijn kaartjes waarop patiënten hun ervaring over de zorgverlening met het ziekenhuis kunnen delen. Andere resultaten zijn: de invoering van een 'check-in' bij reguliere vergaderingen waarbij de leden hun eigen ervaringen als patiënt en ervaringen vanuit hun netwerk met elkaar delen, regelmatige bespreking van het onderwerp met de raad van bestuur en de aanstelling van een consulent die informatie ophaalt voor de cliëntenraad (zie volgende paragraaf).

Gesprekken in de wachtkamer

Per 1 juli 2023 heeft de cliëntenraad een consulent aangesteld, Fred Michels. De consulent neemt plaats in de diverse wachtkamers en spreekt daar met patiënten en hun begeleiders over hun ervaring met de zorgverlening. De cliëntenraad heeft de taak om het ziekenhuis te adviseren op grond van de mening van patiënten. Om een nog beter beeld te krijgen en zelf ook voeling te hebben met wat onze patiënten bezighoudt, is de rol van consulent in het leven geroepen. Het helpt de cliëntenraad zijn standpunten te onderbouwen en geeft ook nieuwe inzichten. Tegelijkertijd is het een mooie uiting van gastvrijheid naar onze patiënten toe. De consulent biedt hen (die dat wil) een luisterend oor. De inzet van de consulent vormt een mooie aanvulling op de verschillende instrumenten die Het Oogziekenhuis gebruikt om de patiëntbeleving te inventariseren, en waarvan de cliëntenraad de voortgang ook blijft volgen. Denk hierbij aan: de patiënttevredenheidonderzoeken, de patiëntenpanels en de suggestiekaartjes.

De consulent koppelt zijn bevindingen schriftelijk terug en een aantal keren per jaar geeft hij mondeling toelichting in de vergadering van de cliëntenraad. Dat leverde tot nu toe nuttige informatie op. Zo gaat het ziekenhuis kijken naar oplossingen voor de te felle verlichting (vooral hinderlijk na oogdruppelen) en de slechte verstaanbaarheid bij het omroepen van de namen.

Gastvrijheid en het OOGappeltje

Inmiddels heeft de cliëntenraad voor de 3^e keer de gastvrijheidsprijs voor medewerkers uitgereikt: het 'OOGappeltje'. Naast medewerkers en medisch specialisten konden voor het eerst ook patiënten hun stem uitbrengen. Wie kan er tenslotte beter de gastvrijheid beoordelen dan degene die de gastvrijheid ontvangt? Wilma de Willigen, afdelingssecretaresse op de Verpleegafdeling, won de prijs vanwege haar uitzonderlijke aandacht voor de patiënt. Zij is altijd vriendelijk en behulpzaam richting patiënten en collega's, ongeacht de situatie. Ze staat voor iedereen klaar. Patiënten die een operatie moeten ondergaan, geeft zij niet alleen de nodige informatie, ze stelt hen ook gerust.

Na drie jaar uitreiking van het 'OOGappeltje' was het tijd om wat uitgebreider te evalueren. Wat blijkt, het thema gastvrijheid gaat steeds meer leven en de prijs gaat over meer dan alleen gastvrijheid. Het roept een gevoel van saamhorigheid op onder personeel. Dat bleek ook wel tijdens de steeds groter wordende opkomst bij de prijsuitreiking en het totaal aantal stemmen (124 stemmen in het afgelopen jaar).



Wilma de Willigen (2^e persoon van rechts), [winnaar OOGappeltje 2023](#), samen met de andere genomineerden.

Samenstelling cliëntenraad

De cliëntenraad bestond in 2023 uit zeven leden:

- > Daan van Eibergen Santhagens, voorzitter, lid sinds 9-10-2019 en herbenoemd per 8-10-2023;
- > Hans Herstel, lid sinds 1-2-2023;
- > 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 en herbenoemd per 14-1-2023.
- > Laura Hoozemans ondersteunt, sinds 1-1-2017, als ambtelijk secretaris de cliëntenraad;
- > Fred Michels is per 1-7-2023 aangesteld als consulent, ter ondersteuning in het contact met de achterban.

Alle leden zijn patiënt of ex-patiënt van Het Oogziekenhuis. Deze ervaring komt natuurlijk goed van pas, maar ook wordt rekening gehouden met een mix van expertises. Begin 2023 is een nieuw lid toegetreden tot de cliëntenraad, waarmee de raad weer op volle sterkte is. Twee leden zijn in 2023 herbenoemd voor een 2^e termijn van vier jaar.

Blik op de toekomst

Twee omvangrijke thema's waar Het Oogziekenhuis zich in 2024 op gaat richten zijn: de planvorming voor de nieuwe huisvesting van het ziekenhuis en de inrichting van een nieuw elektronisch patiëntendossier. De cliëntenraad is bij beide dossiers nauw betrokken. De betrokkenheid zal met name in een wat later stadium wat groter worden. Bij de nieuwe huisvesting zal voornamelijk de inrichting van het gebouw relevant zijn voor de patiënt. Voor het nieuwe patiëntendossier heeft de cliëntenraad eind 2022 advies gegeven over zaken die hierbij voor de patiënt belangrijk zijn. In de tussentijd blijft de cliëntenraad de ontwikkelingen volgen en na inrichting van het nieuwe systeem zal zijn rol mogelijk actiever worden. Dan wordt gekeken naar de ontwikkeling van een persoonlijke gezondheidsomgeving of portaal waarbinnen patiënten onder andere hun medisch dossier kunnen raadplegen.

Wilt u meer weten? Bekijk dan het [werkplan](#) van de cliëntenraad op de website van Het Oogziekenhuis.

Contact met de cliëntenraad

De cliëntenraad vindt het belangrijk om te weten wat er leeft onder 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 of ☎ telefonisch: 010-4017859.