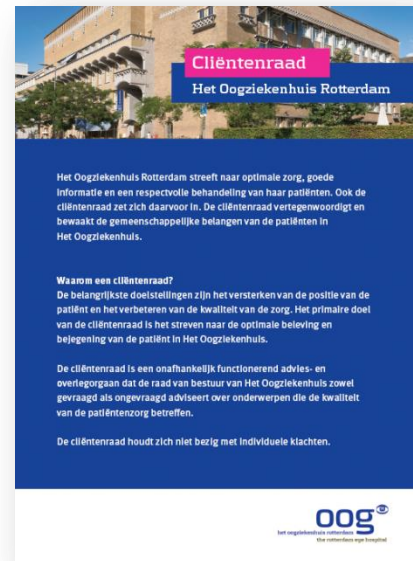


Jaarverslag 2017 cliëntenraad Het Oogziekenhuis Rotterdam

Start van de cliëntenraad

Na de aanloop in december 2016 is op 1 januari 2017 de cliëntenraad officieel geïnstalleerd binnen Het Oogziekenhuis Rotterdam. Dit jaar stond voornamelijk in het teken van kennismaken met de organisatie, visie vormen op medezeggenschap en doelstelling en rol bepalen binnen de organisatie. Ook is aandacht besteed aan het kenbaar maken van het bestaan van de cliëntenraad bij de patiënt en zijn of haar begeleider. Daartoe is de start van de cliëntenraad aangekondigd via de website, is een eigen pagina aangemaakt waar de leden zich voorstellen en is een flyer gemaakt met informatie en contactgegevens. Deze flyer is te vinden in het folderrek op de 1^e etage.



Kennismaking met de organisatie

In de eerste maanden stond vooral het kennismaken met de organisatie centraal. De cliëntenraad heeft kennismakingsgesprekken gevoerd met verschillende afdelingen waar zij veel mee te maken krijgt, zoals de raad van bestuur, de raad van toezicht, leden van het bestuur Coöperatie Medici Oogzorg Rotterdam (CMOR), de klachtenfunctionaris en de afdeling Kwaliteit & Veiligheid. Via berichtgeving op intranet en een presentatie aan de medewerkers is de cliëntenraad geïntroduceerd binnen de rest van de organisatie. Tijdens deze “broodje kennis-bijeenkomst” werd een toelichting gegeven op de rol en doelstelling van de cliëntenraad en stond het thema patiëntenparticipatie centraal.

Bepalen en vastleggen werkwijze

In de zomer van 2017 hebben de leden van de cliëntenraad in het ziekenhuis een training gevolgd om hun kennis over medezeggenschap te vergroten en met elkaar te brainstormen over de invulling van hun rol. Onder begeleiding van een externe trainer en adviseur in medezeggenschap hebben de leden kennis genomen van de wettelijke rechten en plichten van de cliëntenraad. Ook werd de invulling van hun rol en meerwaarde voor de organisatie besproken. Het laatste uur heeft de raad van bestuur zich bij de training aangesloten en zijn er afspraken gemaakt met betrekking tot de verdere samenwerking. Hierin werd het accent gelegd op de toegevoegde waarde van de cliëntenraad voor Het Oogziekenhuis.

De werkwijze van de cliëntenraad is uiteindelijk vastgelegd in een huishoudelijk reglement. Om het werk binnen de cliëntenraad goed te kunnen verdelen, heeft ieder lid een eigen aandachtsgebied gekregen. Zie hiervoor het werkplan.

Deelname aan veiligheidsronde

Om ook de processen in het ziekenhuis goed te leren kennen, heeft een afgevaardigde van de cliëntenraad deelgenomen aan een van de veiligheidsrondes. De afdeling Kwaliteit & Veiligheid organiseert deze rondes waarbij een bezoek wordt gebracht aan de verschillende afdelingen waar patiënten worden behandeld. Tijdens dit bezoek gaan de raad van bestuur en het management in gesprek met de medewerkers en wordt de veiligheid gecontroleerd a.d.h.v. een checklist. Doel hiervan is het bewustzijn en inzicht in patiëntveiligheid onder medewerkers te vergroten.

Omdat dit voor de cliëntenraad veel inzicht oplevert in de processen op de verschillende afdelingen, is besloten ook volgend jaar weer deel te nemen.

Uitgebrachte adviezen en suggesties

De cliëntenraad vertegenwoordigt de gemeenschappelijke belangen van de patiënt door het meedenken en geven van gevraagd en ongevraagd advies aan de raad van bestuur.

In 2017 heeft de cliëntenraad gevraagd advies gegeven over de oprichting van een joint venture. In dit advies stond de cliëntenraad positief tegenover het voorstel maar heeft zij een aantal kritische vragen gesteld. Bij een andere adviesaanvraag heeft de cliëntenraad afgezien van het geven van advies omdat het betreffende traject al in een ver stadium verkeerde.

Verder heeft de cliëntenraad in het afgelopen jaar meegedacht over een aantal (ook praktische) zaken:

- › verbetering patiëntenbrieven;
- › nieuwe strategie;
- › werkgroep Beeld & Kwaliteit. In deze werkgroep zijn keuzes gemaakt t.a.v. inrichting en aankleding van de afdeling Acute Oogzorg en de entree die worden verbouwd. Deze keuzes zullen vervolgens ook voor de aankomende verbouwingen gaan gelden.

Op de hoogte blijven van ontwikkelingen

Om kennis op te doen en op de hoogte blijven van ontwikkelingen op het gebied van de oogheelkunde en gezondheidszorg neemt de cliëntenraad ook deel aan bijeenkomsten die elders in het land worden georganiseerd. In 2017 heeft de cliëntenraad deelgenomen aan de volgende bijeenkomsten:

- › Oogcongres;
- › themabijeenkomst VIPP (Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt en Professional) voor cliëntenraden;
- › SRZ-congres Veiligheid en Kwaliteit.

Samenstelling cliëntenraad

De cliëntenraad heeft in het afgelopen jaar een wisselende samenstelling gehad. Na de opstartperiode van een jaar zijn vier leden, de zogenoemde “kwartiermakers”, aansluitend benoemd voor een eerste periode van vier jaar. In het laatste kwartaal van 2017 is de vacature uitgezet voor het werven van nieuwe leden. Dit heeft ervoor gezorgd dat de cliëntenraad begin 2018 drie nieuwe leden mocht verwelkomen.

Cliëntenraad begin 2018



V.l.n.r. (voorste rij): Jeanette Wilton, Gerda van Oosterhout en Laura Pas.

V.l.n.r. (achterste rij): Laurens Hoedemaker (vicevoorzitter), John van der Zande (voorzitter), Renata Habets, Laura Hoozemans (ambtelijk secretaris) en Jeroen Kromme.

Blik op de toekomst

Een belangrijk onderwerp waar de cliëntenraad zich in 2018 op gaat richten, is de ontwikkeling van het patiëntenportaal en vernieuwing van de website. Digitale toegankelijkheid is hierbij een belangrijk thema. Onderwerpen zoals wachttijden, kwaliteit en veiligheid en bejegening en beleving van de patiënt krijgen doorlopend aandacht. Zie het werkplan voor meer informatie over de onderwerpen waar de cliëntenraad prioriteit aan geeft.

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 zijn wij bereikbaar via onze contactpersoon Laura Hoozemans, ambtelijk secretaris Cliëntenraad:

clienraad@oogziekenhuis.nl, telefoon: 010-4017859.