

Doorlopend Werkplan 2020-2022

Cliëntenraad van Het Oogziekenhuis Rotterdam
Cliëntenraad van de Coöperatie Medici Oogzorg Rotterdam
Actualisatie: 7 maart 2022

Rol cliëntenraad

De rol van de cliëntenraad ligt formeel vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliëntenraden in de zorg (WMCZ) en houdt voor ons in: Het behartigen¹ van de gemeenschappelijke belangen van de cliënten² van Het Oogziekenhuis Rotterdam en van de Coöperatie Medici Oogzorg Rotterdam (CMOR). Dit werkplan geeft aan wat de invulling van deze rol betekent voor de activiteiten van de cliëntenraad in de komende jaren. Elk jaar wordt dit plan aangepast aan de actualiteit.

Positie cliëntenraad

Begin 2017 is de cliëntenraad van Het Oogziekenhuis ingesteld en is - na een jaar van eerste verkenningen - in 2018 echt van start gegaan. De WMCZ geeft advies- en instemmingsrechten aan de cliëntenraad en daarmee indirect aan de cliënten. Om deze rechten effectief uit te kunnen oefenen is het van belang dat de cliëntenraad een positie verwerft, waarbij zij aantoonbaar de cliënten vertegenwoordigt en waarbij zij als volwaardige gesprekspartner van Het Oogziekenhuis en van CMOR optreedt. De cliëntenraad van Het Oogziekenhuis is nu ruim vier jaar op weg en streeft er naar, verplicht en gesteund door de nieuwe WMCZ³, om deze positie verder te versterken. Sinds 1 januari 2021 treedt de raad tevens op als cliëntenraad van CMOR, door een personele unie en een gedeeld medezeggenschapsreglement.

Gemeenschappelijke belangen

De cliënten, waarmee we de patiënten, hun vertegenwoordigers en begeleiders bedoelen, hebben bovenal belang bij medische zorg van topkwaliteit. Een geslaagde medische behandeling is van primair belang en levert de grootste bijdrage aan de tevredenheid van de cliënten. Vervolgens zijn er een groot aantal onderliggende belangen die dit hoofdbelang ondersteunen en/of een behandeling in het ziekenhuis veraangename.

De cliëntenraad onderscheidt de volgende groepen gemeenschappelijke cliëntenbelangen:

- 1 (Medische) kwaliteit en veiligheid
- 2 Bejegening⁴ door de medische en ondersteunende zorgverleners
- 3 Wachttijden
- 4 Communicatie met en door het ziekenhuis
- 5 Ontwikkelingen patiëntenzorg en onderzoek⁵
- 6 (Facilitaire) voorzieningen

Naast deze belangen waar de cliënt direct iets mee te maken heeft, zijn er voorwaarden voor het functioneren van het ziekenhuis (en voor het functioneren van de medezeggenschap) waar de cliënt nauwelijks of slechts indirect iets van merkt. Dit zijn 'onderliggende' dossiers. Dit kunnen omvangrijke

¹ Belangen behartigen betekent: ontwikkelingen stimuleren, volgen en toetsen en sparren met gremia binnen Het Oogziekenhuis. Deze gremia zijn: de raad van toezicht, de raad van bestuur, het management en de ondernemingsraad van het ziekenhuis en het dagelijks bestuur van de Coöperatie Medici Oogzorg Rotterdam (CMOR).

² In dit werkplan wordt met cliënten bedoeld: patiënten, hun vertegenwoordigers en hun begeleiders. De termen cliënten en patiënten worden naast elkaar gebruikt.

³ De nieuwe WMCZ is de WMCZ-2018 die 1 juli 2020 van kracht is geworden.

⁴ Bejegenen betekent: 'hoe er met patiënten wordt omgegaan' of 'hoe patiënten worden tegemoet getreden'.

⁵ De cliëntenraad is betrokken bij het traject van herijking van het wetenschappelijk onderzoek. Dit traject is gestart in november 2021 en zal naar verwachting in februari 2022 worden afgerond.

dossiers zijn, die ook veel aandacht en tijd van de cliëntenraad kunnen vergen. Voorbeelden hiervan zijn ‘de invoering van de nieuwe strategie en het nieuwe besturingsmodel’ (2019) en ‘de invoering van de nieuwe medezeggenschapsregeling’ (WMCZ) (2020).

Uitwerking gemeenschappelijke belangen

(Medische) kwaliteit en veiligheid

De cliëntenraad hecht uiteraard groot belang aan de medische kwaliteit die Het Oogziekenhuis en CMOR leveren; het is echter niet de eerste competentie van de cliëntenraad. Inhoudelijk ligt dit bij de medische commissie. **Veiligheid** (en preventie) daarentegen staat hoog op de agenda van de cliëntenraad en prijkt dan ook vier maal per jaar, na het verschijnen van de kwartaalrapportages van de afdeling Kwaliteit en Veiligheid, op de vergaderagenda. De betreffende functionaris sluit dan aan voor een toelichting en het beantwoorden van vragen. Als – in het kader van Covid-19 - de veiligheidsmaatregelen daar aanleiding toe geven is er frequent contact tussen het ziekenhuis en de cliëntenraad.

Bejegening door de medische en ondersteunende zorgverleners

De wijze waarop de zorgverlener de cliënt benadert is een belangrijke factor in de beleving van de cliënt. Van ontvangst tot specialist, voor allen geldt: het hebben van voldoende tijd, aandacht en begrip voor de cliënt draagt bij aan een positieve uitstraling van het ziekenhuis. Uit onderzoek naar patiëntervaringen, de zogenaamde PREM's⁶, blijkt dat communicatie en bejegening verbetering vraagt. Vanuit het programma ‘patiëntgerichte zorg en onderzoek’ gaat de afdeling Kwaliteit en Veiligheid een themaweek ‘Gastvrijheid en Bejegening’ organiseren. Er worden dan verschillende activiteiten georganiseerd om aandacht te vragen voor dit onderwerp. Ook de cliëntenraad is gevraagd om haar inbreng.

Wachttijden

Er bestaat onderscheid tussen wachttijden op een consult of een behandeling (capaciteitsvraagstuk) en wachttijden tijdens een bezoek aan het ziekenhuis (organisatievraagstuk). Cliënten ervaren wachttijden als negatief. Maar zij kunnen er begrip voor opbrengen naarmate er meer duidelijkheid bestaat over het ‘waarom’ en over het ‘hoe lang het nog duurt’. Het is daardoor voor een groot deel een communicatieprobleem. Over wachttijden op een eerste consult bereiken de cliëntenraad geen klachten. Informatie van het ziekenhuis hierover geeft ook geen aanleiding tot zorgen. Daarentegen, tijdens een bezoek aan de polikliniek ontvangen patiënten relatief weinig informatie over de uitloop van spreekuren of over de onderliggende redenen. Dit blijft zeker een punt van aandacht in 2022.

Communicatie met en door het ziekenhuis

De communicatie met en door het ziekenhuis kent veel aspecten. De belangrijkste directe communicatiemiddelen zijn nog steeds de papieren afsprakenbrief en het gesprek met de behandelaar. Een meer algemene informatiebron is de website, waarop ook informatie over aandoeningen en behandelingen te vinden is. Het functioneren van het KlantContactCentrum, dat het contact verzorgt tussen cliënt en ziekenhuis, stond in januari 2022 uitgebreid op de agenda van de cliëntenraad. In de nabije toekomst wordt de Persoonlijke GezondheidsOmgeving (**het PGO**) geïntroduceerd met aansluiting op het elektronische patiëntendossier van Het Oogziekenhuis. Dit vormt een complexe problematiek vanwege ICT-aspecten (waaronder de beveiliging van data) en AVG-aspecten⁷. De cliëntenraad volgt de ontwikkelingen en zal daar waar mogelijk als klankbord voor de staf functioneren en een inbreng leveren. Het PGO is een belangrijke patiëntenvoorziening, met als doel het uitwisselen van medische gegevens. In een PGO staan alle gezondheidsgegevens van de patiënt, afkomstig van alle zorgverleners, op één plek. Dit biedt de patiënt de mogelijkheid om het overzicht te bewaren op behandelingen en medicatie. De patiënt bezit het eigenaarschap en heeft als enige toegang tot zijn/haar medische informatie. De patiënt bepaalt zelf met welke zorgverleners gegevensuitwisseling mag plaatsvinden. Dit vereist wel een cultuuromslag. De cliëntenraad is dan ook betrokken geweest bij het opstellen van de eisen, waaraan een PGO moet

⁶ PREM = Patient Reported Experience Measures

⁷ AVG = Algemene Verordening Gegevensbescherming

voldoen. Ook in 2022 wordt de cliëntenraad nauw betrokken bij de volgende fasen van het traject. De aandacht gaat in eerste instantie uit naar het regelen van inzage voor de patiënt in zijn/haar medisch dossier. Daarna volgt ontwikkeling en implementatie van aanvullende functionaliteiten.

Een bijzondere plek in de communicatie neemt de **klachtenprocedure** in en de tijdelijke aansluiting van Het Oogziekenhuis bij de klachtencommissie Rijnmond (KCR). De raad van bestuur en de cliëntenraad zijn overeengekomen dat de huidige samenwerking met de KCR met een jaar wordt verlengd vanaf 1 mei 2022. Eind 2022 wordt de werkwijze opnieuw geëvalueerd en zal worden nagedacht over een langetermijnoplossing, die werkbaar is voor Het Oogziekenhuis en recht doet aan de belangen van de patiënt.

Ontwikkelingen patiëntenzorg / Onderzoek

Wetenschappelijke ontwikkelingen leiden tot nieuwe mogelijkheden voor de opsporing en behandeling van (oog)ziekten. Online toegang tot medische dossiers, robotoperaties, de toepassing van gentherapie; er zal voor de patiënt veel kunnen veranderen. Teleconsulting en e-health raken ook steeds meer ingeburgerd in Het Oogziekenhuis. E-health is een van de doelen voor 2022.

Subsidieverstrekkers van onderzoek en ontwikkeling eisen meer dan voorheen dat patiënten een inbreng hebben bij de programmering en de uitvoering van het onderzoekprogramma. De directeur van het Rotterdams Oogheelkundig Instituut (ROI) heeft de cliëntenraad verzocht om mee te denken met de selectie van onderzoeksthema's en met de beoordeling van onderzoeksvoorstellen vanuit het patiëntenperspectief. In 2022 komt het ROI met een nieuwe opzet van het onderzoeksinstituut, waarbij de cliëntenraad ook een structurele rol krijgt toebedeeld.

In 2021 is de subsidieaanvraag voor Topspecialistische Zorg en Onderzoek gehonoreerd. Opdrachtgever is VWS en ZonMw is subsidieverstrekker en coördinator. Deze projecten zijn een vervolg op experiment TopZorg en een belangrijke erkenning voor Het Oogziekenhuis. Deze subsidie is essentieel voor Het Oogziekenhuis, onder andere om structurele financiering te borgen in de toekomst. De kick-off van TZO was in december 2021 en de projecten lopen vier jaar. Eén van de leden van de cliëntenraad heeft zitting in de stuurgroep en in een van de onderzoeksteams als patiëntvertegenwoordiger.

(Facilitaire) voorzieningen

Voorzieningen worden in dit werkplan breed geïnterpreteerd. Het gebouw, de inrichting ervan, nieuwbouw, maar ook diensten als het bedrijfsrestaurant en de parkeerservice vallen hieronder. In het voorbije jaar zou het thema **gastvrijheid** en de voorzieningen die een gastvrije uitstraling ondersteunen extra aandacht krijgen. In de door Covid-19 veroorzaakte buitengewone omstandigheden is dat in een ander daglicht komen te staan. Het dossier huisvesting (nieuwbouw) staat inmiddels prominent op de agenda en zal een regelmatig terugkerend aandachtspunt zijn. Aandacht van de cliëntenraad voor het thema gastvrijheid heeft geleid tot het instellen van de gastvrijheidtrofee: 'Het Oogappeltje'. Afgesproken is dat de uitreiking van deze trofee een jaarlijks terugkerende event wordt in Het Oogziekenhuis. Er kwam veel positieve feedback op.

Onderliggende dossiers

De volgende 'onderliggende (grote) dossiers' zijn de komende periode aan de orde:

1. Nieuwe strategie en nieuw besturingsmodel
2. Invoering WMCZ
3. Onderhouden van contacten met de achterban
4. Herinrichting en uitvoeren overleggen met raad van toezicht, CMOR en ondernemingsraad
5. Digitalisering
6. Nieuwe huisvesting

Uitwerking onderliggende dossiers

Invoeren nieuwe strategie en nieuw besturingsmodel

Perspectief 22, de strategie van het ziekenhuis is een feit en in lijn daarmee is in 2020 een nieuw besturingsmodel ingevoerd. De cliëntenraad wordt regelmatig geïnformeerd over de ontwikkelingen en wordt bij de evaluatie betrokken. Voor eventuele bijstelling van de (deel)plannen zal de raad van bestuur een advies vragen. In oktober 2021 werden leden van de cliëntenraad betrokken bij de evaluatie van het nieuwe besturingsmodel. De uitkomsten worden met de cliëntenraad gedeeld. Afhankelijk van de uitkomsten kan bepaald worden of dit thema prominent gehandhaafd moet blijven.

Invoering WMCZ

Medio 2020 is de nieuwe **WMCZ** ingevoerd. Het betekent dat rechten en plichten van de cliëntenraad zijn aangescherpt. Per 1 januari 2021 is een nieuw medezeggenschapsreglement en een nieuw huishoudelijk reglement van kracht geworden. Door een personele unie fungeert de cliëntenraad sindsdien zowel als cliëntenraad van Het Oogziekenhuis als cliëntenraad van CMOR. Het overleg met de raad van bestuur kon onder de nieuwe reglementen 'gewoon' voortgezet worden. De samenwerking met CMOR bevindt zich begin 2022 nog in een ontwikkelingsfase en moet nog verder worden uitgebouwd.

Contacten met de achterban

Het blijkt een uitdaging om een geschikte methode te vinden om **contacten met de achterban** op te zetten. Dit blijft een belangrijk aandachtsgebied voor 2022. De drie bronnen waar de cliëntenraad tot nu toe op terugvalt, blijven: de PREM's (patiëntervaringsonderzoeken die Kwaliteit en Veiligheid structureel uitvoert), de eigen patiëntervaringen, eigen netwerken en spontane reacties uit toevallige ontmoetingen.

Herinrichting en uitvoeren overleggen

De cliëntenraad voert elk kwartaal overleg met de raad van bestuur. Er vindt tussentijds extra overleg plaats als de actualiteit dat vereist. Het overleg met CMOR is geregeld in het kader van de nieuwe WMCZ en elk kwartaal vindt overleg plaats. Eenmaal per jaar planmatig overleg met de ondernemingsraad lijkt voldoende. Indien noodzakelijk zal extra contact worden opgenomen. Met de raad van toezicht vindt eenmaal per jaar overleg plaats en vanaf 2022 zal dit twee keer per jaar zijn.

Digitalisering

Het Oogziekenhuis is bezig met het ontwikkelen van een visie op digitalisering. Onder andere e-health vormt een belangrijk onderwerp. Verder is het ziekenhuis zich aan het oriënteren op een nieuw elektronisch patiëntendossier (EPD) en ziekenhuisinformatiesysteem (ZIS). De cliëntenraad wordt hierbij betrokken en zal in 2022 om advies worden gevraagd.

Nieuwbouw

Het Oogziekenhuis is gestart met planvorming voor de bouw van een nieuwe locatie van het ziekenhuis op het terrein van het Erasmus MC. Dat biedt mogelijkheden om de samenwerking met het Erasmus MC en omliggende organisaties te versterken. De cliëntenraad wordt regelmatig bijgepraat en ook in 2022 wordt haar advies gevraagd over dit onderwerp.

Dossiers 2020-2022

Uit bovenstaande analyse komende de volgende dossiers voor het werkplan 2020-2022 (in willekeurige volgorde):

1. Kwaliteit en Veiligheid
2. Digitalisering
3. Klachtenprocedure
4. Strategie 2040 en besturingsmodel
5. Huisvesting (nieuwbouw)
6. Voordracht en advies leden raad van toezicht
7. Contacten met de achterban (incl. analyse PREM, patiëntervaringsonderzoeken)

8. Patiëntgerichte zorg/ patiëntenparticipatie
9. Voorzieningen (inclusief het thema gastvrijheid)
10. Ontwikkeling patiëntenzorg / wetenschappelijk onderzoek

Naast deze doorlopende dossiers zullen zich adviesaanvragen (zowel planbaar als ad hoc) aandienen die voortvloeien uit toepassing van de WMCZ, variërend van adviezen over jaarstukken en de begroting tot adviezen over personele benoemingen.

Taakverdeling binnen de cliëntenraad

Aandachtsgebied / onderwerp	Naam 1 ^e persoon	Naam 2 ^e / 3 ^e persoon
Kwaliteit en Veiligheid - Kwartaalrapportage Kwaliteit & Veiligheid - Deelname veiligheidsrondes	Willeke	Jeanette
Digitalisering - PGO (Persoonlijke GezondheidsOmgeving) - ICT - AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)	Cynthia	John
Klachtenprocedure - Samenwerking KCR (Klachtencommissie Rijnmond)	Mechteld	Daan
Strategie (2040) en besturingsmodel	Daan	Mechteld
Huisvesting (nieuwbouw)	John	Cynthia, Daan
Voordracht en advies leden raad van toezicht en contact gremia - Contact ondernemingsraad	Daan	Mechteld
Contacten met de achterban - Rechtstreeks contact tussen CR en patiënt, zoals gesprekken in de wachtkamer	Willeke	Mechteld
Patiëntgerichte zorg / patiëntenparticipatie - Informatievoorziening/voorlichting aan patiënten/ communicatie - Bejegening en gastvrijheid - Betrekken van patiënten/Samen Beslissen (patiëntenpanel, PREM-analyse, spiegelgesprekken, themaweken)	Renata	Cynthia
Voorzieningen (faciliteiten), waaronder gastvrijheid - Medewerkersprijs 'OOGappeltje' (jaarlijks) - Contact patiëntenverenigingen	Willeke	John
Ontwikkeling patiëntenzorg / wetenschappelijk onderzoek - Traject herijking wetenschappelijk onderzoek - Programma TZO (Topspecialistische Zorg en Onderzoek)	Renata	Mechteld
Financiën - Jaarrekening - Bestuursverslag	John	Daan

De elf dossiers zijn zeer divers qua omvang en noodzakelijke inspanning. Het is ook niet te vermijden dat ze voor een deel overlappen. Om gebruik te maken van ieders deskundigheid en de inspanning te verdelen over de leden van de cliëntenraad, is er voor de doorlopende dossiers een taakverdeling vastgesteld. Aan elk dossier is een team gekoppeld dat initiatieven neemt, activiteiten initieert, plannen opstelt en waar gewenst collega's inschakelt en de voortgang van het dossier bewaakt.