Doorlopend Werkplan 2023-2025

cliëntenraad van Het Oogziekenhuis Rotterdam cliëntenraad van de Coöperatie Medici Oogzorg Rotterdam (CMOR) Datum: 7 maart 2023

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 opkomen voor de gemeenschappelijke belangen van cliënten¹ 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 cliënten². Om deze rechten effectief uit te kunnen oefenen is het van belang dat de cliëntenraad een positie heeft, waarbij zij aantoonbaar de cliënten vertegenwoordigt. Daarbij is zij een volwaardige gesprekspartner van Het Oogziekenhuis en sinds 1 januari 2021 ook van CMOR. De samenwerking tussen deze drie partijen (raad van bestuur, het bestuur van CMOR en de cliëntenraad) is vastgelegd in een gedeeld medezeggenschapsreglement.

Visie cliëntenraad / gemeenschappelijke belangen

De cliënten, waarmee we de patiënten, hun vertegenwoordigers en begeleiders bedoelen, hebben in de eerste plaats 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 veraangenamen.

De cliëntenraad onderscheidt de volgende groepen gemeenschappelijke cliëntenbelangen:

- (Medische) kwaliteit en veiligheid
- ➢ Bejegening³ en gastvrijheid
- Wachttijden (zowel wachttijd voor een behandeling als wachttijd tijdens een bezoek aan het ziekenhuis)
- > Communicatie met en door het ziekenhuis
- Ontwikkelingen patiëntenzorg en wetenschappelijk onderzoek
- > (Facilitaire) voorzieningen

Speerpunten/doelen ziekenhuis

Naast deze gemeenschappelijke belangen die de cliëntenraad tot speerpunt heeft gemaakt, zijn er doelen vanuit het ziekenhuis waar de cliënt mee te maken krijgt. Dit kunnen omvangrijke dossiers zijn, die ook veel aandacht en tijd van de cliëntenraad vragen. Voorbeelden hiervan zijn: de toekomstige aansluiting op een nieuw elektronisch patiëntendossier en de toekomstige vestiging van Het Oogziekenhuis op de nieuwbouwlocatie, de campus van het Erasmus MC. Naast het formuleren van eigen doelen sluit de cliëntenraad dus aan op de doelen van het ziekenhuis en worden deze meegenomen in het werkplan.

³ Bejegenen betekent: 'hoe er met patiënten wordt omgegaan' of 'hoe patiënten worden tegemoet getreden'.



¹ In dit werkplan wordt met cliënten bedoeld: patiënten, hun vertegenwoordigers en hun begeleiders. De termen cliënten en patiënten worden naast elkaar gebruikt.

² Deze adviesrechten zijn weergegeven in de medezeggenschapsregeling onder artikel 5. 'Bevoegdheden'.

Doelen en acties per aandachtsgebied

Op basis van de genoemde gemeenschappelijke belangen en doelen van het ziekenhuis is een taakverdeling gemaakt (blz. 8). De verantwoordelijke leden hebben voor hun eigen dossiers voor de komende 2 á 3 jaar de aandachtspunten, doelen en acties uitgewerkt. De uitwerking en vertaling naar acties volgt hierna per aandachtsgebied (in willekeurige volgorde).

(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. Ieder kwartaal ontvangt de cliëntenraad de rapportage Kwaliteit & Veiligheid over het afgelopen kwartaal. Het is een waardevolle manier om inzicht te krijgen in het reilen en zeilen van Het Oogziekenhuis. De cliëntenraad stelt vragen over de inhoud. Deze worden met aandacht beantwoord en toegelicht door de betreffende adviseur van de afdeling Kwaliteit & Veiligheid tijdens de vergadering van de cliëntenraad.

Ook de veiligheidsrondes behoren tot dit aandachtsgebied. Twee keer per jaar neemt de cliëntenraad deel aan zo'n ronde. De cliëntenraad beschouwt de veiligheidsrondes als een belangrijke stap bij het voorkomen van vermijdbare, onbedoelde schade. Goed voorbeeld doet goed volgen: het hoger management geeft het goede voorbeeld, toont interesse en betrokkenheid. Zo worden medewerkers ondersteund bij het verbeteren van de patiëntveiligheid. Recentelijk is er een nieuwe vragenlijst opgesteld die de deelnemers aan de veiligheidsronde kunnen gebruiken bij hun deelname.

De cliëntenraad gaat niet over individuele klachten. Daarvoor heeft het ziekenhuis een klachtenfunctionaris aangesteld. De cliëntenraad richt zich op zaken die bij een grotere groep patiënten spelen. Zodoende nodigt de cliëntenraad de klachtenfunctionaris eenmaal per jaar uit voor een toelichting op het aantal en type klachten van het afgelopen jaar.

Patiëntgerichte zorg/patiëntenparticipatie

In het Visiedocument Medisch Specialist 2025 van de Federatie Medisch Specialisten ligt de nadruk op patiëntgerichte zorg, maatwerk en patiëntenparticipatie. Elke patiënt heeft andere behoeftes en wensen. De relatie tussen patiënt en medisch specialist is in 2025 vooral gericht op het optimaliseren van de kwaliteit van leven voor de patiënt. Dit is meer dan alleen de behandeling van de ziekte. Veel meer dan nu vraagt dit van de medisch specialist om een holistische benadering van iedere, unieke patiënt.

Door de groeiende zorgvraag en de toenemende complexiteit van die vraag moet het zorgsysteem veranderen om betaalbaar, toegankelijk, dichtbij de patiënt en van hoge kwaliteit te blijven. De behoefte van de patiënt vormt het uitgangspunt bij deze veranderingen. Daarom hebben patiënt en medisch specialist meer kennis en vaardigheden nodig om echt 'samen te beslissen'. De wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst regelt de behandelrelatie tussen arts en patiënt. Samen Beslissen sluit aan op deze wet. Hierin staat dat artsen goed moeten informeren over de behandeling en hiervoor toestemming moeten vragen aan de patiënt (informed consent).

In 2023 starten trainingen Samen Beslissen voor de oogartsen in Het Oogziekenhuis. Deze trainingen lopen door tot 2024 en het is zaak voor Het Oogziekenhuis om de leeropbrengst van de trainingen te optimaliseren en in kaart te brengen. Hier ligt ook een taak voor de cliëntenraad. Is de communicatie en consultvoering in de spreekkamer verbeterd en is er via nieuwe inzichten in het patiëntperspectief een volledig beeld ontstaan van de patiënt, in plaats van een gefragmenteerd beeld? Wordt de sociale context ook meegewogen? Als het goed is, vindt er een verschuiving plaats van medisch-technische competenties naar psychosociale competenties. Een medische anamnese alleen is onvoldoende. De zieke moet worden behandeld, niet alleen de ziekte.

Bij Samen Beslissen hoort ook dat de patiënt toegang moet hebben tot betrouwbare en objectieve informatie en eigen gezondheidsdata. Einde 2024 zal het nieuwe elektronisch patiëntendossier (EPD) operationeel worden en zal de patiënt gebruik kunnen maken van nieuwe functionaliteiten. Uit de themaweek in maart



2022 in Het Oogziekenhuis bleek dat er nog teveel patiënten zijn, die niet weten dat ze een keuze hebben en er meestal meerdere opties zijn voor behandeling. Slechts 37 procent van de patiënten vindt dat er sprake is van Samen Beslissen in de spreekkamer. Samen Beslissen vormt dan ook een van de speerpunten van de cliëntenraad in de periode 2023-2025, waarop acties worden ingezet.

De samenwerking met de afdeling Kwaliteit & Veiligheid zal in deze periode ook intensief blijven, omdat het gezamenlijk doel verbetering van de zorg is. Daarom zal er samen worden gekeken naar de uitkomsten van de PREM-vragenlijsten 4. Het Oogziekenhuis gebruikt dit instrument om structureel de ervaringen van de patiënt te meten. De cliëntenraad volgt de uitkomsten.

De cliëntenraad heeft advies gegeven over het beleidsplan Samen Beslissen en Patiëntenparticipatie en denkt nu mee over hoe dit vorm te geven in Het Oogziekenhuis. Onlangs is er feedback gegeven op de vragenlijst van een patiëntenpanel over wachttijden en wachttijdbeleving. Verder zal de raad de bereikbaarheidsproblemen van het Klantcontactcentrum blijven monitoren, aangezien dit voor de patiënten een belangrijke voorziening is in het contact met het ziekenhuis.

Bejegening en gastvrijheid

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 ervaring. Het thema **gastvrijheid** is een belangrijk doorlopend thema voor de cliëntenraad. Sinds enkele jaren heeft Het Oogziekenhuis een coördinator gastvrijheid en vrijwilligers in dienst die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het gastvrijheidsprogramma. Aandacht van de cliëntenraad voor het thema gastvrijheid heeft in 2021 geleid tot het instellen van de gastvrijheidtrofee: het 'Oogappeltje'. Sindsdien is de uitreiking van deze trofee een jaarlijks terugkerend event in Het Oogziekenhuis. De cliëntenraad organiseert dit samen met de coördinator gastvrijheid & vrijwilligers.

Gastvrijheid zou verbonden kunnen worden aan 'healing environment'. Letterlijk betekent het een helende omgeving. Beide begrippen zijn gericht op stressvermindering, welbevinden en patiënttevredenheid. De invloed van een patiëntvriendelijke omgeving op het welzijn van een patiënt wordt goed zichtbaar in het onderzoek van Ulrich 5: "View through a window may influence recovery from surgery". In dit onderzoek zijn twee groepen patiënten vergeleken, bestaande uit elk 23 patiënten, waarbij de galblaas was verwijderd. De ene groep had uitzicht op een stenen muur en de andere groep op een natuurlijke omgeving. De laatste groep gebruikte minder pijnstillers, uitte minder negatieve opmerkingen en had een kortere opnameduur.

Dit onderzoek laat zien dat ook het gebouw, de inrichting ervan en voorzieningen in het ziekenhuis van belang zijn voor de beleving en de gezondheid van de cliënt. Denk hierbij ook aan diensten als het bedrijfsrestaurant en de parkeerservice. Een paar keer per jaar gaat de cliëntenraad hierover in gesprek met de teamleider en manager van de afdeling Facilitair en worden verbetervoorstellen besproken. Voor wat betreft de toekomstige nieuwbouwlocatie van Het Oogziekenhuis draagt de cliëntenraad graag haar steentje bij door deelname aan een kerngroep die zich bezig gaat houden met de inrichting van het nieuwe ziekenhuis.

Ontwikkelingen patiëntenzorg / wetenschappelijk onderzoek

Verschillende trends en ontwikkelingen zorgen ervoor dat de rol van de patiënt en die van de medisch specialist veranderen. En daarmee hun relatie. Zelfredzaamheid, zeggenschap en het vergroten van de kwaliteit van leven van de patiënt staan steeds meer centraal. Patiënten hebben meer kennis, worden mondiger, krijgen inzicht in kwaliteit van zorg en krijgen toegang tot hun eigen elektronisch dossiers (EPD). De centrale vraag vormt nu meer "wat is belangrijk voor u?" in plaats van "wat is er aan de hand met u?" Deze vragen met betrekking tot de kwaliteit van leven kunnen worden gemeten aan de hand van PROM's (Patient

⁵ Bron: J. Prevosth, T. van der Voordt, M. Doets. Artikel: Het creëren van een healing environment: Sturen op een gastvrij zorggebouw (2013).



⁴ PREM staat voor: Patient Reported Experience Measures.

Reported Outcome Measures). In het TZO-programma ⁶ spelen deze PROM's een belangrijke rol. Voor het onderzoek naar Graves Orbitopathie zijn specifiek voor deze aandoening PROM-vragenlijsten ontwikkeld. De andere onderzoeken zullen hiermee volgen.

De cliëntenraad heeft inbreng gehad bij de selectie van de drie TZO-onderzoeken. Een van de leden van de cliëntenraad heeft zitting in de stuurgroep TZO en in een van de drie onderzoeksprojecten en zal erop toezien dat de patiëntbetrokkenheid geborgd zal zijn tot einde 2025, wanneer de projecten aflopen.

Wetenschappelijke ontwikkelingen leiden tot nieuwe mogelijkheden voor de opsporing en behandeling van (oog)ziekten. Vanuit wet- en regelgeving dient de betrokkenheid van de patiënt te zijn geregeld in medischwetenschappelijk onderzoek. Meestal is het een vereiste van de subsidiegevers dat het patiëntperspectief is geborgd in onderzoek. Het patiëntperspectief kennen en benutten geeft ook wetenschappelijk onderzoek in Het Oogziekenhuis een maatschappelijke meerwaarde. Het inzetten van ervaringskennis van de patiënt kan een hogere kwaliteit opleveren van de onderzoeksresultaten en een betere aansluiting op de praktijk. De cliëntenraad streeft naar een passende inzet van patiëntvertegenwoordigers bij wetenschappelijk onderzoek van het Rotterdams Oogheelkundig Instituut (R.O.I.). Het R.O.I. is het onderzoeksinstituut van Het Oogziekenhuis waar het wetenschappelijk onderzoek plaatsvindt. Er moet meer aandacht zijn voor samenwerking met patiënten. Deze samenwerking moet beter worden vormgegeven en effectief worden gerapporteerd en geëvalueerd. De cliëntenraad en het ziekenhuis zijn nog aan het zoeken naar hoe dit in de praktijk vorm te geven.

Het overkoepelend speerpunt bij het TZO-programma is 'maatwerk'. Bij de onderzoeken zal een methode worden gebruikt waarmee de patiëntenparticipatie aantoonbaar en meetbaar wordt gemaakt. De portefeuillehouder patiëntenparticipatie zal als centraal patiëntvertegenwoordiger helpen om participatie vorm te geven in de onderzoeksprojecten van glaucoom, Vitreoretinale Chirurgie en Graves Orbitopathie door middel van de participatiematrix. Dankzij deze matrix kunnen verwachtingen, afspraken en de rollen worden vastgelegd, dus meetbaar worden gemaakt. Het is een hulpmiddel voor een goede samenwerking tussen onderzoeker en patiëntvertegenwoordiger, waarbij de rollen van samenwerking worden gekoppeld aan de verschillende fasen van onderzoek.

Digitalisering

Digitale zorg biedt mogelijkheden voor vormen van informatie, communicatie, behandeling en begeleiding. Het bestaat in hoofdlijnen uit de onderdelen:

- ➤ <u>EPD/ZIS</u> (elektronisch patiëntendossier en ziekenhuisinformatiesysteem). In 2024 zal de huidige software worden vervangen door het programma 'HiX' van leverancier 'Chipsoft'. Eind 2022 heeft de cliëntenraad advies gegeven met aandachtspunten die belangrijk zijn voor de patiënt en kunnen worden meegenomen bij de invoering van het systeem.
- ➤ <u>PGO</u> (persoonlijke gezondheidsomgeving). Het PGO is in de uitvoering afhankelijk van het nieuwe EPD/ZIS. De cliëntenraad heeft in februari 2021 advies gegeven met vanuit de patiënt gezien belangrijke richtlijnen voor de invoering van een PGO.
- ➤ <u>ICT</u> informatieverstrekking. Het onderdeel patiëntenportaal maakt deel uit van het EPD/ZIS. Een ander onderdeel is de informatieverstrekking op de website en op de schermen in de wachtruimten.
- > AVG (algemene verordening gegevensbescherming). In februari 2018 heeft de toenmalige manager ICT een memo geschreven over de invulling van AVG in het ziekenhuis. De cliëntenraad volgt de uitvoering hiervan.

Na invoering van het nieuwe EPD/ZIS zullen de digitale systemen voor de patiënt voldoen aan de 4 principes voor digitale toegankelijkheid te weten: waarneembaar (zien - luisteren), bedienbaar (toetsenbord-muisanraakscherm), begrijpelijk (kunnen begrijpen hoe en waar informatie/bediening) en robuust (device

⁶ TZO staat voor: Topspecialistische Zorg en Onderzoek. Via dit programma ontvangt Het Oogziekenhuis vanuit de overheid een subsidie voor het leveren van zeer specialistische zorg en het uitvoeren van wetenschappelijk onderzoek.



onafhankelijk). Het streven is om de communicatie tussen patiënt en Het Oogziekenhuis een jaar na invoering volledig digitaal te maken.

Strategie (2024) en besturingsmodel

Het Oogziekenhuis werkt aan een lange termijn toekomstvisie, de strategie 2040. Hoe ziet de oogpatiëntenzorg er dan uit en hoe kan deze zorg het best geleverd worden met de schaarse middelen? Deze en andere strategische vragen worden door de cliëntenraad vanuit het patiëntperspectief beoordeeld en de gedachten zullen in de vorm van een advies kenbaar worden gemaakt aan de raad van bestuur.

Uitwerking Integraal Zorg Akkoord

Onlangs hebben de vertegenwoordigers van alle Nederlandse zorgaanbieders, ziektekostenverzekeraars en het Ministerie van Volksgezondheid een akkoord gesloten over de gezondheidszorg in Nederland in de nabije toekomst (het zogeheten IZA). Het IZA zal nu stap voor stap moeten worden geïmplementeerd. Dit zal plaatsvinden op tal van deelonderwerpen die ook de patiëntenzorg raken, zoals regionale samenwerking, de Juiste Zorg Op de Juiste Plaats, vermindering van de zorgvraag, het efficiënter inrichten van de zorg, digitalisering van de zorg om er een paar te noemen.

De vraag is dus niet of de cliëntenraad het eens is met de aan het IZA ten grondslag liggende idee van, kort samengevat, zorgefficiëntie. Dit is een politiek besluit dat de cliëntenraad als voldongen feit dient te beschouwen. Wel kan bij de uitvoering van de verschillende onderdelen van het IZA steeds nauwkeurig in ogenschouw worden genomen of de oogzorg, zoals deze door Het Oogziekenhuis verleend wordt, niet in onredelijke mate wordt geschaad. Op elk van deze aspecten zal de cliëntenraad daartoe, gevraagd door de raad van bestuur en het CMOR-bestuur of indien nodig ongevraagd, een advies uitbrengen.

Huisvesting (nieuwbouw)

De cliëntenraad heeft geen adviesplicht ten aanzien van de nieuwbouwlocatie. Deze plicht geldt namelijk niet voor huisvesting van zorginstellingen waar geen langdurige verpleging plaatsvindt. De consequenties van de huisvesting voor patiënten zijn echter zodanig van belang dat de cliëntenraad graag een bijdrage levert aan de besluitvorming. Zie ook de paragraaf 'Bejegening en gastvrijheid' over de invloed van het gebouw op het welzijn van de patiënt. Ook de raad van bestuur ziet dit belang en stelt de bijdrage van de cliëntenraad in dit dossier op prijs.

Inmiddels is de planvorming voor de nieuwbouw op de campuslocatie van het Erasmus MC in de fase gekomen dat de richtlijnen voor de architect ten behoeve van het ontwerp worden opgesteld. Twee leden van de cliëntenraad gaan vanaf 2023 deelnemen aan een kerngroep die de behoeften van de patiënt in kaart gaat brengen. Op initiatief van de cliëntenraad komt er ook een patiëntenpanel, van ongeveer 5 deelnemers, zodat vanuit een nog breder perspectief de behoeften van de patiënt op dit vlak worden meegenomen. Voorbeelden van te bespreken onderwerpen kunnen zijn: externe bereikbaarheid, interne bewegwijzering, kleurgebruik, sfeerbeleving en meubilair. Methodes hiervoor zijn onder andere: de "patiëntenreis" in kaart brengen op de bestaande locatie en het bezoeken van instellingen waar nieuwbouw (onlangs) uitstekend is gerealiseerd.

Contact gremia van Het Oogziekenhuis

Binnen Het Oogziekenhuis zijn er diverse gremia waar de cliëntenraad op meer of minder frequente basis contact mee heeft. Het doel is steeds het borgen van een zo goed mogelijke zorg vanuit patiëntperspectief.

Raad van toezicht: de cliëntenraad sluit elk jaar aan bij een vergadering van de raad van toezicht met de raad van bestuur, waarbij wordt vergaderd aan de hand van een actueel thema. Het idee is dat de raad van toezicht zo meer inhoudelijk in staat wordt gesteld om het stelselmatige toezicht op de raad van bestuur vanuit patiëntperspectief nadere invulling te geven. Anderzijds kan de cliëntenraad op deze manier vanuit het perspectief van de toezichthouder kennisnemen van de gedachtenvorming in de raad van toezicht. Daarnaast



wordt de cliëntenraad door de raad van toezicht uitgenodigd voor een gesprek over het functioneren van de raad van bestuur, het zogenoemde '360-graden feedbackgesprek'.

Raad van bestuur: met de raad van bestuur is ieder kwartaal overleg aan de hand van een vooraf opgestelde agenda. In aansluiting hierop is er een aantal keren per jaar een informeel samenzijn met de raad van bestuur. Daarnaast is de voorzitter van de cliëntenraad op afroep steeds beschikbaar voor overleg.

Bestuur en directie CMOR: de cliëntenraad heeft ieder kwartaal overleg met de directie en het bestuur van CMOR aangaande de oogzorg vanuit patiëntperspectief. In aansluiting hierop is de voorzitter van de cliëntenraad op afroep beschikbaar voor tussentijds informeel overleg.

Naast de hiervoor genoemde gremia heeft de cliëntenraad informeel overleg met diverse managers op ad hoc basis indien nodig en wenselijk voor een van de partijen. De cliëntenraad prijst zich gelukkig dat zij de ruimte krijgt van de raad van bestuur om deze overleggen rechtstreeks te kunnen organiseren, zodat de cliëntenraad zo goed mogelijk geïnformeerd blijft en daarmee haar (wettelijke) taken serieus invulling kan geven.

Contact met de achterban

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 goed 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, de eigen ervaringen als patiënt en via contacten uit het eigen netwerk. Begin 2023 heeft de cliëntenraad opnieuw nagedacht over de invulling van het contact met de achterban. Dit heeft geleid tot een concreet actieplan voor het komende jaar, dat aan het einde van 2023 wordt geëvalueerd.

Actie	Doel
Inzicht patiëntenparticipatie Het Oogziekenhuis	Inzicht in beleving en ervaring
 Rapportage op uitvoering patiëntenparticipatie 	patiënt.
(instrumenten beschreven in Beleidsplan en	
implementatieplan patiëntenparticipatie)	
 Stelselmatig op agenda met RvB, CMOR en RvT en indien 	
nodig vragen inzichtelijk te maken.	
 Suggestiekaartjes (complimenten en verbeterpunten), 	
inzage vragen.	
Eigen ervaringen	Inzicht in beleving en ervaring
 Vergadering starten met 'check in' om eigen ervaringen/ 	patiënt.
aandachtspunten en of ervaring vanuit achterban te delen.	
Als vast punt op de agenda.	
Zichtbaarheid CR vergroten (in- en extern) / presentatie CR	Extern: zichtbaarheid creëren
Betere zichtbaarheid CR op website.	zodat patiënten CR weten te
 Teksten CR (website en folder) opnieuw bekijken, na 	vinden om suggesties te delen.
opnieuw vaststellen visie CR.	
 Meer contact met gremia binnen het ziekenhuis. 	Extern: zichtbaarheid vergroten
Vrijwilligers en baliemedewerkers hebben nauw contact met	zodat organisatie weet wat de taak
patiënt, kunnen signalen oppikken en verbeterpunten	van de CR is en om te bevorderen
aandragen.	dat men informatie (tijdig) deelt.
Patiëntervaringen ophalen	Zichtbaarheid vergroten en inzicht
 Tenminste 1x per jaar post van de CR, zo mogelijk bij post 	in beleving en ervaring patiënt.
van Het Oogziekenhuis, bij een afspraakbevestiging of in de	
vorm van een kerstkaartje o.i.d. Of in afspraakbevestiging in	
één alinea bestaan/doel CR vermelden.	

Contact patiëntenverenigingen		Contact onderhouden met
•	Bijwonen informatiesessies van Het Oogziekenhuis i.s.m.	doelgroep (patiënt) om zo ook
	patiëntverenigingen. Data opvragen.	inzicht te krijgen in
•	Nieuwsbrieven ontvangen (selectie maken).	ervaring/beleving.
•	En of aansluiten bij bestaand contact tussen	
	patiëntenvereniging met Het Oogziekenhuis en kijken wat	
	mogelijkheden zijn voor effectieve manier van informatie	
	verkrijgen.	
•	Kalender met data bijeenkomsten in Het Oogziekenhuis voor	
	patiënten op de website?	
•	Checken: overzicht patiëntenverenigingen op website.	
Borging / evaluatie		Meerwaarde inspanningen
•	Eind 2023 evalueren en plan maken voor 2024. Agenderen	nagaan. Bijsturen.
	vergadering december.	

Financiën

De voornemens van de raad van bestuur worden in een kaderbrief, voor het management, verwerkt. De vastgestelde kaderbrief wordt omgezet in de te bereiken doelen; de begroting voor het komende kalenderjaar. Na afloop van het kalenderjaar wordt de realisatie in een jaarrekening en jaarverslag verwerkt. De cliëntenraad beoordeelt deze documenten vanuit de gevolgen voor de patiënt in zorg, behandeling en continuïteit. Vervolgens brengt zij daarover advies uit aan, afzonderlijk, de raad van bestuur en het bestuur van CMOR.

Taakverdeling cliëntenraad

Om het werk goed te kunnen verdelen en daarbij rekening te houden met de verschillende deskundigheid van de leden is er voor de doorlopende dossiers een taakverdeling vastgesteld. Aan elk dossier is een team gekoppeld dat initiatieven neemt, plannen opstelt, activiteiten uitvoert en waar gewenst collega's inschakelt en de voortgang van het dossier bewaakt. De dossiers zijn zeer divers qua omvang en noodzakelijke inspanning. Het is ook niet te vermijden dat ze voor een deel overlappen.

Naast deze doorlopende dossiers zullen zich adviesaanvragen (zowel planbaar als ad hoc) aandienen die voortkomen uit de toepassing van de wet (WMCZ). De taakverdeling is opgenomen in de bijlage (blz. 8).



Bijlage: Taakverdeling cliëntenraad

Aandachtsgebied / onderwerp	Naam 1e persoon	Naam 2e/3e persoon
Kwaliteit en Veiligheid	Willeke	Jeanette
Kwartaalrapportage Kwaliteit & Veiligheid		
Deelname veiligheidsrondes		
Patiëntgerichte zorg / patiëntenparticipatie	Renata	Willeke, Mechteld
 Communicatie, informatievoorziening, voorlichting aan 		
patiënten		
 Betrekken van patiënten/'Samen Beslissen' (patiëntenpanel, 		
PREM-analyse, spiegelgesprekken)		
 Wachttijden 		
Bejegening en gastvrijheid	Willeke	John
 Medewerkersprijs 'OOGappeltje' voor meest gastvrije 		
medewerker of afdeling (jaarlijks)		
Voorzieningen (faciliteiten)		
Ontwikkeling patiëntenzorg / wetenschappelijk onderzoek	Renata	Daan
 Traject herijking wetenschappelijk onderzoek 		
 Programma TZO (Topspecialistische Zorg en Onderzoek) 		
Digitalisering	John	Hans
 EPD (elektronisch patiëntendossier) implementatie 		
 PGO (persoonlijke gezondheidsomgeving) 		
• ICT		
 AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) 		
Strategie (2040) en besturingsmodel	Daan	Mechteld
 Regionale samenwerking (Integraal Zorg Akkoord) 		
Huisvesting (nieuwbouw)	John	Daan
Deelname kerngroep en patiëntpanel nieuwbouw		
Contact met gremia van Het Oogziekenhuis	Daan	Mechteld
 Versterken samenwerking CMOR-bestuur 		
Contacten met achterban	Mechteld	Willeke,
 Rechtstreeks contact tussen CR en patiënt 		Alfred Michels
 Contact patiëntenverenigingen (Daan) 		(op afroep)
Financiën	John	Daan
 Jaarrekening 		
Bestuursverslag		