

Cliëntenraad van Het Oogziekenhuis Rotterdam

Doorlopend Werkplan 2020-2022

Rol cliëntenraad

De rol van de cliëntenraad ligt formeel verankerd in de Wet Medezeggenschap Cliëntenraden in de zorg (WMCZ) en houdt in: Het behartigen¹ van de gemeenschappelijke belangen van de cliënten² van Het Oogziekenhuis. 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 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 optreedt. De cliëntenraad is nu twee jaar op weg en zal, verplicht en gesteund door de nieuwe WMCZ³, verder moeten werken om deze positie te verwerven.⁴

Gemeenschappelijke belangen

De cliënten, met name de patiënten, hebben bovenal belang bij medische zorg van topkwaliteit. Een geslaagde medische behandeling 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 cliënten-belangen:

1. (medische) kwaliteit en veiligheid;
2. ontwikkelingen patiëntenzorg;
3. bejegening⁵ door de medische en ondersteunende staf;
4. wachttijden;
5. communicatie met en door het ziekenhuis;
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 dossiers zijn, die ook aandacht en veel tijd kunnen vergen. Voorbeelden hiervan zijn 'de invoering van de nieuwe strategie en het nieuwe besturingsmodel' en 'de invoering van de nieuwe medezeggenschapsregeling' (WMCZ).

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 met het bestuur van de Coöperatie Medici Oogzorg Rotterdam (CMOR).

² In dit werkplan wordt met cliënten bedoeld: patiënten 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 wordt.

⁴ De positie van de cliëntenraad wordt langzaamaan steviger. Het vroegtijdig geïnformeerd en betrokken worden bij ontwikkelingen in het ziekenhuis is het afgelopen jaar (2019) verbeterd. Het blijft daarentegen nog steeds zoeken naar verbetering van het contact met de achterban.

⁵ Bejegenen betekent: 'hoe er met patiënten wordt omgegaan' of 'hoe patiënten worden tegemoet getreden'.

Uitwerking gemeenschappelijke belangen

(Medische) kwaliteit en veiligheid

De cliëntenraad hecht uiteraard groot belang aan de medische kwaliteit die Het Oogziekenhuis levert; het is echter niet de competentie van de cliëntenraad. Inhoudelijk ligt dit bij de Medische Commissie. **Veiligheid** (en preventie) daarentegen staan hoog op de agenda van de cliëntenraad en prijkt dan ook vier maal per jaar, na het verschijnen van de kwartaalrapportages, op de vergaderagenda. Vanwege de veiligheidsmaatregelen in het kader van de **coronacrisis** is er desgewenst zelfs wekelijks contact tussen het ziekenhuis en de cliëntenraad.

Ontwikkelingen patiëntenzorg

Wetenschappelijke ontwikkelingen leiden tot nieuwe mogelijkheden voor de opsporing en behandeling van (oog)ziekten. Online toegang tot medische dossiers, met robots ondersteunde operaties, de toepassing van genterapie; er zal voor de patiënt veel kunnen veranderen. In de komende jaren is – als onderdeel van de invoering van *e-health* – wellicht de invoering van tele-consulting aan de orde; zeker als er in het coronatijdperk druk komt te staan op het maximum aantal patiëntbezoeken aan het ziekenhuis.

Bejegening door de medische en ondersteunende staf

De wijze waarop de staf de cliënt benaderd is een belangrijke factor in de beleving van de cliënt. Van receptionist tot specialist, voor allen geldt: het hebben van voldoende tijd, aandacht en begrip voor de cliënt draagt bij tot een positieve uitstraling van het ziekenhuis. Er zijn op dit moment geen specifieke aandachtspunten die tot actie van de cliëntenraad leiden.

Wachttijden

Er bestaat onderscheid tussen wachten 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.

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 die ook het uitgeven van flyers met informatie over aandoeningen en behandelingen zal gaan vervangen. Het contact tussen cliënt en ziekenhuis via het KlantContactCentrum zal alleen als daar aanleiding toe is, worden geagendeerd. In de nabije toekomst wordt de Persoonlijke GezondheidsOmgeving (**het PGO**) geïntroduceerd met aansluiting op het lokale elektronische patiëntendossier. Dit is een complexe problematiek vanwege ICT-aspecten (waaronder de beveiliging van data) en AVG-aspecten⁶. De cliëntenraad volgt de ontwikkelingen en zal daar waar mogelijk als klankbord voor de staf functioneren en een inbreng leveren.

Een bijzondere plek in de communicatie neemt de **klachtenprocedure** in en de tijdelijke aansluiting van Het Oogziekenhuis bij de Klachtencommissie Rijnmond.

⁶ AVG = Algemene Verordening Gegevensbescherming

(Facilitaire) voorzieningen

Voorzieningen worden in dit werkplan breed geïnterpreteerd. Het gebouw, de inrichting ervan, eventuele nieuwbouw, maar ook diensten als het bedrijfsrestaurant en de parkeerservice vallen hieronder. Het komende jaar krijgt het thema **gastvrijheid** en de voorzieningen die een gastvrije uitstraling ondersteunen extra aandacht. De komende jaren zal het dossier **huisvesting** naar alle waarschijnlijkheid een regelmatig terugkerend aandachtspunt zijn.

Onderliggende dossiers

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

1. invoering van de nieuwe strategie en het nieuwe besturingsmodel;
2. invoering WMCZ;
3. onderhouden van contacten met de achterban;
4. herinrichting en uitvoeren overleggen met raad van toezicht, CMOR⁷ en ondernemingsraad.

Uitwerking onderliggende dossiers

Invoeren nieuwe strategie en het nieuwe besturingsmodel

Perspectief²², de nieuwe strategie van het ziekenhuis is een feit en in lijn daarmee wordt in 2020 een nieuw besturingsmodel ingevoerd. De cliëntenraad volgt deze implementatie. Het is niet uitgesloten dat de raad van bestuur voor bijstelling van de (deel)plannen een advies vraagt.

Invoering WMCZ

Medio 2020 wordt de nieuwe **WMCZ** ingevoerd. Het betekent dat rechten en plichten van de cliëntenraad worden aangescherpt. Er zal bijscholing van de leden van de cliëntenraad moeten plaatsvinden. Er zullen nieuwe afspraken tussen het ziekenhuis en de cliëntenraad worden gemaakt en eventueel in reglementen worden vastgelegd. Ook zal CMOR een cliëntenraad moeten instellen.

Contacten met de achterban

De cliëntenraad is er nog niet in geslaagd om een gestructureerde vorm van **contacten met de achterban** in te richten. De twee bronnen waar de cliëntenraad tot nu toe op terugvalt zijn de Customer Quality Index en eigen patiëntervaringen, zowel persoonlijke ervaringen als ervaringen van mensen uit eigen kring. Onder de nieuwe WMCZ zal dit onvoldoende zijn. De invoering van een doorlopende bevraging van cliënten door het ziekenhuis met behulp van de PREM-vragenlijsten⁸ zal een waardevolle bron van informatie kunnen zijn.

Herinrichting en uitvoeren overleggen

Structurele overleggen met de raad van toezicht, CMOR en de ondernemingsraad, lijken wat aan de aandacht te ontsnappen. Het afgelopen jaar hebben de contacten zich beperkt tot momenten waarop de actualiteit daar aanleiding toe gaf. Het is gewenst dat de cliëntenraad zich heroriënteert op nut en noodzaak van deze overleggen. De invoering van de nieuwe WMCZ is hier een mooie kapstok voor.

⁷ CMOR = Coöperatie Medici Oogzorg Rotterdam

⁸ PREM = Patient Reported Experience Measure

Dossiers 2020-2022

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

1. kwaliteit en Veiligheid;
2. Persoonlijke GezondheidsOmgeving (PGO, inclusief ICT-, databeveiligings- en AVG-aspecten);
3. klachtenprocedure;
4. huisvesting;
5. invoering WMCZ en heroriëntatie structurele overleggen;
6. contacten met de achterban;
7. voorzieningen (inclusief het thema gastvrijheid).

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

Taakverdeling binnen de cliëntenraad	
Dossier	Trekker(s)
Kwaliteit en Veiligheid	Willeke, Jeanette
Persoonlijke GezondheidsOmgeving (PGO, ICT, AVG)	Daan, Laura
Klachtenprocedure	Laura, John
Huisvesting	John, Laurens
Invoering WMCZ en heroriëntatie structurele overleggen	Laura, Daan, John
Contacten met de achterban	Renata, Laurens, Willeke
Voorzieningen, waaronder gastvrijheid	John, Willeke

De zeven dossiers zijn zeer divers wat omvang en noodzakelijke inspanning betreft. 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 in het dossier bewaakt.

23 april 2020.