

Inleiding

Naast de werkzaamheden die voortkomen uit de toepassing van de Wet Medezeggenschap Cliëntenraden in de zorg (WMCZ) wil de cliëntenraad ook zelf zijn werk structuur geven en initiatieven nemen. In dit werkplan worden de speerpunten voor 2019 benoemd. Er worden aandachtsgebieden aangedragen met een onderverdeling voor taaktoedeling aan de leden van de cliëntenraad. Vervolgens worden per aandachtsgebied de belangrijkste onderwerpen opgesomd waar de cliëntenraad zich de komende periode op gaat richten en worden de bijbehorende activiteiten verder uitgewerkt, inclusief globale tijdsplanning. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen eenmalige activiteiten en doorlopende activiteiten. Het betreft geen limitatieve opsomming en dit document staat dus open voor tussentijdse bijstellingen.

De cliëntenraad heeft in algemene zin aandacht voor:

- › de communicatie met de achterban (collectief, individueel, patiëntenverenigingen).
- › de organisatie van de behandeling en zorg rondom patiënten;
- › de interne communicatie (website, OR, intranet).

Hoofdthema

Omdat de cliëntenraad ook met onverwachte adviesaanvragen en knelpunten te maken kan krijgen, zal hij in zijn werkzaamheden prioriteiten moeten stellen en dus keuzes moeten maken m.b.t. de onderwerpen waarover zij advies uitbrengt. Om gemakkelijker keuzes te kunnen maken heeft de cliëntenraad een hoofdthema vastgesteld: beleving en bejegening van de patiënt (patiëntwaarde) maar ook kwaliteit en veiligheid is uitgangspunt.

Speerpunten

De speerpunten voor 2019 zijn:

1. Inspraak van de patiënt (contact met de achterban);
2. Innovaties behandeling: laser, robot, gentechniek etc.
3. ICT: patiëntenportaal / digitale agenda;
4. Wachttijden op de polikliniek (in het bijzonder communicatie hierover);
5. Hoofdbehandelaarschap;
6. Regelgeving bestuur conform wet;
7. Inrichting gebouw;
8. Bekendheid en zichtbaarheid CR binnen de organisatie van Het Oogziekenhuis;
9. Nieuwe/aangescherpte strategie en positionering van Het oogziekenhuis;
10. Vernieuwing website;
11. Samenwerkingsverbanden;
12. Vastgoed- en huisvestingbeleid.
13. Bescherming privacy patiënt

Intern functioneren

Wat interne zaken betreft, ziet de cliëntenraad de volgende doorlopende werkzaamheden:

- › (leren) kennen van de organisatie en de werkvloer van het ziekenhuis en het volgen van ontwikkelingen;
- › deelnemen aan relevante symposia en trainingen (over wetgeving, veiligheid en zorg);
- › via het Netwerk Cliëntenraden in de Zorg (NCZ) volgen van ontwikkelingen van medezeggenschap in de zorg;
- › elk jaar evalueren van het eigen functioneren.

Matrix aandachtsgebieden cliëntenraad

Elk raadslid en de ambtelijk secretaris heeft één of meerdere portefeuilles waar hij/zij verantwoordelijk voor is. De verschillende speerpunten waar de cliëntenraad het komende jaar extra aandacht aan wil besteden zijn hieraan gekoppeld.

Het onderdeel "contacten" staat voor de samenwerking met andere functionarissen, zowel binnen als buiten de organisatie, die nodig zijn voor de uitwerking van de gestelde doelen binnen het betreffende aandachtsgebied. Deze contacten zijn ook belangrijk bij het (ver)kennen van het werkveld.

Matrix aandachtsgebieden cliëntenraad								
	J. Wilton (JW)	J. Kromme (JK)	J. van der Zande (JZ)	L. Pas (LP)	L. Hoedemaker (LHoe)	R. Habets (RH)	W. Versluis (WV)	L. Hoozemans (Lhoo)
Zorginhoudelijk				X			X	
Communicatie						X		X
Kwaliteit en veiligheid	X						X	
Financiën		X	X					
Strategie/structuurplan			X	X	X			
Huisvesting/verbouwing		X						
ICT		X						
Contacten	X	X	X	X	X	X	X	X
De portefeuillehouder zorgt, in samenspraak met de cliëntenraad, voor de uitwerking van het eigen aandachtsgebied.								

Contacten bestuurs- en structuurorganen

Raad van bestuur en raad van toezicht

De raad van bestuur is de formele gespreks- en onderhandelingspartner van de cliëntenraad; de contacten geven inhoud aan het wezenlijkste deel van de taak van de cliëntenraad: het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van de patiënten van Het Oogziekenhuis. Elk kwartaal is er formeel overleg over algemene onderwerpen van belang, of over uitgebrachte en voorgenomen adviezen van de cliëntenraad. Een lid van de raad van toezicht wordt benoemd op voordracht van de cliëntenraad. Jaarlijks vindt overleg plaats met een lid van de raad van toezicht; de contacten hebben tot doel het uitwisselen van informatie en het creëren van een vruchtbare relatie.

CMOR

Jaarlijks vindt overleg plaats met een lid van het bestuur van CMOR (Coöperatie Medici Oogzorg Rotterdam); het contact heeft tot doel het uitwisselen van informatie en het creëren van een vruchtbare relatie.

Ondernemingsraad

Jaarlijks vindt overleg plaats met de ondernemingsraad; het contact heeft tot doel het uitwisselen van informatie over gemeenschappelijke onderwerpen en het creëren van een vruchtbare relatie.

Uitwerking speerpunten per aandachtsgebied

Op de volgende pagina's zijn per aandachtsgebied de speerpunten verder uitgewerkt d.m.v. een omschrijving van de bijbehorende activiteiten.

Aandachtsgebied: Zorginhoudelijk

Portefeuillehouders: Laura Pas en Willeke Versluis

Speerpunt: Wachttijden op de polikliniek en communicatie daarover

Doel	Monitoren van zorgaanbod en bijdrage aan behouden van en waar mogelijk verbeteren zorg- en behandelingsaanbod.		
Resultaat	Vermindering van klachten over de zorg en wachttijd.		
Activiteiten	Verantwoordelijke	Wanneer	
Verbeteren wachttijdbeleving en beschikbare informatie over wachttijd.	LHoe	Q1	
Monitoren inschrijf- en klachtenprocedure.	LP	doorlopend	
Monitoren uitvoering van regeling hoofdbehandelaarschap.	LHoe	Q2	
(leren) kennen van de organisatie en de werkvloer.	Allen	doorlopend	
Monitoren bescherming privacy patiënt.	LP	doorlopend	

Aandachtsgebied: Communicatie

Portefeuillehouders: Renata Habets en Laura Hoozemans

Speerpunt: Contact met de achterban (verantwoordelijkheid alle leden)

Doel	Vergroten van naamsbekendheid en activiteiten van de cliëntenraad (zowel in- als extern). Ophalen van ervaringen van de patiënt t.a.v. beleving en bejegening in Het Oogziekenhuis en andere onderwerpen die op een bepaald moment spelen en voor de patiënt van belang zijn.		
Resultaat	De cliëntenraad heeft voldoende input ontvangen om de patiënt goed te kunnen vertegenwoordigen en is daardoor in staat om vanuit patiëntperspectief een gedragen advies uit te brengen richting de raad van bestuur.		
Activiteiten	Verant- Woordelijke	Wanneer	
Nadenken over doel en wijze om in contact te komen met de achterban en beslissen welke middelen hiervoor in te zetten (social media, online vragenonderzoeken etc.). Contact leggen met de afdeling communicatie. Hierna volgen al een aantal manieren.	RH + LHoo	Q1	
Veldonderzoek; met patiënten in gesprek in de wachtkamer: - Alle leden besteden hier tenminste 1 keer een dagdeel aan en rapporteren schriftelijk; - Ter voorbereiding meest recente patiënttevredenheidonderzoek uitvoerig bestuderen.	Alle leden LHoe (aanzet)	Doorlopend voorbereiding in Q1	
Onderzoeken meerwaarde en mogelijkheid tot opzetten patiëntenpanel (doelgroep bijvoorbeeld bereiken via patiëntenbrieven).	RH + LHoo	Q1	
Aanwezig bij voorlichtingsdagen in Het Oogziekenhuis met als doel ervaringen ophalen van patiënten. Opvragen overzicht data (LHoo).	Allen LHoo	Indien aan de orde	
Patiënttevredenheidsmeting door Het Oogziekenhuis: meedenken en adviseren over toekomstig beleid. Contact opnemen met de afdeling Kwaliteit & Veiligheid.	RH + LHoo	Q1	
Jaarverslag opstellen en publiceren op de website.	LHoo	Q1	
Contact onderhouden met (oog)patiëntenverenigingen.	JZ	Regelmatig	
Monitoren bereikbaarheid van Het Oogziekenhuis (telefonisch en fysieke bereikbaarheid).	Allen	Doorlopend	
Bekendheid van de cliëntenraad binnen de organisatie vergroten: - Medewerkers informeren over de doelstelling en taak van de cliëntenraad (bijvoorbeeld d.m.v. ruimte in reguliere nieuwsbrief(ven) voor agenda/topics die binnen de CR worden behandeld; - Instellen prijs voor medewerker met beste idee m.b.t. bevordering van beleving patiënt?	RH + LHoo	Q1/2	
Advisering m.b.t. nieuwe website. Zie ook aandachtsgebied ICT.	RH + JK	Q1 + Q2	

Aandachtsgebied: Kwaliteit en veiligheid

Portefeuillehouders: Jeannette Wilton en Willeke Versluis

Speerpunt: kwalitatief hoogwaardige zorg en behandeling

Doel	Het bevorderen van de veiligheid en kwaliteit van zorg en behandeling.		
Resultaat	Behoud en waar mogelijk verhoging van kwaliteit en veiligheid.		
Activiteiten	Verantwoordelijke	Wanneer	
Deelname aan veiligheidsrondes.	JW	doorlopend	
Innovaties behandeling: laser, robot, gentechiek. Zie ook aandachtsgebied strategie.	JW + LHoe	doorlopend	
Monitoren inhoud van kwartaalrapportage kwaliteit en veiligheid.	JW + Allen	Q1 + 2 + 3 + 4	

Aandachtsgebied: Financiën

Portefeuillehouders: Jeroen Kromme en John van der Zande

Speerpunt: n.v.t.

Doel	Advisering vanuit cliëntenperspectief over het financiële beleid.		
Resultaat	Financieel gezond Oogziekenhuis.		
Activiteiten	Verantwoordelijke	Wanneer	
Advisering betreffende begroting.	JK	najaar	
Advisering betreffende Jaarrekening.	JK + allen	voorjaar	
Advisering betreffende bestuursverslag.	Allen	voorjaar	

Aandachtsgebied: Strategie/beleidsplan

Portefeuillehouders: Laura Pas, Laurens Hoedemaker en John van der Zande

Speerpunt: Bij het aanscherpen van de strategie en structuur voldoende inbreng patiënten.

Doel	Advisering door cliëntenraad betreffende strategie en structuur.		
Resultaat	Cliëntenraad goed geïnformeerd en gehoord in de bepaling van de strategie en structuur.		
Activiteiten	Verantwoordelijke	Wanneer	
Advies m.v.t. nieuwe/aangescherpte strategie en positionering van Het oogziekenhuis: - samenwerkingsverbanden. - vastgoed- en huisvestingsbeleid. Zie ook aandachtsgebied huisvesting/verbouwing. - innovaties behandeling. Zie ook aandachtsgebied kwaliteit en veiligheid.	LP + LHoe JW	Q1 / Q2	
Regelgeving bestuur conform wet.	LP	Q 1	
Toegankelijkheid van de behandeling en zorg.	Allen	doorlopend	

Aandachtsgebied: Huisvesting/verbouwing

Portefeuillehouders: Jeroen Kromme

Speerpunt: Loungeconcept, inrichting gebouw.

Doel	Goede toegankelijkheid van de werk- en verblijfsruimten.		
Resultaat	Signaleren van verbeterpunten.		
Activiteiten	Verantwoordelijke	Wanneer	
Aandacht voor toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid bij en na verbouwingen.	JK	Zo nodig	
Bewegwijzering – routing door het gebouw.	JK	Doorlopend	
Loungeconcept en inrichting gebouw.	JK	Indien aan de orde/doorlopend	
Vastgoed- en huisvestingbeleid. Zie ook aandachtsgebied strategie.	JK + Allen	Zo nodig	

Aandachtsgebied: ICT

Portefeuillehouders: Jeroen Kromme en John van der Zande (tijdelijk)

Speerpunt:

Doel	Goed geïnformeerde patiënten; ook via website en patiëntenportaal.		
Resultaat	Voldoen aan de eisen van het VIPP-programma.		
Activiteiten	Verantwoordelijke	Wanneer	
Intuïtieve website- en internettoegankelijkheid. Advisering m.b.t. nieuwe website.	JK	Q1 + Q2 / Doorlopend	
Beschikbaarheid van EPD-deel voor patiënten.	JK	Eind 2019	
Privacy veiligheid in de digitale agenda.	JK	Doorlopend	

Aandachtsgebied: Contacten / werkveld (ver)kennen

Portefeuillehouders: allen

Speerpunt: contacten /werkveld (ver)kennen

Doel	Informatie ophalen van de organisatie en kennis en ervaring met elkaar delen over lopende zaken. Daarnaast bekend zijn met de structuur en processen binnen de organisatie en bedrijfskolom.		
Resultaat	De raadsleden voeren regelmatig overleg met diverse gremia en functionarissen in de organisatie en nemen indien nodig deel aan werk- of projectgroepen. Deze contacten zorgen ervoor dat de raad goed op de hoogte is van wat er speelt binnen de organisatie. Ophalen verbeterpunten.		
Activiteiten	Verantwoordelijke	Wanneer	
Het evalueren van effectiviteit en samenwerking van de cliëntenraad.	Allen	Eind 2019	
Contact onderhouden met diverse gremia van de organisatie afhankelijk van het onderwerp en actualiteit: - overleg met CMOR (Coöperatie Medici Oogzorg Rotterdam); - overleg met klachtenfunctionaris; - overleg met afdeling kwaliteit & veiligheid; - overleg met de ondernemingsraad.	Allen	Regelmatig, tenminste 1 keer per jaar	
Contact onderhouden met (oog)patiëntenverenigingen.	JZ	Tenminste 1 keer per jaar	