

Jaarverslag 2024 cliëntenraad Het Oogziekenhuis Rotterdam

Dit jaarverslag beschrijft de belangrijkste activiteiten van de cliëntenraad in 2024. Wilt u meer weten over de cliëntenraad, over de doelstelling en zijn leden? Bekijk dan de [pagina](#) van de cliëntenraad op de website van Het Oogziekenhuis Rotterdam.

Uitgebrachte adviezen

In 2024 heeft de cliëntenraad advies gegeven aan de raad van bestuur over de onderwerpen: beleid bij afsluiting behandelrelatie en no show (instemmingsverzoek), jaarrekening 2023, herstructurering van het Klantcontactcentrum en de begroting 2025.

Aan de raad van toezicht heeft de cliëntenraad advies uitgebracht over: de benoeming van een kandidaat tot voorzitter raad van bestuur ad interim, het profiel voorzitter raad van bestuur, de benoeming van een nieuw lid raad van toezicht en de benoeming van voorzitter raad van bestuur. Voorafgaand aan het uitbrengen van deze benoemingsadviezen heeft een afvaardiging van de cliëntenraad een adviesgesprek gevoerd met de betreffende kandidaten.

Aan de Coöperatie Medici Oogzorg Rotterdam heeft de cliëntenraad advies uitgebracht aan hun bestuur over de jaarrekening 2023 van de coöperatie. De cijfers zijn vooraf in een gesprek toegelicht.

Andere onderwerpen waarover de cliëntenraad heeft meegedacht

De cliëntenraad heeft ook het afgelopen jaar weer met diverse afdelingen en gremia contact gehad om vanuit patiëntenperspectief mee te denken. Een aantal belangrijke momenten wordt hier uitgelicht. Zo is het patiëntenportaal een belangrijke nieuwe voorziening voor patiënten. Patiënten kunnen via het systeem onder andere hun persoonlijke gegevens bekijken en aanpassen, hun medische gegevens inzien, hun afspraken bekijken en relevante patiëntvoorlichtingsfolders lezen. Na een demonstratie en toelichting op het portaal heeft de cliëntenraad deze voorziening uitgebreid kunnen testen en zijn bevindingen kunnen delen met de projectorganisatie. Daarna werd de nieuwe voorziening aan patiënten bekend gemaakt.

Een afvaardiging van de cliëntenraad heeft ook het afgelopen jaar weer een gesprek gevoerd met de manager en teamleider Facilitair over verbetering van de patiëntenvoorzieningen. Onderwerpen die aan bod kwamen waren onder andere de verlichting in het gebouw en het meerjarenonderhoudsplan.

De cliëntenraad heeft wederom deelgenomen aan enkele veiligheidsrondes, deze keer bij de Focuskliniek en de afdeling Acute Oogzorg. De veiligheidsrondes zijn volgens de betrokken leden van de cliëntenraad interessanter geworden sinds de opzet ervan is vernieuwd. Met name de meer uitgebreide gesprekken in een klein comité met het personeel zijn verhelderend.

Een afvaardiging van de raad heeft deelgenomen aan het moreel beraad met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in Het Oogziekenhuis, een multidisciplinaire werksessie over Passende Zorg. Zij vonden het waardevolle sessie waarbij vanuit verschillende perspectieven naar de diverse onderwerpen werd gekeken.

Een afgevaardigde van de cliëntenraad heeft ook in het afgelopen jaar zitting genomen in de stuurgroep Topspecialistische Zorg en Onderzoek van Het Oogziekenhuis en heeft zodoende meegedacht over patiëntenparticipatie bij wetenschappelijk onderzoek.

Om te kunnen aantonen dat Het Oogziekenhuis kwalitatief goede en veilige zorg levert, heeft Qualicor wederom een audit uitgevoerd binnen het ziekenhuis. Het thema van deze audit was 'Patiëntgerichte zorg en menselijk kapitaal'. Een afvaardiging van de cliëntenraad heeft deelgenomen aan een gesprek als onderdeel van de audit. Een van de complimenten van Qualicor was de doorgevoerde patiëntenparticipatie binnen de organisatie met een actieve cliëntenraad.

Reguliere vergaderingen

In 2024 heeft de cliëntenraad 11 reguliere vergaderingen gehouden, 4 vergaderingen met de raad van bestuur en 3 vergaderingen met het bestuur van de Coöperatie Medici Oogzorg Rotterdam. Tijdens de reguliere vergaderingen heeft de cliëntenraad regelmatig sprekers uit de organisatie uitgenodigd om een toelichting te ontvangen op thema's die voor de patiënt van belang zijn. Een greep uit de onderwerpen:

- > voortgang Samen Beslissen en presentatie resultaten patiënttevredenheidsonderzoek 2023 (adviseur Kwaliteit & Veiligheid);
- > terugkoppeling van gesprekken met patiënten en begeleiders in de wachtkamer (consulent cliëntenraad);
- > jaarlijkse update klachten (klachtenfunctionaris);
- > toelichting onderzoeksplan 'meten van patiënt-relevante uitkomsten bij vitreoretinale chirurgie' (promovenda);
- > update telefonische bereikbaarheid (bedrijfskundig zorgmanager).

Volgen van ontwikkelingen

Om op de hoogte te blijven van wat er speelt binnen de gezondheidszorg en specifiek de oogheelkunde volgen de leden van de cliëntenraad de ontwikkelingen in de zorg door het lezen van diverse relevante nieuwsbrieven en het bijwonen van congressen. Zo is een van de leden vorig jaar naar een congres geweest over goed gebruik van geneesmiddelen, georganiseerd door ZonMw.

Gastvrijheid en het OOGappeltje

Voor het vierde jaar op rij heeft de cliëntenraad een winnaar uitgeroepen voor het 'OOGappeltje', een prijs als blijk van waardering voor de uitzonderlijke gastvrijheid van een medewerker, medisch specialist of vrijwilliger.

De jury heeft in 2024 Issam El Mansori, arts in opleiding tot specialist (AIOS), tot winnaar uitgeroepen. Het juryrapport vermeldde hierover onder andere: "Issam heeft het talent om door te dringen tot de kern van wat patiënten nodig hebben. Hij zorgt ervoor dat hun zorgen uitgebreid worden opgepakt, en dat voelt als een verademing voor iedereen. Issam is toegankelijk, vriendelijk en maakt met iedereen graag een praatje. Tijdens het beraad viel het de jury op hoezeer hij oog heeft voor het welzijn van zijn patiënten, en hoe gemakkelijk hij hen helpt om zich op hun gemak te laten voelen."



De winnaar krijgt sinds dit jaar, naast een certificaat en de eervolle vermelding op het kunstwerk in het ziekenhuis, een mooie herinnering mee: een zilveren sieraad in de vorm van een appel. De cliëntenraad wil met deze prijs niet alleen de medewerkers in het zonnetje zetten maar ook de gastvrijheid binnen de organisatie nog meer stimuleren. Tijdens de promotie in de aanloop naar het evenement bleek dat de gastvrijheidsprijs nog meer is gaan leven binnen de organisatie. Het streven is om het evenement in 2025 verder te ontwikkelen en een groter publiek aan te trekken, zodat de genomineerden nog meer een podium krijgen.

Samenstelling cliëntenraad

De cliëntenraad bestond in 2024 uit de volgende leden:

- > Daan van Eibergen Santhagens, voorzitter, lid sinds 9-10-2019 en herbenoemd per 8-10-2023;
- > Hans Herstel, lid sinds 1-2-2023 en afgetreden op 21-3-2024;
- > Jeanette Wilton – Postma, lid sinds 1-1-2017 en herbenoemd per 1-1-2022;
- > John van der Zande, vicevoorzitter, lid sinds 1-1-2017 en herbenoemd per 1-1-2022;
- > Mechteld van den Brandeler, lid sinds 1-1-2022;
- > Renata Habets, lid sinds 1-1-2017 en herbenoemd per 1-1-2022;
- > Willeke Versluis – Koper, lid sinds 15-1-2019 en herbenoemd per 14-1-2023;

- > Mark Poley, lid sinds 1-10-2024 tot 10-1-2025 t;
- > Laura Hoozemans is geen lid maar ondersteunt, sinds 1-1-2017, als ambtelijk secretaris de cliëntenraad.

Alle leden zijn of waren patiënt van Het Oogziekenhuis Rotterdam. Fred Michels was per 1-7-2023 aangesteld als consultant, ter ondersteuning in het contact met de achterban. Per 25-7-2024 heeft hij deze vrijwilligersrol beëindigd omdat hij geen toegevoegde waarde meer zag voor de cliëntenraad. De cliëntenraad gaat hier een andere invulling aan geven. Onder andere door zelf weer meer met patiënten in het ziekenhuis in gesprek te gaan, om zo te horen wat er leeft onder de patiënt. Deze ervaringen, alsmede hun eigen ervaringen als patiënt en de ervaringen uit hun netwerk worden tijdens de reguliere vergaderingen met elkaar gedeeld.

Het Oogziekenhuis Rotterdam en Maritiem Museum vieren 150-jarig jubileum samen

Het afgelopen jaar vierde Het Oogziekenhuis Rotterdam zijn 150-jarig bestaan. Een mooie mijlpaal met veel festiviteiten voor het personeel gedurende dat jaar. Maar niet alleen medewerkers, ook patiënten werden verrast. De aanleiding hiervan was dat het Maritiem Museum ook zijn 150-jarige jubileum vierde in 2024. In dat kader werden de handen ineen geslagen en konden patiënten tijdelijk ter ontspanning gratis naar het museum.

Bijdrage van kunst aan vermindering van spanning

“Het Oogziekenhuis zet zich vooral in op het behouden van het zicht”, volgens Jeanette Wilton-Postma, lid van de cliëntenraad van Het Oogziekenhuis. “Het Maritiem Museum vertelt ook verhalen en maakt die visueel. Daarnaast is Het Oogziekenhuis ook binnen de muren met kunst bezig. De collectie die daar te zien is, is gericht op vermindering van angst. Alles wat de patiënt hier of binnen het Maritiem Museum ziet, draagt bij tot rust, om te zorgen dat een onderzoek of operatie met zo min mogelijk spanning (angst voor blindheid) tegemoet wordt gezien. Wilton-Postma geeft ook aan dat patiënten soms tijd te overbruggen hebben tussen afspraken. “Patiënten komen uit het hele land en zijn soms voor een aantal afspraken in Rotterdam. Dan is wat ontspanning tussendoor bij het Maritiem Museum heel erg fijn.”



V.l.n.r. zakelijk directeur Rosita Girjasing (Maritiem Museum) en leden van de cliëntenraad van Het Oogziekenhuis, Mechteld van den Brandeler, Willeke Versluis - Koper en Jeanette Wilton-Postma (Foto: Theo de Man).

Blik op de toekomst

Een van de meest belangrijke aandachtspunten voor de patiënt voor komend jaar is volgens de cliëntenraad een duurzaam goede telefonische bereikbaarheid. Andere belangrijke onderwerpen waar de cliëntenraad zich in 2025 op wil richten zijn: het nieuwe elektronische patiëntendossier (HiX), dat in oktober 2024 in gebruik genomen is maar nog aandacht vraagt, uitbreiding van de mogelijkheden van het patiëntenportaal, het meerjarenonderhoudsplan, de financiële gezondheid van het ziekenhuis (op de lange termijn) en de toekomstige nieuwbouw. Door de overheid gestimuleerde thema's als Samen Beslissen en Juiste Zorg op de Juiste Plek blijven ook aandacht vragen. Meer informatie over de aandachtsgebieden vindt u in het [werkplan 2025-2026](#).

Contact met de cliëntenraad

De cliëntenraad vindt het belangrijk om te weten wat er leeft onder patiënten. Als u suggesties heeft ter verbetering van de zorgverlening hoort de cliëntenraad dit graag. Voor vragen, opmerkingen of suggesties aan de cliëntenraad kunt u contact opnemen met de ambtelijk secretaris cliëntenraad, via: clienraad@oogziekenhuis.nl.