



Notulen vergadering Cliëntenraad Oogartsenpraktijk Delfland (OAPD)

Delft, 3 juni 2024

Aanwezig: dhr. K. Lau (voorzitter), mw. M. Geluk (secretaris), mw. K. Wesseling, mw. L. van Velzen.

Tevens aanwezig namens OAPD: mw. N. de Roon Hertoge (operationeel directeur OAPD, CR-liaison officer), dhr. K. de Roon Hertoge (oogarts OAPD).

1. Opening

Dhr. Lau opent de vergadering

2. Notulen

De notulen d.d. 1 juni 2023 worden goedgekeurd.

3. Zichtbaarheid Cliëntenraad

-OAPD heeft een nieuwe website waar veel informatie te vinden is. De informatie over de Cliëntenraad is te vinden onder het hoofdstuk 'Kwaliteit'. De lay-out van de subkopjes wordt aangepast zodat duidelijk is dat de gehele pagina over de Cliëntenraad gaat.

-Afgesproken wordt dat de notulen en de datum van de aankomende vergadering op de website gepubliceerd worden.

-De Cliëntenraad wordt niet genoemd in het Kwaliteitshandboek. Aangeraden wordt om de raad daarin wel te noemen.

4. Kwaliteitshandboek

Het handboek is uitvoerig en degelijk. De directeur-eigenaar is tevens veiligheidscoördinator, is dit wenselijk? De operationeel directeur licht toe dat het gaat om medische veiligheid (voor sociale veiligheid is een vertrouwenspersoon aangewezen). De directeur / oogarts is eindverantwoordelijk voor al het medisch handelen. Binnen het bedrijf geldt het no blame principe. In het geval van een incident wordt dit in het werkoverleg behandeld en zonder naam en toenaam in de notulen gezet. Er wordt besproken of het een incident betrof of een structureel probleem. In geval van dat laatste worden procedures aangepast.



5. Patiënttevredenheidsonderzoek PREM

De Cliëntenraad is blij met de positieve uitslagen van het onderzoek. OAPD luistert naar de cliënt, kent relatief korte wachtlijsten en geeft het gewenste resultaat. De raad neemt enkele kritische noten door met de operationeel directeur waaruit blijkt dat serieus wordt omgegaan met de (weinig) kritiekpunten. Een lid vraagt of het de moeite waard is om te investeren in een online afsprakenmodule zodat cliënten zelf hun tijdslot kunnen kiezen voor een afspraak. Dit is niet haalbaar aangezien de cliënt soms met meerdere zorgverleners opeenvolgend te maken heeft. Deze vaak complexe planning is maatwerk en vergt persoonlijke begeleiding van receptionisten.

6. Wachttijden

De Cliëntenraad waardeert de transparante toelichting op de website waar het gaat om wachtlijsten.

De afgevaardigde namens de huisartsen vraagt of de wachttijden accuraat zijn. Deze worden volgens de richtlijnen iedere 2 weken op dinsdag aangepast.

5. Voorlichting cliënten

Op de vernieuwde website is veel informatie te vinden, inclusief foto's van het team. De Cliëntenraad vraagt of het zin heeft om voorlichtingsfilms in te zetten. In algemene zin is dit mogelijk, maar iedere behandeling is maatwerk. Ook hangt de behandeling af van de werkzaamheden / hobby's van de cliënten.

Bij de voorlichting is behoefte aan een korte biografie van de behandelaar. Zo is vooraf duidelijk dat bijvoorbeeld de arts die indiceert niet per se de arts is die de operatie zal uitvoeren.

De behandelkamers krijgen naambordjes met de namen van de zorgverleners.

8. Rondvraag en volgende vergadering

De volgende vergadering vindt plaats op donderdag 22 mei 2025.

Opgesteld door

Mw. M. Geluk, secretaris cliëntenraad OAPD
clienraadOAPD@gmail.com