

# CLIËNTENRAAD



19-01-2023

Visiedocument Cliëntenraad 2021-2024

# Clëntenraad

<b>INLEIDING .....</b>	<b>2</b>
<b>Een korte evaluatie van het huidige visiedocument .....</b>	<b>2</b>
<b>Punten van aandacht .....</b>	<b>3</b>
<b>Jaarlijks terugkerende aandachtspunten.....</b>	<b>5</b>

## INLEIDING

Als cliënt en/of mantelzorger van een zorgorganisatie kan te allen tijde worden meegepraat over het beleid van de betreffende zorgorganisatie.

Dit meepraten kan geschieden middels de binnen de organisatie ingestelde cliëntenraad, als behartiger van de gemeenschappelijke belangen van cliënten en mantelzorgers. De cliëntenraad komt maandelijks bijeen en vergadert om de twee maanden met de directie van de organisatie.

Deze samenwerking tussen cliëntenraad en directie wordt door de partijen als plezierig en constructief beschouwd. De cliëntenraad beoogt een goede woordvoerder namens cliënten en vertegenwoordigers te zijn en tevens een goede gesprekspartner te zijn voor Geriant.

Onze opdracht is, dat de belangen van cliënten en hun vertegenwoordigers op een zo goed mogelijke wijze worden gediend? Wat zijn de doelen die je als cliëntenraad wilt bereiken en wat zijn hierbij de prioriteiten?

Een visiedocument wil antwoord geven op de hierboven gestelde vragen. Het document wordt geschreven voor een periode van enige jaren en jaarlijks geëvalueerd.

### Een korte evaluatie van het huidige visiedocument

In dit document is voor een drietal onderwerpen bijzondere aandacht gevraagd.

Deze onderwerpen waren:

1. de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz)
2. de Wet zorg en dwang (Wzd)
3. het elektronisch cliëntendossier (ECD)

#### Ad1. De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz)

De Wmcz, die per 1 juli 2020 ingrijpend is gewijzigd, heeft de inspraak en medezeggenschap van cliënten en hun vertegenwoordigers binnen zorgorganisaties aanzienlijk versterkt. Dit geldt ook voor de cliëntenraden die hen vertegenwoordigen. Met deze vernieuwde Wmcz als basis is tussen Geriant en de cliëntenraad een medezeggenschapsregeling tot stand gekomen.

Belangrijk is de vermelding van de taak van de cliëntenraad. Deze bepaalt dat de cliëntenraad de wensen en meningen van de cliënten en hun mantelzorgers regelmatig inventariseert en hen informeert over de werkzaamheden van de cliëntenraad. Dat dit een aanhoudend aandachtspunt is van de cliëntenraad moge duidelijk zijn.

De medezeggenschapsregeling, als onderdeel van de Wmcz, is een document dat door het bestuur is aangeboden en met instemming van de cliëntenraad is vastgesteld en ondertekend op 9 december 2020.

## Ad 2. De Wet zorg en dwang (Wzd)

De Wzd is een nieuwe wet die op 1 januari 2020 is ingegaan. De wet regelt de rechten van de mensen wanneer zij onvrijwillige zorg ontvangen. Onvrijwillige zorg kan zich o.a. voordoen binnen specifieke woonvormen, bij dagbesteding, in ziekenhuizen en bij zorg thuis.

De Wzd geldt in het bijzonder voor:

- mensen met een verstandelijke beperking
- mensen met een psychogeriatrische aandoening, waaronder worden begrepen patiënten lijdend aan een vorm van dementie.

De zorgaanbieder, Geriant, moet beschikken over een beleidsplan onvrijwillige zorg, dat voldoet aan de door de wet vastgestelde eisen. Het zorgplan, dat in nauw overleg met de cliëntenraad tot stand is gekomen, regelt de zorg voor alle cliënten die professionele zorg behoeven, thuis of in een zorginstelling. Voor Geriant is de kliniek de plek waar maatregelen in het kader van de Wzd voorkomen.

## Ad 3. Het elektronisch cliëntendossier (ECD)

Geriant heeft geconstateerd dat het huidige elektronisch cliëntendossier aangepast dient te worden naar de wensen en mogelijkheden van deze tijd.

Als uitgangspunt is vastgesteld, dat na invoering van het vernieuwde ECD de cliënten vrij kunnen beschikken over de informatie die hen betreffen, zowel over de correspondentie met artsen en specialisten, de afspraken binnen Geriant zelf over hun behandelplan en alle overige vastgelegde contacten die Geriant heeft met andere instellingen, waar het de cliënt betreft.

## Punten van aandacht

### 1. Continu aandacht voor de uitvoering van de Wzd

Juist bij de uitvoering van deze wet zijn de positie, de rechten en benadering van de cliënt een zaak, waar de cliëntenraad bijzondere aandacht voor blijft vragen.

### 2. ICT, ECD, e-Health en cliëntenportaal

De vernieuwing en vervanging van de ICT, (informatie- en communicatietechnologie), heeft als gevolg van de coronapandemie grote vertraging opgelopen. De cliëntenraad zal in de jaren die volgen nauw betrokken blijven bij de invoering van zowel het ECD, de ontwikkelingen rond e-Health en de totstandkoming van het cliëntenportaal. De cliëntenraad is vertegenwoordigd in de diverse werkgroepen die rond deze thema's zijn gevormd.

### 3. Kwaliteitsbewaking en tevredenheidsonderzoek

De cliëntenraad is er voorstander van om zeer regelmatig de kwaliteit van de dienstverlening te meten, immers daarin ligt voor een belangrijk deel ook onze opdracht. Datzelfde geldt voor de tevredenheid, zowel de tevredenheid van de cliënt als die van de medewerkers. Immers een tevreden werknemer zal zijn werk op een hogere kwaliteit leveren naar mate zij of hij

meer tevreden is. De cliëntenraad wordt van elk onderzoek op de hoogte gebracht en neemt deel aan de jaarlijkse kwaliteitsreview.

#### 4. Samen Beslissen

Bij Samen Beslissen bepalen cliënt en zorgverlener samen welke zorg en behandeling het beste bij de cliënt past. Samen zijn zij deskundigen. Onderzoek heeft aangetoond dat gezamenlijke besluitvorming tot meer cliënttevredenheid leidt, en hogere therapietrouw en bijdraagt aan een betere relatie tussen de cliënt en de zorgverlener. Het is de bedoeling dat bij Geriant elke casemanager overeenkomstig het “Samen Beslissen principe” gaat werken. De cliëntenraad is nauw betrokken bij de invoering van deze werkwijze.

#### 5. Contacten met de achterban

De privacywetgeving bemoeilijkt de cliëntenraad om rechtstreeks de bij Geriant ingeschreven cliënten te benaderen. Toch zal de cliëntenraad zich blijven inspannen om contact met de cliënten te optimaliseren. Het verbeteren en actualiseren van de website van de cliëntenraad is hierin een eerste bescheiden stap. In plaats van de jaarlijkse middag waarop wij mantelzorgers uitnodigden voor het bijwonen van een lezing, dan wel een toneelstuk dat de problematiek van mensen met dementie behandelt, heeft de cliëntenraad koffieochtenden georganiseerd. De filosofie hierbij is, dat in gesprekken met mantelzorgers, de wensen en meningen van de cliënten en de mantelzorgers beter tot hun recht kunnen komen dan in de pauze van een middag met lezing. De eerste ervaringen zijn zeer positief.

#### 6. Vacatures cliëntenraad

Door vertrek van een aantal leden waarvan de zittingsduur is verstreken, zal de cliëntenraad in 2023 naar een tweetal nieuwe leden moeten uitzien. Bij het benoemen van nieuwe leden streeft de cliëntenraad er naar om ieder werkgebied, te weten de Kop van Noord-Holland, West-Friesland en Noord-Kennemerland, vertegenwoordigd te laten zijn binnen de cliëntenraad.

#### 7. LOC Waardevolle zorg

De cliëntenraad heeft zich per 1 januari 2023 aangemeld als lid van LOC Waardevolle zorg. LOC staat voor Landelijke Organisatie Cliëntenraden. Het werkgebied van LOC Waardevolle zorg, is uitgebreider dan het adviseren van cliëntenraden. Dit blijkt al uit de missie van deze stichting: “Ieder mens kan een waardevol leven leiden. Ook als die zorg of ondersteuning nodig heeft.”

Het LOC start en ondersteunt ook vernieuwingsbewegingen in de zorg. In de praktijk betekent dit o.a. dat zij medezeggenschapsorganen in de zorg ondersteunen en adviseren, zodat deze in de praktijk kunnen toetsen of zorg en ondersteuning aansluiten bij wat mensen nodig hebben.

Zo informeert en beïnvloedt het LOC beleidsmakers en bestuurders met alle informatie en signalen die zij ophaalt in de medezeggenschap en de door de stichting ondersteunde

vernieuwingsbewegingen. Daarnaast informeert zij de cliëntenraad over belangrijke publicaties en wetswijzigingen, voorziet ons van documentatie en is zo nodig onze vraagbaak.

## Jaarlijks terugkerende aandachtspunten

Zaken, die naast de bovengenoemde bijzondere punten van aandacht, jaarlijks de aandacht van de cliëntenraad zullen blijven vragen zijn:

1. De uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek;
2. De uitkomsten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek;
3. De MICO-meldingen (systeem van melden van incidenten binnen de zorg);
4. Het jaarplan waarin vastgelegd wordt de agendapunten voor het volgende jaar, zo mogelijk met daarbij de datum van behandeling.
5. De begroting van zowel de Stichting Geriant als die van de cliëntenraad.
6. De jaarrekening, teneinde een goed beeld te krijgen van de inkomsten en uitgaven van de stichting om hierbij ook een beeld te krijgen van de financiële inspanning die nodig zijn om de volgende jaren de cliënten een goede zorg te kunnen garanderen.