

DE CLIËNTENRAAD

Uw mening horen wij graag

mei 2016

Cliëntenraad

Horizon Zorgcentrum

Boeier 2

1721 GA Broek op Langedijk

Tel. 0226 – 314430

info@horizonzorgcentrum.nl

www.horizonzorgcentrum.nl

Uw mening

Uw mening over onze zorg- en dienstverlening horen we graag. Als u ons laat weten wat u veranderd wilt zien of als u een idee heeft hoe wij u nog beter van dienst kunnen zijn, dan kunnen wij ons beleid daar op af stemmen.

Wat is een cliëntenraad?

Alle zorginstellingen zijn verplicht om een cliëntenraad te hebben. Deze verplichting is vastgelegd in de WMCZ, dit is de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen.

De cliëntenraad is een onafhankelijk en zelfstandig orgaan dat de gemeenschappelijke belangen behartigt van alle mensen die gebruik maken van de diensten van de zorginstelling. Voor Zorgcentrum Horizon zijn dit de cliënten in huis en de cliënten van Thuiszorg Horizon. Allen zijn cliënten, vandaar de naam cliëntenraad.

Onze cliëntenraad geeft inhoud aan de inspraak en medezeggenschap van deze cliënten en probeert zo hun positie te versterken. De raad bundelt wensen en klachten van cliënten en hun achterban en adviseert de directie. Onze cliëntenraad bestaat uit minimaal 5 en maximaal 7 leden. De leden van de cliëntenraad komen regelmatig bij elkaar voor overleg.

Lid worden van de cliëntenraad?

Als er een vacature is ontstaan wordt er een interne oproep gedaan voor de vervulling van de vacature. Als dat niet het gewenste resultaat oplevert wordt de vacature breder uitgezet en worden mogelijke kandidaten aangesproken.

Wat doet een cliëntenraad?

Een van de belangrijkste taken van de cliëntenraad is na te gaan wat cliënten vinden van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening. De informatie die de cliëntenraad verzamelt door verschillende cliënten te horen, komt aan de orde in het overleg dat de raad regelmatig heeft met de directeur/raad van toezicht. De cliëntenraad heeft bij dit overleg altijd het belang van de cliënten voor ogen. De directeur/raad van toezicht, krijgt op deze manier een nog breder beeld van wat er leeft onder de cliënten en wat er eventueel anders kan.

De cliëntenraad onderhoudt contacten met andere cliëntenraden uit de regio en met de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC). De cliëntenraad maakt een jaarverslag en houdt jaarlijks een vergadering voor alle cliënten.

Het krijgen en geven van informatie

De zorgaanbieder behoort de cliëntenraad alle inlichtingen en gegevens te verstrekken die nodig zijn voor de vervulling van haar taak. Veel informatie krijgt de cliëntenraad van de LOC, dit is de Landelijke Organisatie Cliëntenraden. Hierbij zijn 1650 cliëntenraden aangesloten. De LOC biedt ondersteuning en deskundige hulp. De cliëntenraad bezoekt ook lezingen en bespreekt artikelen uit kranten en tijdschriften over zorgverlening, om goed op de hoogte te blijven van de landelijke en regionale politiek.

Ook kunnen bewoners en andere betrokkenen bij ons voor informatie terecht. Onze cliëntenraad bezit recente tijdschriften, brochures enz. Al dit materiaal wordt geraadpleegd.

Rechten en plichten van de cliëntenraad

Met de invoering van de WMCZ in juni 1996 zijn alle zorginstellingen verplicht een cliëntenraad te hebben. De bevoegdheden van de raad vloeien voort uit de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen. In de wet staat wat de rechten en plichten van de raad zijn, maar die vermeldt ook de onderwerpen waarover de raad advies mag uitbrengen of waarvoor instemming vereist is. Daarnaast kan de raad ongevraagd advies uitbrengen over de onderwerpen die voor cliënten van belang zijn. De cliënten zijn dus via de cliëntenraad serieuze gesprekspartners voor de directeur/raad van toezicht van Zorgcentrum Horizon. De cliëntenraad kan advies uitbrengen over

onderwerpen waarbij het cliëntenbelang in het geding is. Een aantal daarvan is expliciet in de Wet Medezeggenschap genoemd zoals:

Adviesrecht

Over sommige onderwerpen mag de zorgaanbieder geen besluit nemen zonder eerst het advies van de cliëntenraad in te winnen. De cliëntenraad kan ook zelf het initiatief nemen en ongevraagd advies uitbrengen.

Voorbeelden van adviesrecht zijn:

- een verhuizing of ingrijpende verbouwing;
- een belangrijke wijziging in de organisatie die van invloed is op de cliënten;
- de begroting;
- de jaarrekening.

Verzwaard adviesrecht

Een aantal onderwerpen is van zeer direct belang voor de cliënten, dus voor u. Daarover kan de zorgaanbieder in principe alleen een besluit nemen, waarmee de cliëntenraad instemt.

Voorbeelden van het verzwaard adviesrecht zijn het beleid van de zorgaanbieder op het gebied van:

- veiligheid;
- gezondheid;
- hygiëne;
- geestelijke verzorging;
- recreatiemogelijkheden;
- ontspanningsactiviteiten.

Maar ook de voedingsaangelegenheden van algemene aard en de systematische bewaking, beheersing of verbetering van kwaliteit van de aan u geboden zorg vallen onder verzwaaard adviesrecht.

Andere belangrijke wetten

- De Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ)

Deze wet regelt de financiering van een aantal verstrekkingen in de gezondheidszorg die niet door andere verzekeringen worden gedekt, zoals het verblijf in een woonzorgcentrum.

- De Kwaliteitswet Zorginstellingen

Deze wet verplicht verzorgingshuizen om een kwaliteitsbeleid te voeren. Er moet een methode zijn die het huis gebruikt om de kwaliteit te bewaken, te beheersen en te verbeteren.

- De Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ)

Deze wet regelt het recht van de cliënt op een onafhankelijk oordeel over zijn klacht. Elk verzorgingshuis dient schriftelijk te regelen hoe klachten worden behandeld en dat deze voorgelegd kunnen worden aan een klachtencommissie. Binnen

Zorgcentrum Horizon is een interne klachtenregeling voorhanden.

- De Wet Geneeskundige Behandelings Overeenkomst (WGBO)

Deze wet is bedoeld om de rechtspositie van de cliënt en medewerkers in de zorg te versterken en te verduidelijken. Zij regelt onder meer het recht op informatie, op het geven van toestemming voor een behandeling, op geheimhouding en op inzage in persoonlijke gegevens.

- De Wet Mentorschap

Hierin wordt de vertegenwoordiging geregeld van bewoners die niet in staat zijn om belangrijke beslissingen te nemen over hun verzorging, behandeling en begeleiding.

Bent u tevreden?

Iedere twee jaar wordt aan een onafhankelijk onderzoeksbureau gevraagd om de tevredenheid van wonen en zorg in kaart te brengen vanuit het perspectief van de cliënt. Met een vragenlijst en/of door interviews wordt uw mening gehoord over diverse onderwerpen. De antwoorden worden anoniem in een verslag verwerkt en geven een beeld van uw mening over de kwaliteit van zorg in uw locatie. Het eindverslag wordt aangeboden aan de directeur/raad van toezicht en de cliëntenraad en er

wordt besproken hoe de zorgaanbieder verder kan werken met de uitkomsten.

Tevens speelt de cliëntenraad één maal per jaar het kwaliteitsspel met cliënten. Het spel nodigt cliënten uit om op een ontspannen manier van gedachten te wisselen over hun ervaringen met de zorg- en dienstverlening. Zo hoort de cliëntenraad wat er goed gaat, maar ook wat er beter kan. Met de uitkomsten van het spel kan de cliëntenraad een ongevraagd advies uitbrengen over het onderwerp waarover de cliënten het minst tevreden zijn. Als bijvoorbeeld blijkt dat de cliënten te weinig worden betrokken bij hun zorg- en leefplan, dan kan de raad er bij de directeur/raad van toezicht op aandringen om dit te verbeteren.

Contact met de cliëntenraad

De namen van de cliëntenraadsleden vindt u op de website www.horizonzorgcentrum.nl. Ook kunt u ons via de mail bereiken info@horizonzorgcentrum.nl

Wilt u een cliëntenraadslid spreken, dan kunt u hem of haar rechtstreeks benaderen of een briefje met uw naam, appartementnummer en telefoonnummer bij de receptie afgeven. Een cliëntenraadslid neemt dan contact met u op.

