



Folder Medezeggenschap Cliënten en Wettelijk Vertegenwoordigers

Bij Stichting Stampershuis staat voorop dat de belangen en wensen van cliënten worden vervuld en dat de cliënten invloed hebben op de zorg- en dienstverlening. Om de gemeenschappelijke belangen, inspraak en zeggenschap van de cliënten te kunnen behartigen zijn een huiskameroverleg en ouderavonden in het leven geroepen. Ook wordt er binnen de stichting gewerkt met ondersteuningsplannen en wordt er een anoniem cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In deze folder staat nader toegelicht hoe er wordt omgegaan met de medezeggenschap van cliënten binnen het Stampershuis.

1 • Ondersteuningsplannen

In de wet is bepaald dat de zorgaanbieder de zorgverlening op een zodanige manier moet organiseren dat dit leidt tot verantwoorde zorg. Van belang is dat de cliënt de regie over het eigen leven behoudt en dat er duidelijkheid is over welke zorg en ondersteuning de cliënt kan krijgen. Om deze regievoering en duidelijke informatievoorziening te waarborgen stelt het Stampershuis persoonlijke ondersteuningsplannen op voor iedere cliënt.

Een ondersteuningsplan wordt in samenspraak met de (vertegenwoordiger van de) cliënt gemaakt. Zo snel mogelijk na de aanvang van de zorgverlening organiseert de zorgaanbieder een bespreking met de (vertegenwoordiger van de) cliënt. In dit gesprek komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Welke doelen worden met betrekking tot de zorgverlening voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt;
- Op welke concrete wijze zullen de zorgaanbieder en de cliënt de gestelde doelen trachten te bereiken;
- Wie voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk is, op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen meerdere zorgverleners, en wie de cliënt op die afstemming kan aanspreken;
- En met welke frequentie en onder welke omstandigheden de zorgaanbieder de zorgverlening in samenspraak met de (vertegenwoordiger van de) cliënt het plan gaat evalueren en actualiseren.

Uiterlijk binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening legt de zorgaanbieder het resultaat van de bespreking vast in een ondersteuningsplan. In het persoonlijk ondersteuningsplan staan afspraken over de concrete invulling van de zorg en de algemene gegevens van de cliënt.



Deze afspraken kunnen bijvoorbeeld gaan over begeleiding, verzorging of verpleging; dagbesteding; het doel van de zorg, bijvoorbeeld dat een cliënt bepaalde dingen zelf kan; hulp van familie; privacy; of hygiëne. Vaak wordt er geprobeerd het plan zo breed mogelijk te maken met hulp van eventuele andere behandelaars van de cliënt. De zorgaanbieder bespreekt het ondersteuningsplan minimaal één keer per jaar met de (vertegenwoordiger van de) cliënt. Als het nodig is passen de cliënt en de zorgaanbieder het ondersteuningsplan eerder aan.

2 • Huiskameroverleg

In de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg ('Wkkgz') is vastgesteld dat de cliënten van instellingen in de gezondheidszorg inspraak hebben door middel van een cliëntenraad. Echter vanwege de kleinschaligheid van de stichting en het niveau van functioneren van de cliënten is het niet mogelijk een cliëntenraad op te zetten. Om deze reden heeft de stichting ervoor gekozen om minstens zes keer per jaar een huiskameroverleg te houden met de cliënten van het Stampershuis. Bij deze gesprekken is altijd de begeleider of zorgmanager aanwezig. Aan de hand van vragen probeert de zorgaanbieder de onderwerpen die belangrijk zijn voor de cliënten bespreekbaar te maken met de cliënten. Vaak zijn dat onderwerpen die spelen in de leefomgeving van de cliënt, zoals de woning, de dag- en vrijetijdsbesteding of het werk. Ieder cliënt mag dan zeggen of kenbaar maken wat hij of zij belangrijk vindt. Van alle overleggen wordt een verslag gemaakt.

3 • Ouderavonden

Jaarlijks worden er ook twee ouderavonden georganiseerd. Deze ouderavonden worden bezocht door de ouders en belangenbehartigers (ofwel 'vertegenwoordigers') van de cliënten. De zorgmanager en directie is aanwezig op deze ouderavonden en ook mogen mensen worden uitgenodigd die kunnen helpen bij (een onderwerp van) de vergadering. De vertegenwoordigers en de zorgmanager kiezen samen wanneer er vergaderingen zijn. Er kan eventueel een extra vergadering komen als de vertegenwoordigers of de stichting dat wil. Voor aanvang van de ouderavond wordt een agenda opgesteld door de zorgaanbieder en verspreid aan de deelnemers. Ook wordt van elke vergadering een verslag gemaakt. De vertegenwoordigers mogen de zorgaanbieder advies geven over alle onderwerpen die voor de cliënten belangrijk zijn met name over zaken als wonen, zorg, werk en vrije tijd. De vertegenwoordigers geven daarnaast ook advies over bijvoorbeeld de financiën van de stichting. In het reglement medezeggenschap van cliënten en wettelijk vertegenwoordigers staan alle taken en bevoegdheden van de vertegenwoordigers in deze ouderavonden in verder detail genoemd.



De stichting houdt naast de formele ouderavonden ook met regelmaat informele bijeenkomsten (bijv. een gezamenlijke lunch) voor de ouders en belangenbehartigers waarin op een informele wijze belangrijke vraagstukken kunnen worden besproken.

4 • Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO)

Om de kwaliteit van de zorgverlening door de zorgaanbieder te meten vindt er een cliëntenraadpleging plaats middels een groepsgesprek met vertegenwoordigers van cliënten. Het onafhankelijke onderzoeksbureau Facit voert een dergelijk onderzoek eens in de drie jaar uit. De resultaten van deze raadpleging geven de zorgmanagers en andere medewerkers van het Stampershuis een beeld van de ervaringen van de geraadpleegde vertegenwoordigers met de zorg die geboden wordt door het Stampershuis. Ook worden de resultaten besproken in de eerstvolgende ouderavond na het in ontvangstneming van het rapport.

5 • Klachtenfunctionaris & Geschillencommissie

Voor eventuele klachten kan de wettelijk vertegenwoordiger en/of cliënt terecht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Daarnaast heeft de stichting een overeenkomst afgesloten met een onafhankelijke geschillencommissie. Meer informatie hierover is te vinden in de folder klachtenregeling voor cliënten en wettelijk vertegenwoordigers.

6 • Nieuwsbrieven

Eén keer in de drie maanden worden alle wettelijk vertegenwoordigers geïnformeerd over veranderingen, bijzonderheden of gebeurtenissen omtrent zaken als financiële veranderingen, wetsveranderingen, personeel, cliënten etc middels een digitale nieuwsbrief.