

INHOUD Medezeggenschap bij zorg thuis ingewikkeld • Cliëntenparticipatie in de extra-murale zorg complex • Invloed van de Cliëntenraad bij extramurale zorg • Contact met de achterban • Om welke thema's gaat het in de extramurale raden?

nr 4 december 2016

Ingewikkeld Medezeggenschap bij zorg thuis



De zorg en ondersteuning thuis is sterk aan het veranderen. Voor cliënten is het nauwelijks meer te overzien. Cliëntenraden hebben hun handen er vol aan. Daarom organiseerde het Platform Cliëntenraden in de Langdurige Zorg er een themabijeenkomst over op 21 november jl. Daar bleek nog eens uit de praktijk hoe ingewikkeld dan ook de medezeggenschap is.

In dit nummer een verslag van de bijeenkomst en een afscheidsbriefje van kerngroep- lid Mariëtte van der Lans.

1

PERSONALIA

Els Burger, Eveen, stopt per 1 januari als kerngroep- lid. Els is al vanaf de oprichting van het Platform actief en enthousiast pleitbezorger voor de invloed van cliëntenraden.

2

PERSONALIA

José Schiphorst, eveneens Eveen, stopt ook per 1 januari als kern- groep- lid. Zij blijft op de achtergrond betrokken en keert terug als haar werkzaamheden dit toelaten,

Dit nieuws is een uitgave van het **Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg Amsterdam**

Het staat ieder vrij om deze breed te verspreiden.

Voor meer informatie
Dora Tjalsma
T 020 752 51 53

Het platform wordt ondersteund door

Cliëntenbelang
AMSTERDAM

LOC ZEGGENSCHAP
IN ZORG

SIGRA

Cliëntenparticipatie in de extramurale zorg complex

Drie leden van de centrale of sectorale cliëntenraden vertelden over de veranderingen met de zorg en ondersteuning thuis bij hun organisatie: Amstelring, Cordaan en Eevan.

De Centrale Cliëntenraad van Amsta is ook één van de initiatiefnemers van het Platform, maar deze organisatie biedt sinds een tijdje geen zorg thuis meer. Mensen die gebruik maken van –extramurale- langdurige zorg zijn ouderen, mensen met een verstandelijke beperking, mensen met een fysieke beperking en mensen met GGZ-problematiek. Het thema “zorg thuis” gaat dus veel mensen in de regio aan.

Elke organisatie doet het anders met de zorg thuis en ook elke organisatie betreft de cliëntenraad er op een andere manier bij. Maar deze betrokkenheid van cliëntenraden roept ook veel vragen op, zoals: heeft de cliënt er behoefte aan om mee te praten over de



“Hoe bereiken we de achterban?” is de vraag waar de cliëntenraden mee worstelen’

organisatie of gaat het er alleen om dat de cliënt goede zorg krijgt? Of: heeft de organisatie er wel echt behoefte aan dat cliëntenraden meepraten of doen ze dat alleen maar omdat het nu eenmaal moet vanuit de wet?

Gaat het in al die veranderingen wel echt om de cliënt?

Waar alle cliëntenraden in de zorg thuis mee kampen is: hoe bereiken we de achterban? Er kwamen veel tips langs. Ook werd gesproken over de invloed die de cliëntenraad nu feitelijk heeft en waar je dat in terug ziet.

Het LOC gaf een presentatie over de wet- en regelgeving die samenhangt met zorg thuis en de relatie met de Wet Medezeggenschap Cliëntenraden Zorginstellingen.

In de informatiemap zat verder een verslag van een onderzoek naar medezeggenschap bij wonen en zorg.

Er waren veel nieuwe gezichten deze keer. Het was dan ook een heel ander onderwerp dan de vorige themabijeenkomst, toen het over zorginkoop WLZ ging. En ook nu weer waren de deelnemers enthousiast over de bijeenkomst.

In workshops kwamen drie vragen aan de orde

- welke invloed heeft de cliëntenraad nu echt bij extramurale zorg?
- hoe verloopt het contact met de achterban?
- om welke thema's gaat het in de extramurale zorg?

Invloed van de Cliëntenraad bij extramurale zorg

In de extramurale zorg zijn er zijn veel verschillende samenwerkingspartners. Contact daartussen en hoe je daar als cliëntenraad in moet bewegen, is lastig.

De invloed van de cliëntenraad is beperkt. Er werden stevige woorden gebruikt: “cliënten zijn afgeknapt op invloed op zorg”. En: “het is bedrog dat er invloed is”. De cliëntenraad moet laten zien dat die invloed er wel is, bijvoorbeeld door je successen te delen, je invloed in de praktijk laten zien.

Hoe kun je als cliëntenraad er voor zorgen dat je invloed wél groter wordt? Een samenvatting van de tips die de deelnemers elkaar gaven:

- de aanhouder wint;
- laat de cliënt zien dat zijn signaal vertaald is in de praktijk;
- zorg voor een vaste cliënt-contactpersoon bij organisatie en cliëntenraad;
- leg vast wat te doen als afspraken met de organisatie niet worden nagekomen;
- benoem alle cliëntgroep(en) die je vertegenwoordigt;
- test veel verschillende methoden om verschillende cliënten te bereiken.

Als in de organisatie blijkt dat samenwerken met de cliëntenraad meerwaarde levert voor de cliënt, dan kun je steeds meer op elkaar steunen.

Je staat samen sterk. Als cliëntenraad en organisatie, maar ook met andere partijen, zoals de huurderscommissie en de wijkagent. Dan heb je brede invloed op beleid. Dat is medezeggenschap.

De organisatie moet daarvoor (ook financieel) de cliëntenraad tijd en ruimte geven om contacten op te zetten. Daar kan ook training voor nodig zijn.

‘contacten opzetten met andere partijen zoals huurderscommissie en wijkagent’



Beste cliëntenraden,

Onder aan de uitnodigingen voor de themabijeenkomsten zien jullie altijd drie logo's staan. De afgelopen jaren hebben

Cliëntenbelang Amsterdam, LOC in de Zorg en SIGRA gezamenlijk ondersteuning gegeven aan het Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg Amsterdam en de themabijeenkomsten. SIGRA, de vereniging voor zorg- en welzijnsaanbieders in Amsterdam e.o., stopt vanaf januari met de ondersteuning nu het platform de opstartfase voorbij is.

SIGRA kiest er voor om vanaf 2017 op een andere wijze te investeren in het versterken van het geluid van cliënten bij beleidsontwikkeling in de sector. De afgelopen jaren heb ik met plezier bijgedragen aan de organisatie van de themabijeenkomsten en leuke gesprekken gehad met een heel aantal van jullie. Heel erg bedankt allemaal! Ik blijf contact houden met het Platform en waar kan verbinding met SIGRA bewerkstelligen.

Vriendelijke groeten, Mariëtte van der Lans, beleidsmedewerker SIGRA

Contact met de achterban

De opkomst bij een cliëntenpanel of themabijeenkomst is erg laag en je bouwt geen netwerk op. Dat komt omdat het doel van de cliënt goede zorg is en niet naar veel bijeenkomsten gaan. Je hebt er ook de tijd of de energie niet voor. Daarnaast twijfelen de cliënten aan het nut en zien ze geen resultaat, de cliëntenraad is onbekend.

De suggestie is gedaan om als cliëntenraad namen en adressen van mantelzorgers op te vragen. Vraag om privacy redenen hiervoor toestemming aan de cliënt en leg die vast in de zorgovereenkomst.

Schakel de organisatie in om mailingen namens de cliëntenraad te versturen. In de praktijk blijken managers echter nauwelijks bereid te zijn om daaraan mee te werken, omdat veel organisaties geen actief beleid voeren over contact met –extramurale- cliënten. Er is bijvoorbeeld geen informatiebulletin. Als dit samen met de cliëntenraad wordt opgezet voor de specifieke doelgroepen, kan de cliëntenraad hierin ook publiceren.

Een andere suggestie voor contact met de achterban is de inzet van sociale media zoals Facebook en Twitter. Zorg in ieder geval dat je als cliëntenraad goed zichtbaar en bereikbaar bent. Structureel, bijvoorbeeld door met vragenlijsten te werken, bijeenkomsten te organiseren, nieuwsberichten te sturen, etc..

De extramurale raden

Om welke thema's gaat het?

Met stip op één staat: hoe bereikt de raad cliënten? Er werd op gewezen dat volgens de nieuwe governancecode de zorgaanbieder contact van de cliëntenraad met zijn achterban mogelijk moet maken. Beroep je daar op en maak de zorgaanbieder er verantwoordelijk voor.

Daarnaast is ook het contact met andere partijen genoemd, bijvoorbeeld een lunch voor mensen met een volledig pakket thuis (VPT) met het wijkteam en de cliëntenraad.

Een aantal andere thema's die de deelnemers noemden zijn: kwaliteitsmeting, digitale patiëntendossier, klachtenrapportage, klanthouderschap en keuzevrijheid (bijv. casemanager). Ook komen mantelzorg, veiligheid, wondzorg, bejegening en voeding aan de orde.

Het grote aantal thema's maken vaak dat de agenda te vol is, terwijl vergaderingen niet te lang kunnen duren. Daarom: keuzes maken en werken met een jaarplan met daarin thema's die de raad zelf belangrijk vindt.

Op de website leest u het volledige verslag en materialen van de themabijeenkomst.

colofon

Platform Cliëntenraden
Langdurige Zorg Amsterdam

Jacob Bontiusplaats 9
1018 LL Amsterdam

T 020 75 25 100

E info@clienbenbelangamsterdam.nl

www.clienbenbelangamsterdam.nl