



Medezeggenschap

JOT ZWOLLE BV



Inhoud

Inleiding	2
Algemene bepalingen.....	3
Cliëntenraad	3
Brievenbus.....	3
CTO	3
Anonimiteit.....	4
Uitkomsten onderzoek.....	4
Evaluatie en afstemming van de zorgverlening	4
Vragenlijst t.b.v. de tussen- en eindevaluatie	4
Medezeggenschap.....	5
Financiële middelen	5
Klachten.....	5

Inleiding

Volgens de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) is iedere zorginstelling met meer dan 10 personeelsleden verplicht een cliëntenraad te hebben. De cliëntenraad is een onafhankelijk orgaan, waarin cliënten en vertegenwoordigers/familieleden zitting kunnen nemen. De voornaamste taak van de cliëntenraad is het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van mensen die op de zorg van de organisatie zijn aangewezen. De cliëntenraad adviseert gevraagd en ongevraagd over allerlei zaken die met de dienstverlening te maken hebben, uiteenlopend van de kwaliteit van de dagelijkse verzorging tot zaken als privacy, veiligheid en een klachtenregeling. Verder adviseert de cliëntenraad de directie van JOT over het gevoerde en te voeren beleid.

JOT heeft momenteel 59 cliënten in zorg. De personele bezetting varieert rond de 25 personen. JOT heeft zich verschillende keren ingezet om cliënten en hun vertegenwoordigers/familieleden te vragen om deel te nemen aan de cliëntenraad. Echter, was hier geen animo voor.

JOT hecht veel waarde aan de eisen die gesteld worden aan de medezeggenschap van cliënten, zoals o.a.: recht op inspraak, recht op het geven van advies, recht op overleg en recht op informatie. Om de cliënten zo goed mogelijk te laten bijdragen aan al deze facetten heeft JOT een eigen systeem opgezet, waaraan alle cliënten (en hun vertegenwoordigers/ familieleden) toch inspraak hebben.

Algemene bepalingen

De medezeggenschap binnen JOT heeft als doel om, binnen het kader van de doelstellingen van JOT, in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van cliënten te behartigen, overeenkomstig de WMCZ.

Binnen JOT is er veel aandacht en ruimte voor medezeggenschap. JOT is van mening dat een cliënt beter te begeleiden is als deze meer zeggenschap heeft over verschillende zaken in zijn/haar eigen leven. Binnen onze organisatie zijn er dan ook verschillende manieren waarop een cliënt en ook diens vertegenwoordigers op een laagdrempelige manier medezeggenschap ervaren.

Cliëntenraad

JOT streeft er naar om ook een cliëntenraad te realiseren binnen de organisatie. Zoals eerder aangegeven is hier momenteel nog geen animo voor. Om deze reden heeft JOT er voor gekozen om de medezeggenschap van cliënten te borgen door middel van een ideeën brievenbus, clienttevredenheidsonderzoek en de jaarlijkse evaluaties van de zorg.

Brievenbus

Op de dagbestedingslocatie is er een brievenbus aanwezig. In deze brievenbus kunnen de cliënten of hun vertegenwoordigers/ familieleden tips en tops toevoegen. De brievenbus wordt regelmatig geleegd. De tips en tops die zijn toegevoegd, worden vervolgens tijdens het bestuurlijk overleg besproken. De uitkomsten van het overleg worden vermeld in een maandelijkse nieuwsbrief. Alle cliënten ontvangen deze nieuwsbrief en voor de medewerkers van JOT wordt de nieuwsbrief toegevoegd aan intranet, zodat zij deze ten alle tijden kunnen inzien.

CTO

Naast de ideeënbriefbus voert JOT jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uit. JOT wil graag weten hoe tevreden cliënten zijn over de zorg die zij krijgen. De vragenlijst bestaat uit 21 vragen, gericht op de ontvangen begeleiding, persoonlijke doelen, dagbesteding en woonplek van de cliënten. De vragen worden beantwoord met een viertal opties:

- ◆ Mee eens
- ◆ Helemaal mee eens
- ◆ Niet mee eens
- ◆ Helemaal niet mee eens

Wanneer een cliënt hulp nodig heeft met het invullen van de vragenlijst, kunnen zij hulp vragen aan hun begeleider of vriend/familie. Vervolgens wordt de vragenlijst in de envelop gedaan en kan deze via de post worden opgestuurd of mee worden gegeven aan de begeleider.

Anonimiteit

De vragenlijsten worden anoniem ingevuld, dus zonder persoonsgegevens. Om de anonimiteit te waarborgen ontvangen de cliënten de vragenlijst in een gesloten envelop zonder naam. Op deze manier weet JOT niet wie welke vragenlijst heeft ingevuld.

Uitkomsten onderzoek

De uitkomsten van het onderzoek worden bekeken en beoordeeld door de directie van JOT. Aan de hand van de uitkomsten wordt er gezocht naar oplossingen voor zaken waar cliënten ontevreden over zijn. Hiernaast worden de uitkomsten ook gebruikt voor externe instanties, zoals het zorgkantoor en de GGD. Het is dus belangrijk dat zo veel mogelijk cliënten meedoen en eerlijk hun mening kunnen geven.

Evaluatie en afstemming van de zorgverlening

Jaarlijks vindt een algemene evaluatie plaats aan de hand van het formulier in ONS Nedap 'Dit vind ik ervan!'. Tijdens de evaluatie wordt beoordeeld in hoeverre de dienstverlening van de organisatie voldoet aan de behoeften en verwachtingen van de cliënt.

Een belangrijk doel van 'Dit vind ik ervan!' is het verbeteren van de zorg- en dienstverlening aan cliënten. Dat is natuurlijk de bedoeling voor de cliënt zelf, maar ook op niveaus in de organisatie en daarbuiten kunnen de uitkomsten van 'Dit vind ik ervan!' worden gebruikt.

Door middel van de vragenlijst van 'Dit vind ik ervan!' kunnen begeleider én cliënt samen vaststellen wat de cliënt belangrijk vindt. Iedere cliënt heeft andere voorkeuren en mogelijkheden voor die dialoog. Cliënten onderzoeken wat ze van verschillende onderwerpen vinden, geven hun ervaringsscore, en geven aan of ze verandering willen.

Naast het formulier 'Dit vind ik ervan!' wordt er tijdens de eindevaluatie van het bestaande zorgplan ook nóg een algemene vragen formulier ingevuld ten behoeve van de zorgverlening van JOT.

Vragenlijst t.b.v. de eindevaluatie

- ♦ Wat gaat goed in de begeleiding?
- ♦ Wat gaat goed bij de activiteiten/dagbesteding?
- ♦ Zijn de afspraken uit de vorige evaluatie nagekomen?
- ♦ Zijn wij (indien van toepassing) in het bezit van het meest recente medicatieoverzicht?
JA / NEE
- ♦ Is het actuele medisch beleid bekend bij ons (denk aan reanimatie, ziekenhuisopname)?
- ♦ Zijn er nieuwe of gewijzigde aandachtspunten m.b.t. de begeleidingsbehoefte of begeleidingsstijl?
- ♦ Zijn er (administratieve) wijzigingen waar wij van op de hoogte moeten zijn?
- ♦ Wat zou je anders willen in de begeleiding?
- ♦ Wat zou je nog willen leren?
- ♦ Welk cijfer geef je de zorg vanuit JOT? (1 t/m 10)

Medezeggenschap

1. Door middel van de ideeënbriefbus, CTO en evaluaties krijgt JOT voorstellen over alle onderwerpen die voor cliënten van belang zijn.
2. Wanneer JOT een besluit heeft genomen over een voorstel van een cliënt, neemt JOT geen afwijkend beslissen voordat dit tenminste eenmaal in het bestuurlijk overleg aan de orde is geweest.
3. Het besluit dat JOT maakt aan de hand van de tips en tops uit de brievenbus, wordt aan de cliënten medegedeeld via de maandelijkse nieuwsbrief.
4. De directie neemt de adviezen die tijdens het bestuurlijk overleg zijn uitgebracht, mee in de besluitvorming tot beleidsvorming.

Financiële middelen

JOT stelt financiële middelen ter beschikking dat wordt aangewend t.b.v. de medezeggenschap. Dit budget wordt aangewend t.b.v. vergaderkosten, telefoonkosten, reiskosten, inzet deskundigen en dergelijke.

Klachten

Wanneer er een officiële klacht gemeld wordt gaat de klachtenregeling in werking (zie procedure klachtenregeling). Echter door de persoonlijke benadering en de korte lijnen met cliënt(en) en hun vertegenwoordiger, komen er vrijwel geen klachten binnen. Wanneer er klachten of uitingen van ontevredenheid zijn, worden deze vrijwel direct gemeld en opgelost.