



Meedenken

Meepraten

Meedoen

Dat kan in de cliëntenraad!



KORIAN
CLIËNTENRAAD

Denk mee, praat mee

Wat is een cliëntenraad?

Een cliëntenraad op locatie bestaat uit een aantal bewoners en contactpersonen van een zorglocatie. Op sommige plaatsen heet de cliëntenraad ook wel 'klankbordgroep' of 'cliëntvertegenwoordigers' of kortweg CR.

De CR houdt zich bezig met de kwaliteit van de zorg en het welzijn van de bewoners. Denk hierbij o.a. aan:

- de kwaliteit van het eten
- de temperatuur in het appartement.
- het activiteitenprogramma
- de hygiëne in huis
- de persoonlijke verzorging van de bewoners
- de communicatie met de contactpersonen
- het slot op de deur
- de vriendelijkheid van het personeel.

Dus eigenlijk met alles wat in het huis gebeurt.

Al deze zaken bespreekt de CR met elkaar en met de locatiemanager. Hierbij komen vragen naar voren als "gaat het naar onze zin, hebben we punten van kritiek, hebben we ideeën voor verbetering?" Dat zijn geen vrijblijvende gesprekken.

In de wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen wordt bepaald dat een zorglocatie een CR moet hebben. Hierin staat ook dat de CR het recht heeft om adviezen te geven waarnaar geluisterd moet worden. In een aantal gevallen moet de leiding van de locatie zelfs instemming vragen aan de CR, voordat er dingen veranderd worden.

Er is ook een centrale cliëntenraad (CCR) op landelijk niveau. Daarin zitten vertegenwoordigers van de cliëntenraden van de verschillende locaties. De gesprekspartner voor de CCR is de directie van Korian Nederland, waar alle locaties onderdeel van zijn.

De CCR bespreekt de kwaliteit van de zorg en het welzijn van de bewoners op beleidsniveau. Het gaat dan over zaken die de aparte zorgvilla's overstijgen, zoals het kwaliteitsbeleid, een nieuwe klachtenregeling en het toelatingsbeleid.

Ook landelijk geldt dat er eerst advies van de CCR moet zijn, voordat er veranderingen kunnen worden doorgevoerd.



Wat doet een cliëntenraad?

Onderstaand krijgt u een beeld van onderwerpen die eerder door de lokale CR besproken zijn.

- Activiteitsaanbod voor bewoners;
- Planning en organisatie van ingrijpende fysieke aanpassingen, zoals o.a. vernieuwen lift, aanpassen liftschacht, aanbrengen van zonneschermen c.q. verbeteren klimaatbeheersing;
- Relatie tussen lokale cliëntenraad en centrale cliëntenraad;
- Digitale inzage in Caren Zorgt;
- Financiering van PGB naar VPT;
- Rookbeleid.

De leden van de lokale CR zijn ervan overtuigd dat de constructieve medezeggenschap in de locatie in samenspel met het management van Korian Nederland tot betere zorg en welzijn voor de bewoners leidt.

Praktijkvoorbeelden

De heerlijke geur van verse koffie

“We snappen dat het makkelijk is om een koffieautomaat in onze villa te hebben. Maar we missen het gezellige gepruttel en de geur van een koffiemachine. De CR heeft dit aangekaart bij de locatiemanager en er staat nu een koffiezetapparaatje te pruttelen. Rond koffietijd ruikt het weer heerlijk in de huiskamer.”

Financiële situatie locatie

De cliëntenraad van Het Gouden Hart Mariëndaal (Velp Noord-Brabant) heeft in een overleg met de locatiemanager de maandelijkse managementrapportage besproken waarbij de locatiemanager onder andere een toelichting verzorgde over de financiële situatie van de locatie, de verwachte ontwikkeling hierin en over het streven om tot een betere bezettingsgraad te komen.

Advies rondom beleid

Korian Nederland heeft de CCR om advies gevraagd bij de ontwikkeling van het beleid rondom de Wet Zorg en Dwang. Dit punt heeft de CCR met grote prioriteit en zorgvuldigheid opgepakt. Na verschillende gesprekken heeft dit geresulteerd in een stappenplan dat vertrouwen geeft dat bij alles het welzijn van de bewoner doorslaggevend is en blijft. En daar gaat het ons om.”

Als lid van de CR praat je vanuit de ervaring van de bewoners/cliënten, je bewaakt de rechten en behartigt de gemeenschappelijke belangen van bewoners/cliënten. Als CR geven we gevraagd en ongevraagd advies.

We zijn de ogen en oren van de organisatie en vervullen een signaalfunctie met als doel de kwaliteit van zorg en dienstverlening te verbeteren.

Ik zit in de cliëntenraad omdat...

"Ik zit in de cliëntenraad omdat het gezellig is in Villa Spes Nostra. Er wordt met liefde voor mijn moeder gezorgd. Soms heb ik ideetjes over hoe het nog beter kan. Daar kan ik over praten in de cliëntenraad."

- Jacques

"Met de mensen in de lokale en centrale cliëntenraad zet ik mij ervoor in dat bewoners het merkbaar beter krijgen."

- Hans

"Ik zit in de cliëntenraad omdat ik klachten heb en wil helpen verbeteren. De cliëntenraad kan invloed uitoefenen op het beleid."

- Maija

"Ik zit als familielid in de cliëntenraad om een stem te geven aan mensen die dat zelf niet meer kunnen."

- Andree

Meer weten?

Bent u nieuwsgierig geworden door deze brochure en wilt u meer weten over het werk van de cliëntenraad? Misschien vraagt u zich ook af of het wat voor u is en wat er dan precies van u wordt verwacht. Wellicht vindt u het fijn om een keer een bijeenkomst bij te wonen om eens te ervaren hoe dat gaat. Hieronder vindt u de verschillende mogelijkheden om met ons in contact te komen.

- **Praat er eens over met de locatiemanager**
Uw locatiemanager kan u meer vertellen over de cliëntenraad in uw locatie. Bijvoorbeeld over of er bij uw locatie al een actieve cliëntenraad is en waar zij mee bezig zijn. Uw locatiemanager kan u ook in contact brengen met andere cliëntenraadsleden.
- **Bel met de ambtelijk secretaris van de Centrale Cliëntenraad: 06 – 83 92 25 40**
Deze kan u meer vertellen en u in contact brengen met mensen die actief zijn in een cliëntenraad en is bereikbaar op maandag, woensdagochtend en donderdag.
- **Stuur een e-mail naar: cr@korian.nl**
Natuurlijk kunt u ook een e-mail sturen om uw vragen te stellen aan de cliëntenraad van Korian Nederland.



Wij beantwoorden graag uw vragen!