



medezeggenschap

cliënten-raad-krant



nummer 32 oktober 2018

ervaringen van cliënten

dit vind ik ervan!

Anita praat met
Angeliek Fiolet



werkgroep vervoer
zoekt mensen



informatie-bijeenkomsten
voor nieuwe cliëntenraden

de redactie van de cliënten-raad-krant bestaat uit:



Anita Schoemaker
cliëntenraad Linger
Heerhugowaard



Myra Kornalijnslijper
cliëntenraad
KersenBoogerd Hoorn



Arco Boogaard
cliëntenraad
de Waaier + 't WAD



Adrie de Bruijn
functionaris
medezeggenschap



Dave van der Neut
cliëntenraad Dars 3
+ Vrije Tijd Raad



Jacob Floris de Visser
administratief medewerker
medezeggenschap

De cliënten-raad-krant wordt gemaakt voor en door cliënten-raads-leden van Esdégé-Reigersdaal.



De krant komt uit in januari, april, juli en oktober.

De krant wordt gestuurd naar: cliënten-raads-leden + cluster-managers + centrale verwanten-raads-leden + raad van bestuur + alle locaties.

De krant wordt gedrukt bij TeCeA Heerhugowaard.



Geen krant ontvangen?

Heb jij nieuws over jouw cliëntenraad?

Wil je meer cliënten-raad-kranten bestellen?

Wil je de krant op CD beluisteren?

Wil je de krant alleen in tekst?

Laat het weten aan:

cliënten-raad-krant

antwoordnummer 72004

1720 VA Broek op Langedijk

clientenraadkrant@esdege-reigersdaal.nl



telefoonnummer **0226 33 20 24**



download de krant,

lees en luister naar de krant:

www.clientenraden.st-er.nl/clientenraadkrant





Praten met Angeliek Fiolet over 'Dit vind ik ervan!'



Angeliek is projectleider van 'Dit vind ik ervan!'. Anita voelt Angeliek aan de tand wat er allemaal gebeurt bij 'Dit vind ik ervan!'.



1. Wat is 'Dit vind ik ervan!'?

'Dit vind ik ervan!' is een onderzoek doen bij cliënten.

Het is een manier om in gesprek te gaan over je leven.

Dit zijn verschillende onderwerpen:

kennis, veiligheid, wonen, werken, vrienden.

Het is belangrijk om te horen van de cliënt hoe deze hier over denkt.

De cliënt-begeleider kan dan direct met de antwoorden aan de gang.

Om de cliënt bij deze wensen te ondersteunen.

Bijvoorbeeld bij het zoeken naar vrienden.

De onderwerpen die besproken worden staan ook in het ondersteunings-plan.



2. Waarom doet Esdégé-Reigersdaal mee aan 'Dit vind ik ervan!'?

De regering heeft gezegd:

Iedere zorg-organisatie moet in 2019

verplicht een onderzoek doen bij cliënten.

Esdégé-Reigersdaal en andere zorg-organisaties hebben gekeken wat goed werkt.

Er is gesproken met cliëntenraden, verwantenraden, clustermanagers.

Voor cliënt-begeleiders is dit een manier om een goed gesprek te hebben met cliënten.



3. Wat merkt de cliënt van 'Dit vind ik ervan!'?

Ik hoop dat er nog beter naar de cliënt geluisterd wordt.

Dat cliënt-begeleiders meer tijd en ruimte nemen om een goed gesprek te hebben met de cliënt.

Voor het ondersteunings-plan moet er al een gesprek met de cliënt zijn.

De cliënt moet vooral aan het woord zijn, de cliënt begeleider moet niet heel veel zeggen.

De cliënt-begeleider moet niet de eigen mening erop plakken.

Bij sommige cliënten kan ook een filmpje gemaakt worden.

Ouders en begeleiders kunnen dan zeggen:

Wat vindt de cliënt prettig en belangrijk?

4. Wat kan de cliëntenraad met 'Dit vind ik ervan!'?

De cliëntenraad kan vragen stellen:

- hoe wordt er om gegaan met 'Dit vind ik ervan!'?
- hoe doen de cliënt-begeleiders de gesprekken?
- volgen de cliënt-begeleiders ook cursussen?



Het is goed als alle cliënt-begeleiders de cursus volgen.

De clusters beslissen zelf of de cursus gedaan wordt.

De centrale cliëntenraad heeft gezegd: Geef iedereen deze cursus!

De cliëntenraad kan na afloop vragen:

- Wat heeft 'Dit vind ik ervan!' opgeleverd?
-

5. Wat is jouw rol bij 'Dit vind ik ervan!'?

Ik ga langs bij cluster-managers om te praten over 'Dit vind ik ervan!'.

Hoe cliënt-begeleiders gesprekken kunnen voeren.

We zijn nu op 3 clusters om te oefenen.

In 2019 gaan we er echt mee werken.

Op een beleidsdag ga ik er over vertellen.

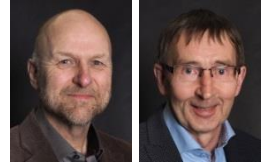
Daar zijn alle cluster-managers bij.

Ik ga zelf trainingen en cursussen te geven.



6. Wie zijn er allemaal betrokken bij 'Dit vind ik ervan!'?

30 zorg-organisaties werken al met 'Dit vind ik ervan!'. De Raad van Bestuur, Nico Plug en Dik van Bruggen, hebben er over beslist met vele anderen.



De Centrale Cliëntenraad en de Centrale Verwantenraad hebben mee beslist om er mee te werken. Mirjam Traudes van de ortho-pedagogen heeft er naar gekeken. 6 begeleiders gaan de cursus geven.



7. Wat doet Esdégé-Reigersdaal met de antwoorden?

Het meest gebeurt bij de cliënt-begeleider, die kunnen beschrijven wat de cliënt wil.

De cluster-manager kan kijken wat het meest genoemd wordt.

De cluster-manager gaat met Dik en Nico in gesprek.

De cluster-manager kan dan zeggen:

Dit ga ik met de antwoorden van de cliënten op locatie doen.

Bijvoorbeeld als veiligheid op heel veel plekken wordt genoemd.

Gaan Dik en Nico iets doen met veiligheid.

De cliëntenraad kan ook aan de cluster-manager vragen:

- Wat heeft 'Dit vind ik ervan!' opgeleverd?



8. Wat wil je zelf nog vertellen?

Voor iedere medewerker is het goed om stil te staan bij wat hij of zij doet en van de cliënt hoort:

Wat vind je van de begeleiding?

Ik hoop dat het veel cliënten helpt.

De cliëntenraad kan mij of mijn collega uitnodigen.





kwaliteit

Sámen maken we de zorg steeds beter

Samenvatting Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017 - 2022



Kwaliteit Is iets goed waar voor het bedoeld is?

Zorg-organisaties hebben nieuwe afspraken gemaakt over kwaliteit.



+

ieder(in)

hebben hier aan mee gewerkt.



afspraken over kwaliteit

De afspraken betekenen:

1. Cliënten weten welke ondersteuning ze kunnen verwachten.
2. Het helpt medewerkers de zorg te verbeteren.
3. Cluster-managers weten waar ze op moeten letten.
4. Zorg-organisaties kunnen vertellen aan anderen wat ze aan het doen zijn en waar ze op letten.



1. In het ondersteunings-plan staat welke begeleiding de cliënt krijgt.
2. Door gesprekken met de cliënt kan de cliënt zeggen:
Wat vind ik van de begeleiding?
3. Begeleiding praat met elkaar:
Hoe doen we de begeleiding naar cliënten en wat kan beter?
4. Esdégé-Reigersdaal schrijft op wat er gebeurt bij 1, 2 en 3.



centrale cliëntenraad

cliënt-tevredenheids-onderzoek

De CCR heeft met Dik van Bruggen gepraat.

Over een nieuwe manier van meten:

Hoe tevreden zijn cliënten?

dit

Esdégé-Reigersdaal wil dat doen met: **'Dit vind ik ervan!'**.

De CCR adviseert:



- de cliënt moet ook met een andere begeleider dan de eigen begeleider in gesprek kunnen
- het is belangrijk dat cliëntenraden betrokken worden
- begeleiders moeten allemaal training krijgen om het gesprek goed te voeren

Dik en Nico nemen **alle** adviezen over van de CCR.



visitatie-commissie

Anita en Harry hebben met de Raad van Bestuur gesproken met mensen van andere zorg-organisaties.

Over het kwaliteits-rapport van Esdégé-Reigersdaal.

Het is een nieuwe manier om over kwaliteit te praten.



Persoons-gegevens

De CCR heeft gesproken

met Ada Peperkamp en Simone de Boer.

Er is een nieuwe wet op de privacy: AVG.

Esdégé-Reigersdaal heeft een plan gemaakt:

Hoe gaan we om met persoons-gegevens?

Bijvoorbeeld: foto's en sociale media.

Alle medewerkers moeten zich aan de afspraken houden.

Zodat gegevens van alle personen veilig zijn.



AVG



vergadering van de CCR

De CCR vergadert op maandag



- 1 oktober
- 15 oktober
- 5 november
- 19 november
- 3 december
- 17 december



Wil jouw cliëntenraad praten met de CCR?
Nodig een CCR-lid uit bij jouw cliëntenraad.

Hoe kan je de centrale cliëntenraad bereiken?



0226 33 20 24



centrale.clientenraad@esdege-reigersdaal.nl

Heb je vragen aan de centrale cliëntenraad?

Wil je het verslag van de centrale cliëntenraad ontvangen?

Bel of E-mail met de centrale cliëntenraad.

CCR-verslagen: www.clientenraden.st-er.nl/ccr-verslagen.html



Raden overleg

De Centrale Cliëntenraad en Centrale Verwantenraad, de Ondernemings Raad,

de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht hebben een gezamenlijke bijeenkomst gehad.

Alle raden hebben verteld wat ze doen.





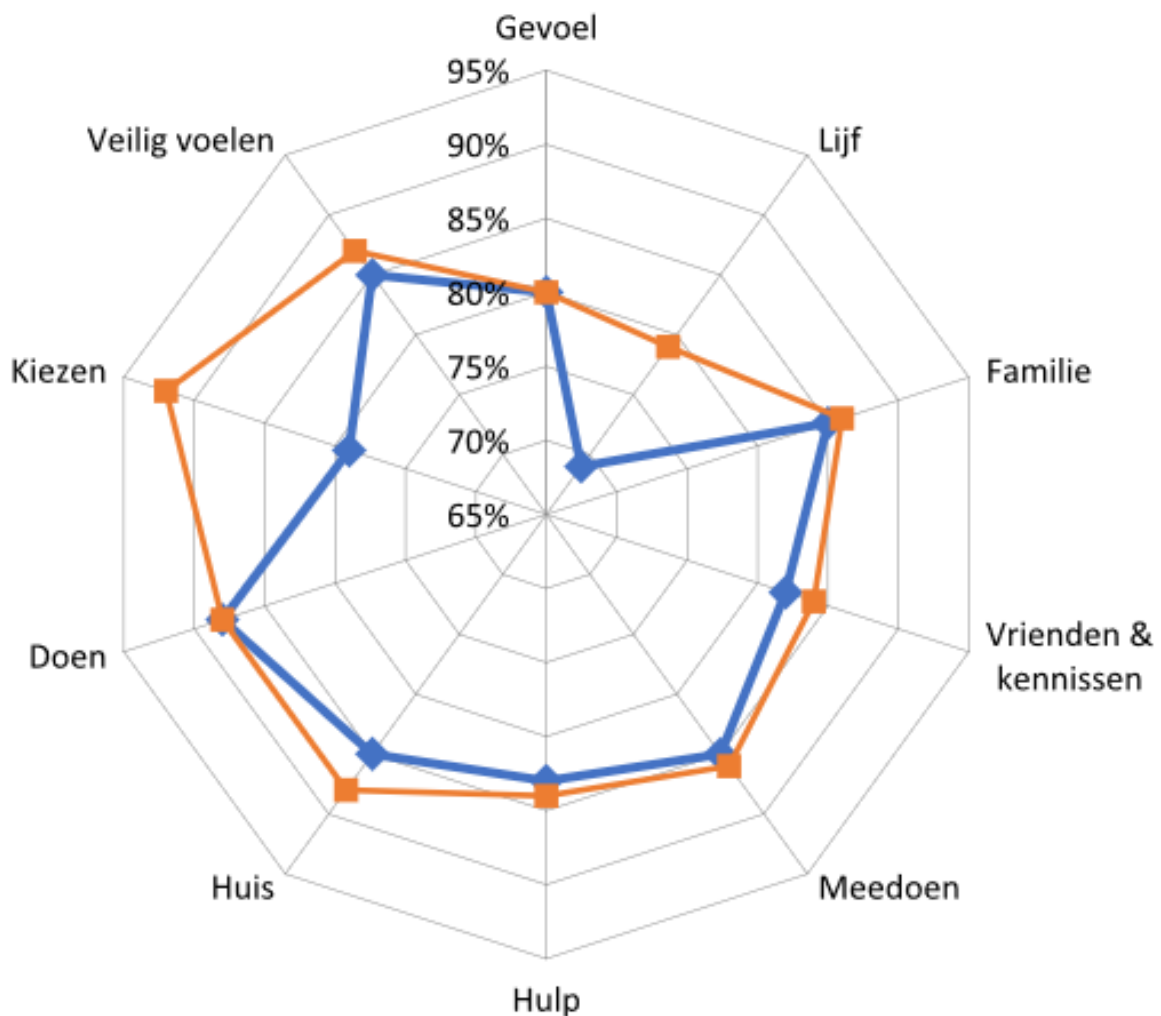
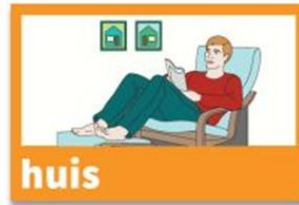
Hoe werkt 'Dit vind ik ervan!'?

De onderzoekende houding van de begeleider in gesprek met de cliënt. De manier hoe het gesprek is, hangt af wat de cliënt wil en kan.

'Dit vind ik ervan!' is er in verschillende vormen:

- **Ik vertel**, de cliënt vertelt wat belangrijk is bij begeleiding
- **Ik toon**, de cliënt laat zien hoe het met hem/haar gaat
- **Ik zie en vertel**, de verwanten gaan met een gespreks-lijst in gesprek over de cliënt

Kaarten met onderwerpen





Wat kan de cliëntenraad met 'Dit vind ik ervan!'

cliënt-tevredenheids-onderzoek

'Dit vind ik ervan!' is een onderzoek bij cliënten.

Bij de cliëntenraad valt dit onder zwaarwegend advies.

De cluster-manager moet advies vragen aan de cliëntenraad.

De cliëntenraad moet het eens zijn:

Hoe is de inzet van: 'Dit vind ik ervan!'.

de rol van de begeleider

De rol van de begeleider is bij 'Dit vind ik ervan!' erg belangrijk.

De begeleider luistert naar de cliënt en ondersteunt de cliënt in het onderzoek naar de ervaring van de cliënt.

De begeleider kan informatie uit het gesprek soms gelijk gebruiken bij de begeleiding.

De informatie die de cliënt geeft, kan de begeleider ook gebruiken

bij de jaarlijkse evaluatie van het ondersteunings-plan.



cursus voor begeleiders

De cliëntenraad kan met de cluster-manager bespreken:

Gaat begeleiding op cursus voor 'Dit vind ik ervan!'?

gesprekken met cliënten

De cliëntenraad kan tussendoor aan de cluster-manager vragen:

- Wat vinden cliënten van de gesprekken?
- Hoe doen begeleiders de gesprekken?
- Hoe vindt de cluster-manager de gesprekken gaan?
- Wat gebeurt met de antwoorden van de gesprekken?



thema's

Er zijn 10 thema's bij 'Dit vind ik ervan!'.

- | | |
|-------------------------|------------------|
| 1. lijf | 6. huis |
| 2. familie | 7. doen |
| 3. vrienden + kennissen | 8. kiezen |
| 4. meedoen | 9. veilig voelen |
| 5. hulp | 10. gevoel |

kwaliteits-rapport

Na alle gesprekken maakt de cluster-manager een kwaliteits-rapport.

De cliëntenraad kan vragen aan de cluster-manager:

- Wat staat er in het rapport?
- Wat wordt het meest genoemd door cliënten?
- Op welke manier wordt de zorg voor cliënten verbeterd?
- Wat betekent dit voor onze locatie?

Raad van Bestuur

De cluster-manager gaat in gesprek met de Raad van Bestuur.



De cliëntenraad kan vragen aan de cluster-manager:

- Wat betekenen alle onderzoeken 'Dit vind ik ervan!' voor Esdégé-Reigersdaal?
- Op welke manier wordt de zorg voor alle cliënten verbeterd?
- Wat betekent dit voor onze locatie?

werkgroep vervoer Esdégé-Reigersdaal



de Centrale Cliëntenraad **zoekt**

cliënten die gebruik maken

+ **mee willen praten** over het taxivervoer van en naar werk en dagbesteding.



Wat gaat goed?

Wat kan beter?

Hoe vaak komen we bij elkaar?

4 X per jaar

Waar komen we bij elkaar?

in Broek op Langedijk



informatie en opgave



0226 33 20 24



centrale.clientenraad@esdege-reigersdaal.nl

het laatste nieuws



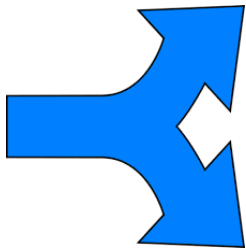
nieuwe begeleiding

Bewoners-raad Oosterweed in Grootebroek wordt betrokken bij het aan-nemen van nieuwe begeleiding.



nieuwe cliëntenraad de Branderhoeve

Op de Branderhoeve in Hoogkarspel is een informatie-bijeenkomst geweest. Om een cliëntenraad te starten.



2 cliëntenraden Mantelmeeuw

Bij de Mantelmeeuw in Alkmaar – Heerhugowaard krijgen steeds meer cliënten ondersteuning. De Mantelmeeuw wordt gesplitst. De cliëntenraad wordt ook gesplitst, er komen 2 raden.



informatie-boekje over de cliëntenraad

Cliëntenraad 't WAD nieuw Den Helder heeft een informatie-boekje over de cliëntenraad gemaakt. Er staat in hoe je je kan aanmelden bij de cliëntenraad.



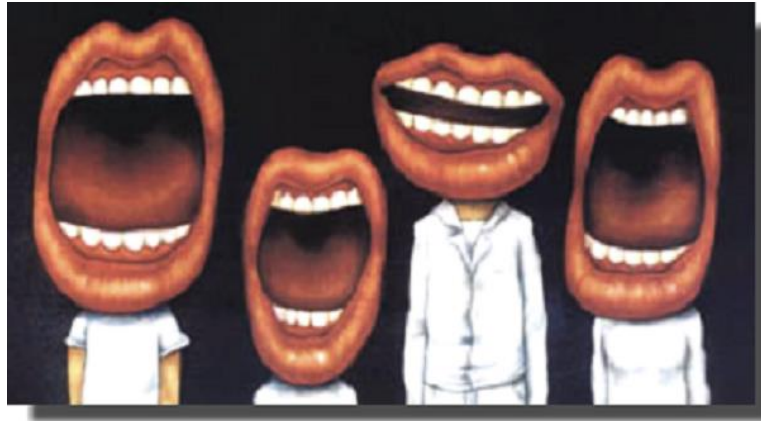
nieuwe bewonersraad de Blauwe Reiger

Op de Blauwe Reiger in Bergen is een informatie-bijeenkomst geweest. Om een bewoners-raad te starten.



rechten van cliënten

Cliëntenraad Vriendschaplaan in Blokker organiseert een achterban-bijeenkomst over Rechten van Cliënten.



dit vind ik
ervan!

**is een andere manier van onderzoeken:
wat vindt de cliënt van de begeleiding?**

**bespreek met je cluster-manager:
Wat betekent dat voor mij?**