

Protocol Regeling interne en externe medezeggenschap cliënten Zeelandcare

Algemeen

Binnen Zeelandcare is het standpunt dat vanuit de missie en visie inspraak van de cliënt en/of familie/vertegenwoordigers vanzelfsprekend geregeld is. Dit altijd op individueel niveau.

- De inspraak van cliënten is geregeld in de dagelijkse gang van zaken.
- De samenspraak met- en de regie van de individuele cliënt en/of familie/vertegenwoordigers wordt als leidend gezien.

Betrekken cliënten en/of vertegenwoordigers

De medezeggenschap van cliënten krijgt vorm in de dagelijkse omgang met cliënten en betreft concrete zaken als informeren van cliënten over personele wisselingen, wensen van cliënten m.b.t. de zorg- en dienstverlening, wijzigingen over bereikbaarheid.

Planning van zorgverlening en het opstellen van het zorgplan gebeurt altijd in overleg met cliënt en/of familie/vertegenwoordigers. De wensen/behoefte van de cliënt zijn hierin leidend.

Het vragen wat cliënten wensen/willen/ergens van vinden gebeurt informeel bij bezoeken cliënt en bij de zorgplanevaluaties.

Wilt Zeelandcare zaken intern of extern wijzigen dan zal ze dit steeds eerst voorleggen aan de cliënten.

Opmerkingen/wensen/behoefte van cliënten die door begeleiding worden “opgevangen” worden gerapporteerd aan de directie of in het dossier vermeld.

Cliënt kan altijd met vragen, verbetertips, ongenoegens terecht bij de verantwoordelijke of bestuurder.

Indien er sprake is van terugkerende klachten, tips, wensen/behoefte cliënten wordt deze trend door Zeelandcare gesignaleerd en wordt actie ondernomen in overleg met cliënten.

Interne en externe gemeenschappelijke belangen cliënten/ voorgenomen besluiten Zeelandcare

Indien er sprake is van interne of externe gemeenschappelijke belangen/ voorgenomen besluiten worden cliënten en familie / vertegenwoordigers geïnformeerd. Dit kan bijv. gaan over wijzigingen/ voorgenomen besluiten binnen Zeelandcare zoals wijzigingen tarieven, wijzigingen in werktijden, wijzigingen in beleid/werkwijzen.

Als wij interne of externe wijzigingen/ voorgenomen besluiten willen doorvoeren die invloed hebben op de kwaliteit of kwantiteit van zorg, dan zullen wij dit doen via een bindende vragenlijst of enquête, uitgevoerd door een onafhankelijk bureau. Voor besluitvorming en uitvoering is instemming van ten minste tweederde (2/3) van de cliënten vereist.

Tevens staat meer over medezeggenschap en klachteninformatie op de website. Ook krijgen de cliënten voor dat men betrokken worden bij voorgenomen interne of externe besluiten bij aanbieder, per post en per telefoon als extra controle door Zeelandcare een toelichting over de procedure, dat een onafhankelijk onderzoeksbureau onderzoek doet bij een voorgenomen besluit, men wordt min. 2 weken voor start onafhankelijk onderzoek geïnformeerd.

Regeling interne en externe medezeggenschap cliënten Zeelandcare wordt vermeld in het document Klantinformatie WMO Brabantcare. Dit document wordt besproken tijdens de intake, staat op de website.