

# Terugblik 'Invloed op Kwaliteitsbeleid'

Geplaatst op 27 juni 2023



**Op 1, 5 en 13 juni organiseerde LOC drie bijeenkomsten 'Invloed op kwaliteitsbeleid'. Samen met de deelnemers werd uitgebreid ingegaan op de vragen: Wat is belangrijk als het gaat om kwaliteit van zorg? Wat is de rol van de cliëntenraad? En op welke manier kun je als cliëntenraad invloed uitoefenen op kwaliteitsbeleid?**

Allereerst werd er stilgestaan bij de vraag: Wat vind jij belangrijk als het gaat om de kwaliteit van zorg? In de bijeenkomsten werd onder andere aangegeven:

- Kwaliteit van zorg is zorg die bijdraagt aan kwaliteit van bestaan van cliënten op alle domeinen/levensgebieden
- Kwaliteit van zorg is op het juiste moment zorg leveren die voldoet aan de behoeften en verwachtingen cliënt
- Kwaliteit van zorg is zorg op het juiste moment passend bij de behoefte van de cliënt
- Zorg die past bij jou en waar je jezelf mag zijn.

Een aantal waarden kwamen naar voren die hierbij belangrijk zijn: eigen regie, respect, (echte) aandacht, er zijn voor de ander en veiligheid.

## Welke onderwerpen spelen er in de organisaties op het gebied van kwaliteit van zorg en welzijn?

Onderwerpen die onder andere genoemd werden waren:

- Personele bezetting & deskundigheid/ kwaliteiten van het personeel (kunnen omgaan met bewoners/ vaste gezichten)
- Sfeer in het team in combinatie met bekwaamheid op groepsdynamica: het omgaan met de bewoners en hun familie/ mantelzorgers
- Een organisatie wil het personeelstekort deels oplossen met innovatieve technologie, maar is dat ook wat de cliënt wil?
- Voeding / Eten en drinken

- Uitjes en andere activiteiten die voor de bewoners/ cliënten georganiseerd worden
- Vrijheid versus veiligheid ("open deuren beleid")

Daarna werden de dilemma's besproken die er zijn wanneer je het hebt over kwaliteit van zorg en welzijn binnen de organisatie. Een dilemma heeft twee, soms drie keuzes in zich met ieder goede redenen of veronderstellingen, die ieder om een eigen oplossing vragen en lijken te botsen. Het is belangrijk om de dilemma's, waarden en criteria en doelstellingen met de organisatie te bespreken, want wat cliënten onder passende zorg verstaan hoeft niet altijd hetzelfde te zijn als wat de organisatie onder passende zorg verstaat.

## Rol van de cliëntenraad

Om als cliëntenraad invloed te kunnen uitoefenen op het kwaliteitsbeleid is het belangrijk om te weten welk beleid er is binnen de organisatie op het gebied van kwaliteit. En hoe je signalen ophaalt over kwaliteit van zorg en welzijn. Maar ook waar je staat op de participatieladder en waar je zou willen staan. Waar ben je betrokken in het proces van het opstellen van beleid?

Tips:

- Zorg dat je voldoende kennis hebt over de onderwerpen.
- Zorg ervoor dat de organisatie weet wat jullie als cliëntenraad belangrijk vinden. Ga met elkaar in gesprek: wat verstaan jullie onder kwaliteit van zorg en welzijn?
- Wees aanwezig in de organisatie en heb contact met cliënten en de familie/mantelzorgers.
- Stel een werkplan/prioriteitenlijst op.
- Nodig jezelf met regelmaat uit bij een teamoverleg om te bespreken waarom medezeggenschap en een cliëntenraad van belang zijn.
- Zorg dat je voldoende informatie ontvangt én dat je die ontvangt in begrijpelijke taal. Maak hierover afspraken met de organisatie.
- Zorginstellingen moeten voldoen aan kwaliteitseisen. Eens in de zoveel tijd wordt je organisatie beoordeeld door een extern bureau op kwaliteit. Zorg dat dat bureau met jou als cliëntenraad in gesprek gaat. Dat kan hepen om ook met de bestuurder in gesprek te komen over het onderwerp kwaliteit.
- Zorg ervoor dat klachten die op de werkvloer worden afgehandeld worden gedeeld met de cliëntenraad, zodat je weet wat er speelt en afdelingen ook van elkaar kunnen leren.
- Als cliëntenraad kun je altijd een ongevraagd advies geven als er geen voorgenomen besluit ligt. Maak daar gebruik van, wanneer er iets speelt op het gebied van kwaliteit waarover je als cliëntenraad advies aan de bestuurder wilt geven.
- Het is van belang om een goede werkverhouding te hebben met de ondernemingsraad, zodat je elkaar kan versterken op (beleids)gebieden.

## Meer weten of vragen?

LOC helpt graag de cliëntenraden ook 'op maat' om samen te werken aan de kwaliteit van de

belangenbehartiging. Je kunt ons bereiken via de vraagbaak: [vraagbaak@loc.nl](mailto:vraagbaak@loc.nl)

---

## **Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:**

**Thema's:** [Adviesonderwerpen van de cliëntenraad](#), [Kwaliteit van de verpleeghuiszorg](#), [Kwaliteit wijkverpleging](#), [Kwaliteit jeugdzorg](#), [Vrijheid en veiligheid](#), [Hulpmiddelen voor de cliëntenraad](#), [Dienstverlening aan cliëntenraden](#)

**Trefwoorden:** [kwaliteit](#), [tips](#)