

Verslag bijeenkomsten over 'Invloed op kwaliteit'

Geplaatst op 11 juli 2022



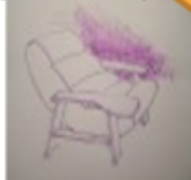

Praat mee over invloed op kwaliteit door cliëntenraden

Wat is kwaliteit eigenlijk en wie bepaalt wat kwaliteit is? Welke invloed heb je als cliëntenraad vanuit de wettelijke [twee bijeenkomsten](#) op 22 juni en 5 juli 2022.

In de bijeenkomsten informeerden we (LOC-adviseurs Xandra van de Kruk en Klazien Teeuwissen) als eerste naar de waarden die van belang zijn voor de deelnemers. Bijvoorbeeld: zinvol leven, eigen regie, 7 punten uit kwaliteitskader, cliëntperspectief, bejegening, veiligheid, respect. **Iemand voegde nog toe: wanneer je zegt wat je doet en doet wat je zeg!**

We toonden een rijtje met 'betrokkenen bij kwaliteit'. De 'cliënt' stond onderaan. Dat stak: want moet de cliënt niet bovenaan staan? Maar hierbij werd ook meteen duidelijk dat het van belang is om (als cliëntenraad) vragen te stellen: want het rijtje bleek geen hiërarchie te bevatten. Er is sprake van een steeds terugkerende cirkel, die begint bij de cliënt en daar ook weer eindigt. We deden een poging om die cirkel in beeld te brengen, maar het overzicht is niet onuitputtelijk (zie afbeelding hieronder). Waar het om gaat is dat het een continue proces is en steeds om bijstelling vraagt vanuit de vraag: **is wat we doen nog steeds goed en doen we nog steeds het goede?**

Samen werken aan kwaliteit - pro

MEDEZEGGENSCHAP >>>				
Leefwereld van mensen	Mogelijkheden/ zorgaanbod	Kaders	Toezicht 	Uitvoering
Behoefte Leefplan Zorgplan Visie Waardevolle zorg	Signalen/ Vraag Jaarplannen Financiering 	Opstellen van de normen • WKKGZ • WMCZ 2018	Melding incidenten Evaluatie calamiteiten Wetenschappelijk onderzoek	Normatieve uitgangspunten Afwijkingen richtlijn
Individueel (naasten) 	Zorgorganisatie Zorgkantoren Zorgverzekeraar Gemeenten		Branche-organisaties IGJ VNG	Zorgverzekering Mantelzorg Management

Daarna gingen we in op de vraag: hoe geef je in de cliëntenraad invulling om mee te praten over kwaliteit van zorg- en dienstverlening? Waar sta je in het proces? De antwoorden waren heel divers, zo werd er aangegeven:

- We praten mee over het kwaliteitsplan, dat nu onderdeel is van het jaarplan;
- We zijn betrokken bij commissies 'kwaliteit en veiligheid' binnen de organisatie;
- We waren betrokken bij het gesprek met het zorgkantoor of hebben het zorgkantoor bij de centrale cliëntenraad uitgenodigd;
- We controleren rapportages, MIC- meldingen etc.

Ook kwam naar voren dat sommige zaken lastig zijn, zoals:

- Het krijgen van de juiste informatie (de juiste stukken)? Hoe komen die bij de CCR of de lokale cliëntenraden terecht?
- Op welk moment stap je in wanneer er bijvoorbeeld bepaalde beleidsstukken worden opgesteld?
- Hoe komen we aan informatie van onze achterban?
- Waar richten we ons op als cliëntenraad, want eigenlijk gaat alles over kwaliteit...

Tips voor cliëntenraden om mee te nemen m.b.t. thema "invloed op kwaliteit":

- Zorg dat je de [beleidscyclus](#) van de organisatie kent, zodat je daarop kunt aansluiten.

- Kies een of twee jaarthema's als cliëntenraad en gebruik die in je [werkplan](#).
- Gebruik de thema's bij het doorakkeren van 'grote/lastige' documenten: welke informatie vind je over dat wat jullie als raad belangrijk vinden.

De deelnemers vroegen om een vervolg op deze cursussen. Er is nog veel stof om over te praten, met name ook omdat cliëntenraadsleden aangaven dat de landelijke ontwikkelingen met betrekking tot de personeelstekorten hen zorgen baren. Ook vragen ze zich of ze als cliëntenraad (en of de cliënten) gezien en gehoord worden. En: kunnen we nog eisen stellen aan de kwaliteit van zorg, wanneer er een tekort aan personeel is?

We horen graag wat jullie denken dat er moet gebeuren om ook in de toekomst met elkaar te zorgen voor kwaliteit van leven. En daarmee dus ook de kwaliteit van zorg? Laat je reactie achter onder deze praat mee!

Verder aan de slag met dit thema: [Invloed op het kwaliteitsbeleid 2023](#)

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: [Wet medezeggenschap \(Wmcz\)](#), [Adviesonderwerpen van de cliëntenraad](#)