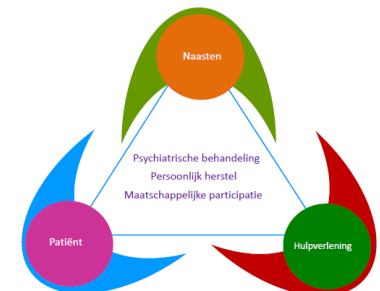
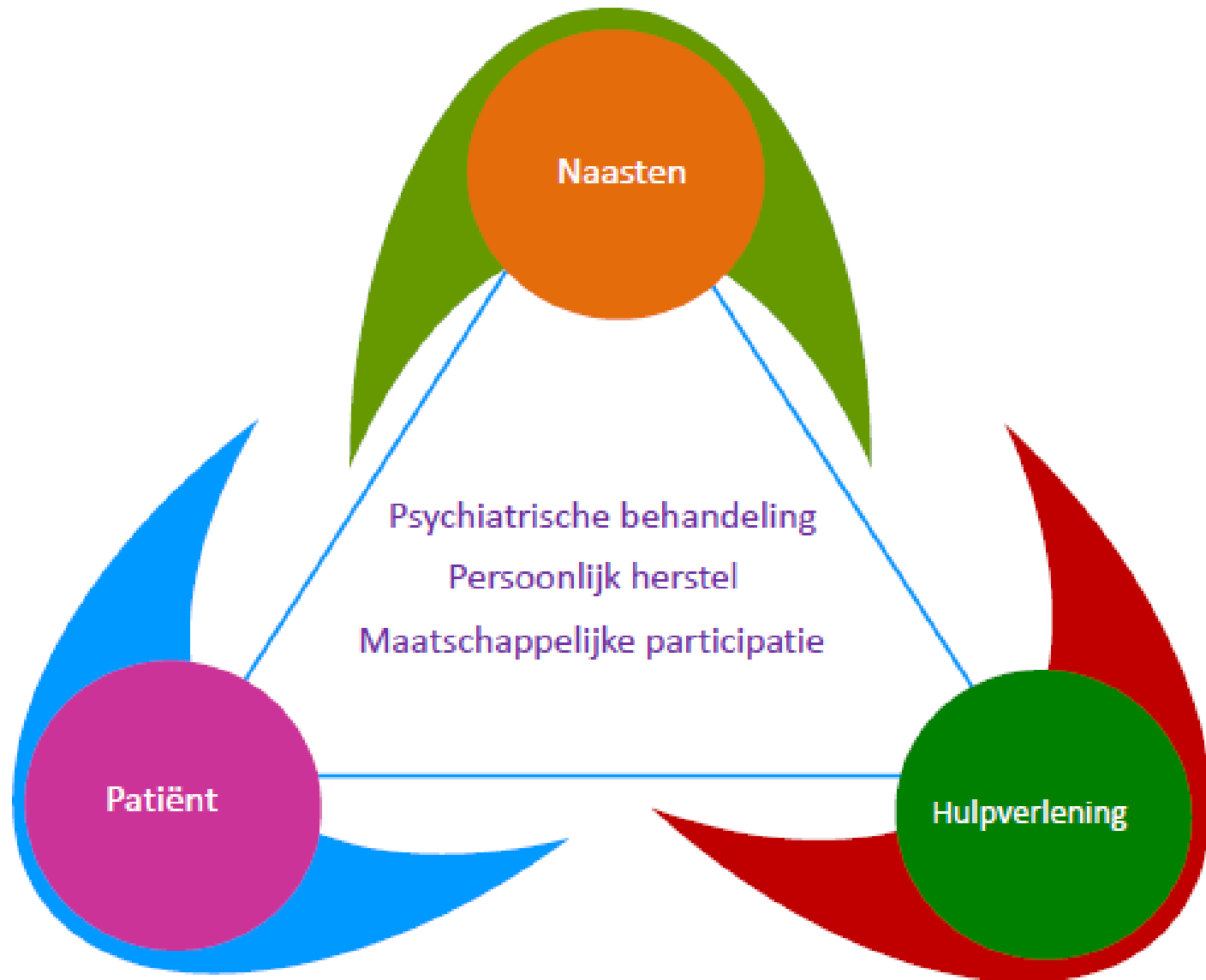


'THE VOICE'



BELEIDSPLAN VAN BUREAU CLIËNTENZAKEN / DE PATIËNTENRAAD ALTRECHT 2019 - 2021





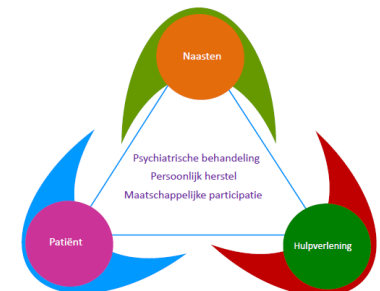
VISIE 2019 - 2021

BUREAU CLIËNTENZAKEN ALTRECHT

Bureau Cliëntenzaken is een samenwerkingspartner die verbindt en onafhankelijk, kritisch en inspirerend werkt vanuit patiënten perspectief, aan verbeteringen in de zorg.

Vanuit hoofd en hart met een flinke portie durf en vasthoudendheid.

Bureau Cliëntenzaken is de toekomstige naam voor de patiëntenraad van Altrecht.

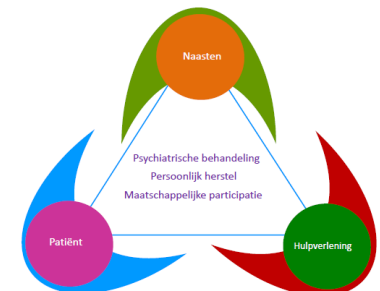


MISSIE 2019 – 2021

BUREAU CLIËNTENZAKEN ALTRECHT

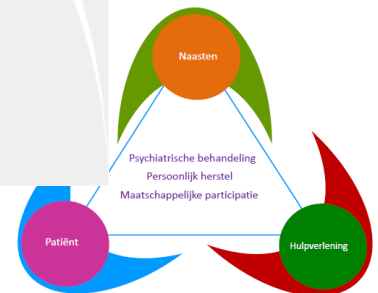
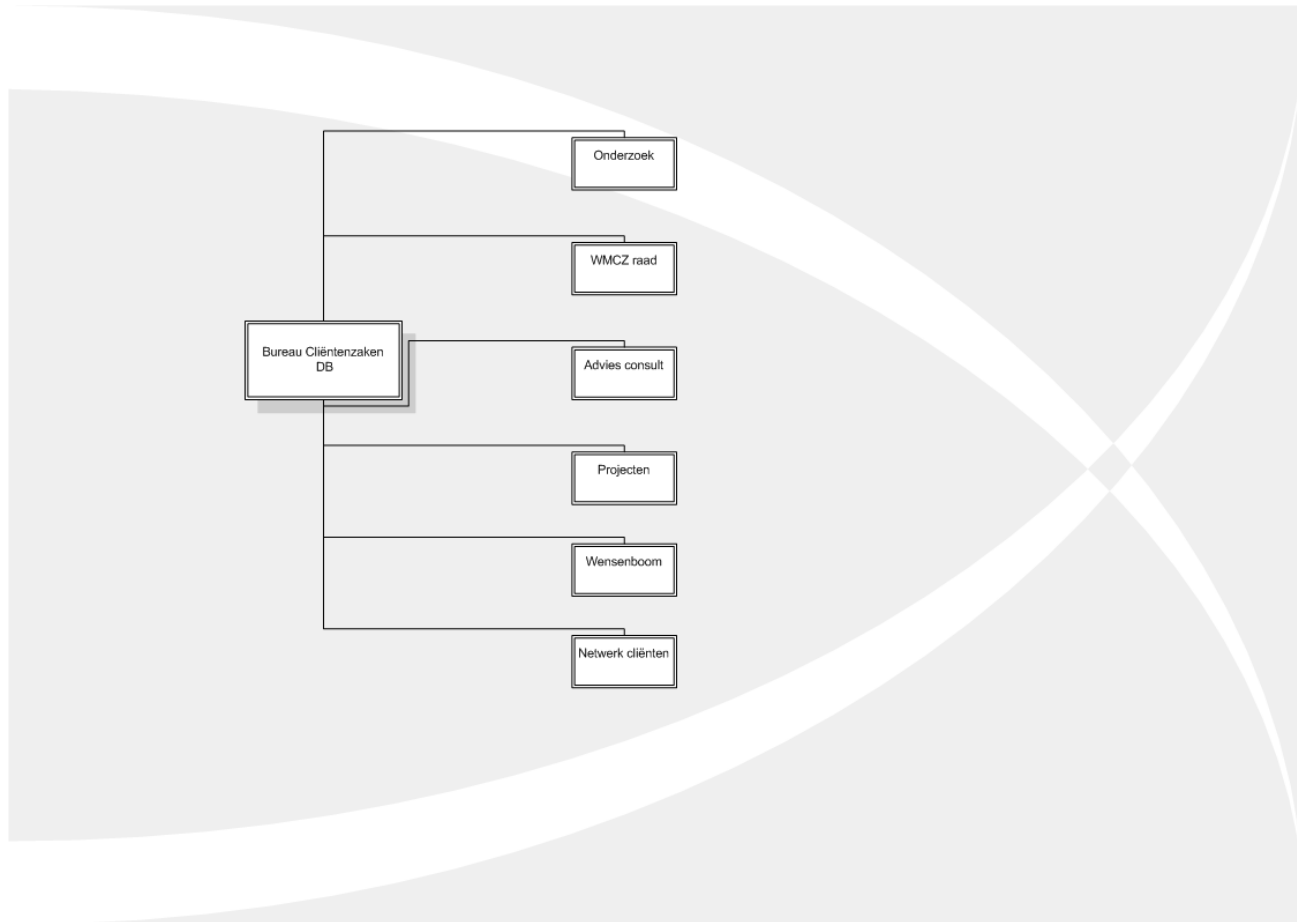
Bureau Cliëntenzaken vertegenwoordigt de mening van patiënten en komt op voor hun belang door:

- onderzoek te doen bij patiënten in alle zorgeenheden over de geboden zorg,
- samen te werken aan verbeteracties op alle niveaus, deze ondersteunen, volgen en bijsturen,
- gevraagd en ongevraagd advies te geven en vervolgens gemaakte afspraken te bewaken,
- projecten te initiëren over onderwerpen die voor de patiënten belangrijk zijn.



ORGANISATIE

BUREAU CLIËNTENZAKEN ALTRECHT



SPEERPUNTEN

1	Inspiratie
2	Cliënteninitiatieven
3	De kleine dingen doen
4	Ambulant onderzoek
5	Advies consult
6	Netwerk van cliënten
7	Wensenboom

1. INSPIRATIE

Context:

Voor veel mensen heeft 'inspiratie' te maken met een positief gevoel, weer zin krijgen en het geeft energie. Inspiratie is voor iedereen belangrijk. Het geeft je vertrouwen, hoop en zin in de toekomst. In het herstelproces en de behandeling van Altrecht kan inspiratie veel positiefs teweegbrengen in de gemoedstoestand van cliënten. Mensen halen er kracht uit. We hebben gemerkt in de activiteiten die 2018 georganiseerd zijn vanuit bureau cliëntenzaken dat er veel behoefte is naar inspiratie.

Doel:

Cliënten van Altrecht inspireren, elkaar binnen de setting van bureau cliëntenzaken inspireren en werken aan het imago van cliëntenraad als inspirerende club.

• Aanpak: Aanpak:

- Organiseren Inspiratiemomenten. Voldoen aan de behoeften van cliënten door inspiratiemomenten te bieden.
- Onderzoek naar en delen inspiratiebronnen. De betekenis van inspiratie is persoonlijk. Per persoon kunnen inspiratiebronnen anders zijn. Zou het niet interessant zijn om bij cliënten en medewerkers na te vragen wat hun grootste inspiratiebron is? En deze inspiratiebronnen op toegankelijke en inspirerende manier te delen? Door deze bronnen te delen, inspireer je elkaar weer.
- Bevorderen van inspiratiebronnen. Als we weten wat veel cliënten inspireert kunnen we vanuit bureau cliëntenzaken acties ondernemen om dit te bevorderen. Denk aan lotgenotencontact, sprekers uitnodigen etc.
- Inspireren binnen bureau cliëntenzaken. Hoe kunnen we elkaar inspireren? Wat maakt het werk inspirerend? Hoe kunnen we intern inspiratie organiseren.

2. CLIËNTENINITIATIEVEN

Context

Bureau cliëntenzaken vindt het belangrijk in het kader van cliëntenbelangen om een rol te spelen in het ondersteunen en opzetten van initiatieven die bijdragen aan het herstel van cliënten. Initiatieven die ontstaan zijn uit de doelgroep zelf, sluiten het beste aan bij de behoeften en mogelijkheden van cliënten.

Doel

Het realiseren van minimaal 5 cliëntgestuurde initiatieven in 3 jaar.

Aanpak:

Verzamelen en selecteren van ideeën. Vervolgens per idee komen tot een plan van aanpak om het idee te concretiseren en te borgen. Vanuit bureau cliëntenzaken bieden we capaciteit aan in de vorm van projectleiding, ondersteuning in de uitvoer of coaching.

3. DE KLEINE DINGEN DOEN

Context:

Het project 'de kleine dingen' liep in 2017 en 2018. In deze periode is er op verschillende manieren aandacht besteed aan de kleine dingen die het verschil maken voor cliënten en medewerkers van Altrecht. Op afdelingen zijn belangrijke kleine dingen benoemd en hebben aandacht gekregen. We merken dat het gesprek over de kleine dingen waardevol en inspirerend is voor cliënten en medewerkers. In tijden van financiële en administratieve druk en tevens schaarste bij het personeel van Altrecht blijft het belangrijk om oog te hebben voor de kleine dingen. Want die kleine dingen bepalen of de zorg goed ervaren wordt. Daarom heeft bureau cliëntenzaken besloten om aandacht te blijven vragen voor de kleine dingen. Een aantal lopende deelprojecten zal daarom ook in de volgende jaren gecontinueerd worden.

Doel:

Het bespreken van de kleine dingen zorgt zodat patiënten en medewerkers zich bewust zijn of worden van hun eigen wensen en behoeften in de zorg. We willen tevens met dit speerpunt een aantal van die belangrijke kleine dingen concretiseren en of zichtbaar maken. (complimentenkaartjes)

Aanpak:

- Inventariseren van 'de kleine dingen' middels de 'zeg het ons kaartjes'. Samen met de zorgeenheden de feedback te bespreken en eventueel acties uit te zetten.
- Bijeenkomsten op afdelingen om met patiënten en medewerkers over 'de kleine dingen' te praten en te komen tot acties om de kleine dingen te concretiseren
- Complimentenkaartjes
- Continueren organiseren van acties in het kader van 'de kleine dingen' die het verschil maken. Per jaar 2 acties.

4. AMBULANT ONDERZOEK

Context:

Het is van belang dat de raad weet wat er leeft onder cliënten. Zij wil graag feedback van cliënten, hun ervaringen, meningen over de zorg om zodoende verbeteringen in de zorg te realiseren. De raad wil cliënten bereiken om te horen hoe zij de zorg ervaren. Dat gebeurt nu door de teams raadpleging. Klinisch lukt dit goed door afdelingsbezoeken en steeds meer de spiegelgesprekken. De raad gaat hiermee door. Het bereiken van ambulante cliënten gebeurt eveneens door de spiegelgesprekken en het aansluiten bij groepen. Dat zal blijven gebeuren. Knelpunt is dat we nog te weinig cliënten bereiken. Het bereiken van ambulante cliënten staat in de kinderschoenen en verdient extra aandacht.

Doel:

- Het vinden en toepassen van een onderzoeksmethode /methoden die (op een relatief eenvoudige manier) de tevredenheid van (ambulante) cliënten over het zorgaanbod meet.
- De methode wordt toegepast op alle afdelingen in Altrecht.

Aanpak:

- Onderzoek naar methoden van ambulant onderzoek bij instellingen e.d.
- Prioriteit: ontwikkelen one minute methode en panel
- Introductie methode op zorgeenheden en afdelingen en toepassing etc.

5. ADVIES CONSULT

Context:

Er is veel kennis en expertise binnen bureau cliëntenzaken over het perspectief van cliënten. Vanuit de raad is er een toegevoegde waarde in het verbeteren van de zorg door het cliëntenperspectief in te brengen in beleid, organisatie en uitvoering. Als we dit goed neerzetten kunnen we aan de organisatie duidelijk maken dat ze een beroep kunnen doen hierop en de raad hiervoor kunnen consulteren. Dat zou deze consultfunctie stevig neer kunnen neerzetten. Zowel methodisch als in de adviesrol.

Doel:

Vanuit een consultfunctie de zorg verbeteren vanuit cliëntenperspectief samen met organisatie.

Aanpak:

- Uitwerken consultfunctie
- Toepassen consultfunctie

6. ONTWIKKELING NETWERK VAN CLIËNTEN

Context:

Er zijn te weinig vrijwilligers binnen de diverse onderdelen van bureau cliëntenzaken. De huidige werving middels advertenties levert wisselend leden op en vaak ook niet de blijvers. Het is altijd moeilijk om ambulante cliënten te benaderen als we iets van hen willen weten. Daarom willen we kijken of we een andere manier van contact met cliënten kunnen gaan organiseren.

Doel:

Een netwerk van cliënten ontwikkelen dat benaderd kan worden voor de diverse taken die de raad wil verrichten als vrijwilliger, een database van mensen die iets voor ons willen doen: raadslid, onderzoek, projecten, panellid, media, sleutelpersoon per zorgeneheid, wensboom.

Het voor vrijwilligers aantrekkelijk maken om een rol te vervullen.

Uitbreiding van netwerk. 250 totaal in 2020.

Aanpak:

Onderzoek naar netwerkontwikkeling bij andere instellingen e.d.

Bijhouden lijst van cliënten in netwerk

Actieplan maken uitbreiding netwerk rekening houdend met het aantrekkelijk maken voor vrijwilligers,

Uitvoeren actieplan

7. WENSENBOOM

Context:

Door de wensenboom realiseren we kleine dingen die een positieve bijdrage kunnen leveren aan het herstel van cliënten. Een steuntje in de rug. We bereiken hierdoor ook mensen die iets willen doen voor anderen. Doordat er geen vrijwilligers meer zijn voor de wensenboom staat dit initiatief op een laag pitje. Daarom willen we dit initiatief weer nieuw leven inblazen.

Doel:

Weer meer wensen gaan vervullen.

Aanpak:

Werven vrijwilligers

Werkgroepje maken.

Nieuwe poster

Publiciteit