

11 Cliëntenraad

De zorg van Vivantes is gericht op de persoonlijke situatie en behoefte van de cliënt. Om dat waar te maken willen we graag weten wat cliënten vinden van onze zorg en wat ze graag anders willen. Daarom is er op iedere locatie van Vivantes een Lokale Cliëntenraad en voor de hele organisatie een Centrale Cliëntenraad.

Belangen behartigen

De Cliëntenraad heeft als belangrijkste taken:

- het namens de cliënten behartigen van specifieke cliëntbelangen en deze inbrengen in het overleg met de manager;
- het afwegen van bredere belangen van de locatie of organisatie en deze betrekken bij het proces van de besluitvorming (Centrale Cliëntenraad);
- het vanuit medeverantwoordelijkheid voor de besluitvorming verantwoording afleggen aan de cliënten en zo nodig beslissingen verdedigen die de steun van de cliëntenraad heeft gekregen.

Weten wat er leeft en speelt

De Cliëntenraad behartigt belangen van cliënten die van de zorg van Vivantes gebruik maken. De Raad overlegt daarover met het management van het woonzorgcentrum en via de Centrale Cliëntenraad met de Raad van Bestuur van Vivantes. Zij denkt mee over onderwerpen die voor cliënten van belang zijn. Beiden willen immers een goede zorg. De onderwerpen, waarover de cliëntenraad overlegt, zijn zeer verschillend. Bijvoorbeeld de kwaliteit van de maaltijden, veiligheid, geestelijke verzorging, gezondheid, hygiëne, maatschappelijke bijstand, recreatiemogelijkheden, ontspanningsactiviteiten en de omgang met cliënten door verzorgenden.

Gevraagd en ongevraagd advies

De Cliëntenraad heeft volgens de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) de adviesbevoegdheid om gevraagd of ongevraagd advies te geven. De Cliëntenraad kan ook voorstellen doen over alle onderwerpen die zij voor de cliënten van belang acht. Over bepaalde onderwerpen raadpleegt Vivantes altijd de Cliëntenraad. Het gaat dan bijvoorbeeld over belangrijke inkrimping of uitbreiding van de werkzaamheden van Vivantes of een woonzorgcentrum. Sommige onderwerpen zijn van zo'n groot belang voor de cliënten, dat de stem van de Cliëntenraad zwaar weegt. Over deze onderwerpen kan de Raad van Bestuur van Vivantes geen beslissing nemen, zonder dat hierover advies is ingewonnen bij de Centrale Cliëntenraad. Het gaat dan om beslissingen over onderwerpen als: eten en drinken, veiligheid, geestelijke zorg, welzijn, klachtenregeling en kwaliteitsbeleid.

De leden van de Cliëntenraad

Elk woonzorgcentrum heeft een eigen lokale Cliëntenraad en bestaat uit een vastgesteld aantal leden. Deze raad levert belangeloos haar bijdrage aan het zo goed mogelijk laten verlopen van de diensten die Vivantes aan cliënten biedt. De leden hebben allemaal met dit woonzorgcentrum of Vivantes te maken, bijvoorbeeld als cliënt, mantelzorger, familielid van een cliënt of als vrijwilliger. De voorzitters van de Lokale Cliëntenraden vormen gezamenlijk de Centrale Cliëntenraad. Indien nodig kan de Centrale Cliëntenraad, bij het oplossen van

problemen, de hulp inroepen van het L.O.C. (Landelijke Organisatie van Cliëntenraden).

De mening van onze cliënt telt

Cliënten kunnen reacties, meningen of adviezen over onderwerpen die op elke cliënt van toepassing (kunnen) zijn, sturen naar het secretariaat van de Centrale Cliëntenraad op volgend adres:

Vivantes
T.a.v. het secretariaat Centrale Cliëntenraad
Beneluxlaan 1
6164 EM Geleen

Ook kunt u contact opnemen met één van de leden van de lokale Cliëntenraad. U vindt hun namen op in de hal van de woonzorgcentra. Iedere mening, klacht of opmerking wordt vertrouwelijk behandeld. De Cliëntenraad neemt nooit verdere stappen zonder nadrukkelijke toestemming van de cliënt. Ook anonieme reacties worden in behandeling genomen.

Er is op verschillende locaties een Cliëntenspreekuur. Cliënten kunnen er terecht met hun mening. Het tijdstip van dit spreekuur wordt tijdig bekend gemaakt via het prikbord op de locatie. Voor een persoonlijke afspraak met één van de leden van de Cliëntenraad kunnen betrokkenen bellen naar het secretariaat van de Centrale Cliëntenraad tel. 046-411 35 00.