

# Samen werken aan betere zorg

## Verbetertraject: zó kan het

### Gebruik uw kracht als cliëntenraad om de kwaliteit van zorg te verbeteren

#### De rechten van de cliëntenraad

Als cliëntenraad vertegenwoordigt u de belangen van de cliënten in uw zorgorganisatie. Iedere cliëntenraad heeft het recht om gevraagd of ongevraagd advies uit te brengen aan de zorgaanbieder over het verbeteren van de kwaliteit van zorg aan cliënten. Deze rechten zijn geregeld in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz). Met deze keuzewijzer laten wij zien welke rol u kunt hebben bij het verbeteren van de zorg in een verbetertraject.

De volgende partijen zijn betrokken bij een verbetertraject:

1. **Cliënten.** Zij hebben inbreng in het kwaliteitsbeleid van de organisatie via cliëntenraden die hun belangen behartigen.
2. **Medewerkers.** Zij voeren de zorg daadwerkelijk uit.
3. **Zorgaanbieders.** Zij zijn verplicht verantwoorde zorg te leveren en een toetsbaar kwaliteitsbeleid te ontwikkelen (geregeld in de Kwaliteitswet Zorginstellingen en het Kwaliteitskader verantwoorde zorg).

Met deze 4 vragen bepaalt u of een onderwerp geschikt is voor een verbetertraject:

- Is het een onderwerp waar u iets mee **mag**? Valt het onder de Wmcz?
- Is het een onderwerp waar u iets mee **moet**? Betreft het alle cliënten (of een groot deel ervan)?
- Is het een onderwerp waar u iets mee **wilt doen**? Vinden alle cliënten (of een groot deel ervan) het onderwerp belangrijk?
- Is het een onderwerp waar u iets mee **kan doen**? Is het onderwerp concreet genoeg? Is er voldoende deskundigheid binnen de raad of kunt u deze deskundigheid inhuren?

### Als cliëntenraad kunt u verschillende rollen innemen

#### De cliëntenraad is volgend

(is geïnformeerd)

U neemt geen initiatief. U gaat mee in het voorstel van de directie over verbetertrajecten. U geeft informatie (wensen, behoeften en knelpunten). De directie geeft informatie over de voortgang in de overlegvergadering.

#### De cliëntenraad is reagerend

(denkt en doet mee)

U geeft informatie en denkt actief mee over de oplossingen voordat u voorstellen doet. Cliëntenraadsleden kunnen deelnemen in het verbeterteam van het verbetertraject. De voortgang van het verbetertraject wordt tijdens (overleg)vergaderingen besproken.

#### De cliëntenraad is actief

(neemt zelf initiatief)

U bepaalt binnen de raad welke onderwerpen geschikt zijn voor een verbetertraject. De cliëntenraad is onderdeel van het verbeterteam van een verbetertraject.

# Welke stappen zet u als cliëntenraad?

## 1. Inspraak over het kwaliteitsbeleid

Iedere zorgaanbieder heeft zijn visie over de kwaliteit van verantwoorde zorg op papier staan. Vraag dit document op en bespreek wat u van de kwaliteit van zorg vindt. Gebruik hierbij de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek. Bespreek de visie van de cliëntenraad en de ervaringen van cliënten tijdens een overleg met de zorgaanbieder.



## 2. Verdiepend onderzoek

U kunt als cliëntenraad aandringen op verdiepend onderzoek op onderdelen van de zorg. U kunt ook zelf een onderzoek (laten) uitvoeren.



## 3. Komen tot een advies

U formuleert verbeterpunten in een advies aan het management.



## 4. Wat wordt er gedaan met het advies?

Wanneer het management besluit te werken aan de verbeterpunten, wordt in overleg met de cliëntenraad een verbetertraject gestart.



## 5. Start verbetertraject

Voor het starten van een verbetertraject zijn nodig:

- Cliënten(raad)
- Medewerkers
- Management



## 6. Welke rol wil de cliëntenraad in het verbetertraject?

U kunt aangeven welke rol u wilt bij de uitvoering van de verbetertrajecten. Volgend, reagerend of actief. Leg de afspraken vast in een convenant en onderteken dit. In het convenant staan de randvoorwaarden voor het verbetertraject.

## 7. Starten van verbetertraject (plannen)

Er wordt een verbeterteam samengesteld. De samenstelling hangt af van het onderwerp. Samen met het verbeterteam maakt u een plan van aanpak.



## 8. Invoeren van het verbetertraject (doen)

Zorg dat u de gemaakte afspraken uit het plan nakomt. Houd cliënten, familie en medewerkers regelmatig op de hoogte van de vorderingen.



## 9. Controleren van verbetertraject

Voortgang bespreken:

- Doen we het goed?
- Doen we de goede dingen?
- Zijn de cliënten/contactpersonen tevreden?
- Lopen we nog op schema?

Maak op basis hiervan (nieuwe) afspraken over het vervolg van het verbetertraject met het verbeterteam. Herhaal deze stap tijdens het hele verbetertraject.



## 10. Borging (vastleggen) verbetering binnen de organisatie

- Het doel van het verbetertraject is gehaald.
- Het verbeterteam adviseert de directie over de invoering in de hele organisatie.

De directie is hiervoor verantwoordelijk.



## 11. Evaluatie en afsluiting

Hoe is het verbetertraject verlopen?

Plan een feestelijke afsluiting met het verbeterteam of voor de hele organisatie.

Vier uw successen!