

Cliëntenraad

De cliëntenraad van Stichting KadeZorg is er om de belangen van u als cliënt te behartigen. Om dat goed te kunnen doen is het belangrijk om te weten wat cliënten vinden van de geboden zorg en alles daar om heen.

Wat gaat er goed in de zorgorganisatie?

Wat gaat er minder goed?

Wat vinden de cliënten belangrijk in de zorgverlening?

Zitten cliënt en organisatie op dezelfde lijn?

Cliënten, medewerkers, directie en cliëntenraad hebben verschillende rollen en gezichtspunten maar we gaan samen voor goede en verantwoorde zorg!

Wat doet de cliëntenraad?

Wat betekent dit nu voor u als cliënt in de praktijk van alledag?

De cliëntenraad beoordeelt de uitvoering van het beleid van Stichting KadeZorg op de volgende punten:

- De zorgvraag van de cliënt staat centraal;
- De zorgverlening is kwalitatief goed en wordt naar tevredenheid geleverd;
- De regie van de zorgverlening ligt in principe bij de cliënt of zijn/ haar vertegenwoordiger;
- De zorg wordt zoveel mogelijk door een vast team van medewerkers geleverd;
- Het vooraf overeengekomen aantal uren zorg wordt geleverd;
- Een correcte en tijdige factuur voor de geleverde zorg;
- De cliënt wordt respectvol behandeld bij zowel de zorgtoewijzing als bij de daadwerkelijke zorgverlening.

Daarom wil de cliëntenraad graag weten wat u van de geboden zorg vindt.

Verantwoorde zorg

Het gaat er daarbij om dat er verantwoorde zorg, volgens HKZ normen, wordt verleend. Dit is zorg van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig, veilig en cliëntgericht is en die is afgestemd op de reële behoefte van u als cliënt.

Met welke vragen/ opmerkingen kunt u terecht bij de cliëntenraad?

De cliëntenraad kan de directie van Stichting KadeZorg vragen iets te doen aan zaken die volgens u niet goed lopen of beter kunnen. Dat kunnen bijvoorbeeld vragen/ opmerkingen zijn over:

- De telefonische bereikbaarheid, bijvoorbeeld de bereikbaarheid overdag en/ of buiten kantooruren, of de bereikbaarheid van uw contactpersoon;
- De bejegening, bijvoorbeeld: wordt u beleefd behandeld, wordt er goed naar u geluisterd als u aangeeft dat er iets niet goed gaat in de zorg;
- Het zorgplan en evaluatiegesprekken over de verleende zorg.

De cliëntenraad is geen klachtenbureau; individuele klachten kunt u indienen via de klachtenregeling die binnen de organisatie bestaat.

Belangrijke tips:

- Werk mee aan de klanttevredenheidsonderzoeken die Stichting KadeZorg laat doen! Hier kunnen verbeterpunten uit gehaald worden. De cliëntenraad ziet de resultaten van deze onderzoeken en kan in overleg met het management van Stichting KadeZorg ervoor zorgen dat de zorg die u en andere cliënten krijgen optimaal is.
- Wees niet bang om een vraag, probleem of opmerking te melden bij de cliëntenraad. Uw vraag of reactie wordt vertrouwelijk behandeld.
- Uw opmerking is een gratis advies om de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren.

Contact

Wilt u contact met de cliëntenraad, belt u naar de Zorgcoördinatie van Stichting KadeZorg:

033-7810000.

U wordt dan in contact gebracht met een lid van de cliëntenraad.