

# Cliënten Vertegenwoordigen

*Het toerusten van cliëntenraden op de natuurlijke rol van naasten in de ouderenzorg*

## Participatie binnen de ouderenzorg

De transities in de (langdurige) zorg doen een groot beroep op participatie. Met Cliënten Vertegenwoordigen worden cliëntenraden binnen de ouderenzorg versterkt en alert gemaakt op het belang van informele zorg. Het traject 'Cliënten Vertegenwoordigen' geeft invulling aan een participatieve en emancipatoire rol van de cliëntenraad.

### Doelstelling

Met het traject 'Cliënten Vertegenwoordigen' worden cliëntenraden binnen de ouderenzorg versterkt in het samenspel met de organisatie, het bestuur/management, de cliënten en de naasten. Als bondgenoot van de organisatie worden de cliëntenraden toegerust een proactieve rol te nemen opdat de natuurlijke condities worden gecreëerd om het welbevinden van cliënten en het thuis voelen binnen de instelling te vergroten en dat het bondgenootschap van naasten en organisatie ten behoeve van en met de cliënt integraal verankerd wordt.

### Kern van het traject

Met de cliëntenraad en de organisatie wordt in gesprek gegaan over hun rol in het welbevinden van de cliënt en te praten over de inhoud van hun werk: Hoe gaat het? Waar loop je tegenaan? Hoe kun je wensen en behoeften van bewoners en hun naasten peilen, en daartoe het gesprek aangaan? En wat zie je als verbeterpunten?

Cliënten vertegenwoordigen is gebaseerd op de inmiddels beproefde 'Houd de Naaste Vast' methode, inhoudende dat in drietal groepsgesprekken met respectievelijk cliëntenraad en management en vervolgens een gezamenlijk gesprek de verschillende stadia van verblijf in een zorginstelling open worden besproken.

### Resultaten

- Verbeterde *communicatie en informatie* tussen de cliënten, naasten, medewerkers, zorgorganisatie en cliëntenraad.
- Natuurlijke *participatie* van cliënten en hun naasten.
- Een gezamenlijke 'Waarde-volle Zorg Agenda' die de cliëntenraad *concrete handvatten* geeft en waarin afspraken worden vastgelegd voor het bondgenootschap tussen cliënten, naasten en de zorgorganisatie.

**Stichting Thuis Voelen** is drager van project. Publicarea voert het uit. Publicarea heeft 'Cliënten Vertegenwoordigen' ontwikkeld op basis van de eerder ontwikkelde en inmiddels beproefde 'Houd de Naaste Vast' methode. 'Houd de Naaste Vast' wordt ondersteund door o.a. het expertisecentrum mantelzorg en is inmiddels ruim 40 keer ingezet in verpleeg- en verzorgingshuizen in Nederland. De methode betreft het bevorderen van het bondgenootschap tussen naasten en organisatie. Cliënten Vertegenwoordigen wordt ondersteund door ZonMw en uitgevoerd in samenwerking met het LOC, zeggenschap in zorg.

