



Procedure 7 Medezeggenschap

Wijzigingsdatum

05-04-17

Documentnr. 207

Versie 1

Goedgekeurd door:
M. Bielsma

1. DOEL

Het beschrijven van de wijze waarop De Huiskamer van Enkhuizen de medezeggenschap van haar cliënten vormgeeft.

2. REIKWIJDTE

Deze procedure is van toepassing binnen De Huiskamer van Enkhuizen.

3. VERANTWOORDELIJKHEDEN

- 3.1. De directie is verantwoordelijk er op toe te zien dat deze procedure bekend is bij iedereen werkzaam binnen de organisatie en dat er gehandeld wordt conform deze procedure.
- 3.2. Alle medewerkers/stagiaires zullen zich conformeren aan de afspraken die beschreven staan of worden gerefereerd in deze procedure.

4. ALGEMEEN

De Huiskamer van Enkhuizen hecht grote waarde aan de stem van de eigen cliënten en hun wettelijke vertegenwoordigers en daarom heeft De Huiskamer van Enkhuizen de medezeggenschap op verschillende niveaus binnen de eigen organisatie vormgegeven. De output van deze medezeggenschap wordt vertaald naar verbeter acties en opgenomen in het kwaliteitsjaarverslag. Hieronder worden de verschillende niveaus kort besproken.

5. NIVEAUS

- 5.1 Formulier Klachten en suggesties. Middels dit formulier kunnen cliënten en hun wettelijke vertegenwoordigers suggesties geven om onze dienstverlening te verbeteren.
- 5.2 Tevredenheidsonderzoek. Een keer per twee jaar houdt De Huiskamer van Enkhuizen een tevredenheidsonderzoek onder de huidige cliënten/wettelijke vertegenwoordigers. De uitkomsten van dit onderzoek worden vertaald naar een actieplan.
- 5.3 Exit-enquête cliënt. Wanneer de zorgovereenkomst wordt ontbonden krijgt de cliënt/wettelijke vertegenwoordiger een exit enquête toegestuurd. Hierop kan de cliënt aangeven waar hij/zij tevreden over was en wat De Huiskamer van Enkhuizen nog kan verbeteren aan de dienstverlening. De ingeleverde enquêtes worden besproken tijdens het MT overleg en daar waar nodig vertaald naar acties.
- 5.4 Cliëntenparticipatie. Elke week wordt er aan de cliënten gevraagd welke activiteiten ze graag zouden willen doen en welke suggesties zij hebben voor de maaltijden. De uitkomsten worden vertaald naar het aanbod van de daar opvolgende week.