

# Cliënt en de was



22 maart 2012



# Wat melden cliënten(raden)?

- Zeer veel vragen
- Van cliënten(raden) en aanbieders
- Gaan vooral over kosten
- Daarnaast: beschadiging, kwijtraken, verkeerde kleren
- Behoefte aan richtbedragen
- Bedragen tussen € 0 en € 225,-
- Onduidelijk wat echte kosten zijn



# Wat maakt mensen gelukkig?

- Een doel in je leven hebben
- Het goed willen doen
- Daar een gevoel van eigenwaarde aan ontlelen
- Invloed op je levensomstandigheden
- Eerste drie veranderen niet bij afhankelijkheid zorg



# Hoe kan de zorg aan geluk bijdragen?

- Zorg (en dus ook was) gericht op waarden van mensen; op wat zij belangrijk vinden
- *Daarom* moet zorg zich bezig houden met gezondheid van mensen; dan kunnen zij (blijven) doen wat zij belangrijk vinden
- *Ook* al is dat anders dan voorheen
- Dat geeft levenszin



# Wat zegt dat over de was?

- Ook bij was gaat het over de waarden van mensen
- Onderzoek 14 zorgorganisaties
- Waarom iets wel of niet in rekening brengen?
- Conclusie: opstellen gezamenlijke visie leidt tot ander beleid
- Stappenplan



# Wat is de visie van de organisatie? (1)

- Met elkaar nadenken over kernwaarden organisatie
- (Facilitair) management, verzorgende, verplegende, cliënt/cliëntenraad
- Verschillende perspectieven
- Afgewogen visie



# Wat is de visie van de organisatie? (2)

- Voorbeelden visies:
  - U doet zoveel mogelijk zelf
  - Wij richten ons alleen op zorg
  - Wij nemen u alle zorgen uit handen
  - Wij staan midden in de samenleving
  - Ieder mens is uniek
  - Het geld van het zorgzwaartepakket bepaalt
- Visie is basis keuze was



# Hoe gaan we de was organiseren?

- De visie kan leiden tot conclusies:
  - Cliënten doen zoveel mogelijk zelf de was
  - We hebben een eigen wasserij en wassen ook voor de buurt
  - Cliënten maken zelf hun afspraken met familie of wasserij
  - Per cliënt zoeken we een oplossing op maat
  - Wij bieden u tegen betaling een totaalpakket
  - Wij doen gratis de was voor u





# Wat willen cliënten?

- Hoe hebben mensen altijd geleefd?
- Wat was de leefstijl van de cliënten?
- Hoe vinden mensen het om de was te doen of daar bij te helpen?
- Hoe vaak zijn mensen gewend schone kleren aan te trekken?



# Wat zijn de voorwaarden?

- Voorwaarden
  - Vrijwillige afname
  - Zorgleefplan
  - Ruimte voor individuele wensen
- Houden we rekening met inkomensverschillen?



# Welke vragen kunt u stellen bij kosten?

- Moet de bijdrage van cliënten kostendekkend zijn?
- Zijn er manieren om wassen goedkoper te maken:
  - Sponsors en/of vrijwilligers?
  - Andere manier wassen?
  - Cultuur: waarom gaan kleren in de was?



# En dan?

- Verzwaard adviesrecht cliëntenraad
  - Wensen cliënten
  - Kosten
  - Kwaliteit (richtbedrag is geen norm)
- Evaluatie
  - Blijvend in gesprek
  - Door cliënten ervaren kwaliteit
  - Tevredenheid keuzes cliënten/personeel
  - Financiën



# Wat gaat LOC doen?

- Overleg met Kamerleden over Nibud-rapport
- Debat over inkomenspositie
- Ondersteuning en voorlichting cliëntenraden
- Initiatief met Vaste Lastenbond



# Welke hulpmiddelen heeft LOC?

- CVZ-brochure 'Daar hebt u recht op in een Awbz-instelling'
- Handreiking LOC: extra diensten en pluspakketten
- LOC handreiking aanvullende diensten
- Voor leden: ondersteuning op maat
- Vraagbaak en website LOC: 030 284 32 40 of [www.loc.nl](http://www.loc.nl)

**einde**