

Handleiding Cliëntmoment

Resultaatgebied – Cliënt & Kwaliteit (medezeggenschap)

M.b.t. cliëntmomenten ben je als taakhouder medezeggenschap verantwoordelijk voor onderstaande taak en subtaken.

Taak	Het coördineren van het cliëntmoment (tenminste 2 keer per jaar) en het borgen van daaruit volgende acties t.a.v. verbeterpunten.
Subtaken	Als organisator van het cliëntmoment: <ul style="list-style-type: none">• bereid je het cliëntmoment praktisch en inhoudelijk voor.• doorloop je het cliëntmoment samen met collega's, cliënten en hun netwerk.• koppel je bevindingen n.a.v. het cliëntmoment terug naar het team.• zorg je dat de verbeterpunten in het teamplan (Excel/ portfolio) verwerkt worden en verdeel je taken.• informeer je cliënten over de verbeterpunten die opgepakt en uitgevoerd worden door het team.• borg je de voortgang van verbeterpunten die opgepakt worden door het team.• communiceer je behaalde resultaten naar cliënten.

In deze handleiding vind je terug op welke wijze je hier handen en voeten aan kunt geven en wat er van je verwacht wordt.

Handleiding

1. Samenvatting

Een van de doelstellingen van MO is het betrekken van cliënten bij de verbetering van onze dienstverlening. Dit doen we door binnen de teams ten minste twee cliëntmomenten te organiseren door het jaar heen. Ook is het cliëntmoment een onderdeel van MOPG.

Belangrijk: Zorg dat je cliëntmoment wordt vastgelegd, zodat je daar actie en verbeterpunten uit kunt halen!

2. Processtappen

Voorafgaand aan het cliëntmoment:

- Bedenk samen met je team wat je wilt weten van cliënten: wat is het onderwerp/doel? Kijk ook wat er uit andere gesprekken met cliënten als onderwerpen benoemd is.
- Bepaal met je team een datum voor het cliëntmoment en wie optreedt als gespreksleider.
- Informeer cliënten dat er een cliëntmoment gepland is, wat ze kunnen verwachten, wat het onderwerp is en vraag wie er deel wil nemen (zie format brief).
- Voorbereiding gespreksleider: werk de thema's uit die je wil bespreken en hoe. Spar eventueel met een kwartiermaker of iemand anders die al vaker een cliëntmoment heeft georganiseerd.
- Praktische voorbereiding: reserveer een rustige ruimte en zorg dat er indien nodig een beamer aanwezig is en voldoende koffie en thee op het cliëntmoment zelf.

Tijdens het cliëntmoment:

- Zorg dat het gesprek vastgelegd wordt door een collega, zodat je daar acties en verbeterpunten uit kunt halen voor de cliënten en het MO team.

Na het cliëntmoment:

- Je presenteert de uitkomsten van het cliëntmoment in je team tijdens het teamoverleg.
- Je prioriteert samen met je teamleden de verbeterpunten waarmee in het team aan de slag gegaan wordt en legt dit vervolgens vast in het teamplan (Excel en portfolio).
- Je informeert cliënten over de verbeterpunten die opgepakt en uitgevoerd worden door het team en de termijn waarop dat gebeurt. Sommige verbeterpunten kunnen ook door de cliënten opgepakt worden
- Je borgt de voortgang van verbeterpunten die opgepakt worden (zie infographic Cyclisch leren > Pulse).
- Je communiceert behaalde resultaten naar cliënten.

Handleiding Cliëntmoment

Zie bijlage 1 voor een grafische weergave van het proces en het werken volgende de PDCA cyclus.

Uitgangspunten:

- Bij het cliëntmoment zijn cliënten (IB/DB) en hun netwerk aanwezig van de eigen MO locatie;
- Het cliëntmoment vindt plaats bij een dagbestedingslocatie;
- Eén medewerker is gespreksleider en zo mogelijk zijn meerdere teamleden aanwezig bij het cliëntmoment.

4. Administratie

Vul na afloop van het cliëntmoment het teamplan in nadat je met je team de resultaten doorgesproken en geprioriteerd hebt. Vervolgens pak je het teamplan er maandelijks bij om eventuele updates te doen.

5. Verantwoordelijkheden en verwacht resultaat

Na het cliëntmoment ben je in staat om je bevindingen op papier te zetten en te delen met je team. Verbeterpunten noteer je in het teamplan en zet je, samen met je team, om tot acties.

6. Bij vragen...

Bij vragen kun je je richten tot je kwartiermaker.

7. Benodigde documenten

Informatie over het Cliëntmoment is te vinden op Pulse

- Ladder schaalvragen [Ladders schaalvragen.pdf \(sharepoint.com\)](#)

Bijlage 1: Proces Cliëntmoment – teams MO (PDCA)

