



Samenwerkingsovereenkomst tussen Centrale Cliëntenraad (CCR) en directie PC Hiëronymus 2/2021

1. Doel van de CCR

- Het belangrijkste doel van de CCR is de behartiging van de gemeenschappelijke belangen van cliënten en dit op die terreinen waarop het Psychiatrisch Centrum Sint Hiëronymus actief is (behandeling, begeleiding, werk, ontmoeting, ...).
- Daarnaast kan de CCR ook een middel zijn om beide werelden, die van het beleid van een PC en die van cliënten, dichterbij elkaar te brengen.
- De werking van de CCR kan het PC ook helpen om meer oog te krijgen voor de noden van cliënten.

2. Van welke cliënten kan de CCR de belangen verdedigen?

- De cliënten van het Psychiatrisch Ziekenhuis Sint-Hiëronymus, Zigzag, Witte hoeve en Echo, Wep, PVT, Bots en Mobiel Team.
- Als er al een participatieorgaan bestaat in één van deze diensten werkt de CCR hier vanzelfsprekend mee samen en werkt de CCR aanvullend hierop.
- Idealiter zullen we m.a.w. minimaal van elke voorziening een vertegenwoordiger hebben; nl. vertegenwoordigers van:
 - de afdelingen van het Psychiatrisch Ziekenhuis nl: Da Capo, Moderato, Portato, Legato, Largo, A Tempo
 - de diensten of voorzieningen die (mee) getrokken worden door het Psychiatrisch Centrum nl.: Mobiel Team, Bots, ZigZag, Witte Hoeve, PVT, Wep
- Om continuïteit te kunnen garanderen streven we naar een duo dat een voorziening vertegenwoordigt, zodat er idealiter altijd één iemand van dit duo de voorziening kan vertegenwoordigen.

3. Wie is de partner waar de CCR mee in overleg kan gaan?

- Het beleid van PC Hiëronymus, met name het directiecomité van het PC.

4. Samenstelling CCR?

- De CCR bestaat idealiter uit mensen die cliëntervaring hebben vanuit opname in het PC, als ook uit mensen die ervaring hebben als gebruiker van de eerder genoemde voorzieningen die (mee) aangestuurd worden door het PC.

5. Opdrachten CCR

- Advies verlenen, knelpunten aankaarten

De CCR kan in principe advies verlenen over alle thema's die impact hebben op cliënten. Dit kan enerzijds gaan over thema's die afdelingsoverschrijdend zijn, maar het kan ook gaan over afdelingsgebonden thema's (die bv. niet behandeld kunnen worden op de afdeling wegens het ontbreken van een cliëntenraad op afdelingsniveau). Opmerking: alle afdelingsgebonden agendapunten worden zo veel als mogelijk besproken op de lokale cliëntenraden of op de dienst/initiatief in kwestie.

- Belang van informatie in functie van participatie

Inspraak is voor een groot stuk maar mogelijk indien de leden van de CCR ook goed geïnformeerd worden over belangrijke thema's, ontwikkelingen.

Zo is het aangewezen dat de leden van de CCR de relevante info krijgen die op intranet verschijnt; deze info wordt door de ondersteuner of voorzitter van de CCR doorgespeeld naar de leden. Ook is men er alert op dat de leden van de CCR uitgenodigd worden op infosessies, belangrijke documenten kunnen inzien... Het kan bv. gaan over informatie met betrekking tot de begeleiding van cliënten, zaken die betrekking houden op het leven in de voorziening, veranderingen op vlak van organisatiestructuur,..

- Samenwerking met de ombudsdienst
 - Er is een duidelijk verschil tussen het werkgebied van de ombudsdienst en dat van de CCR.
 - De ombudsdienst focust zich op individuele cliëntsituaties en met name voor een groot stuk op individuele klachten.
 - De CCR focust zich op thema's die het individuele niveau overstijgen en die ook niet noodzakelijk verband houden met klachten; zo kan de CCR ook voorstellen formuleren ter verbetering van de zorg.
 - Het is wel aangewezen dat de CCR en de ombudsdienst elkaars werking goed kennen en kunnen samenwerken waar nodig.
 - Zo kan bv. de CCR individuele klachten verwijzen naar de afdelingen of diensten (bv. naar het diensthoofd), en als dit ontoereikend blijkt, verwijzen naar de ombudsdienst. Omgekeerd kan de ombudsdienst via jaarverslagen duiden aan de CCR wat terugkerende klachten zijn.

6. Procedures

Het moet duidelijk zijn op welke wijze vragen, voorstellen vanuit de CCR moeten worden aangebracht en hoe uiteindelijk antwoorden teruggekoppeld worden naar de CCR en ook moet helder zijn hoe het beleid best advies kan vragen aan de CCR. Vandaar volgende procedures. Deze procedures zijn richtinggevend, en omvatten vooral ook een aantal aandachtspunten, maar kunnen, naargelang de situatie en tijdsdruk verschillen.

- Procedure A: directie vraagt feedback van de CCR over een thema
 - De CCR krijgt de nodige info van directie
 - De CCR krijgt voldoende tijd om advies uit te brengen

- Er wordt telkens afgesproken waar en hoe de CCR advies geeft, dit kan:
 - Schriftelijk
 - Op de overlegvergadering met directie
- Er wordt telkens afgesproken hoe de CCR terugkoppeling kan krijgen rond wat er al of niet gebeurd is met het advies van de CCR
- Procedure B: de CCR kaart een knelpunt aan, of doet (spontaan) een voorstel
 - De CCR kan voorstellen formuleren, knelpunten aankaarten, dit kan:
 - Op de overlegvergadering met directie
 - Schriftelijk
 - Er wordt telkens afgesproken hoe de CCR een antwoord kan krijgen op de voorstellen, knelpunten die aangekaart werden.
- Discretieplicht
 - Voor sommige thema's kan het belangrijk zijn dat deze nog discreet behandeld blijven, en niet direct gedeeld worden met de volledige cliëntengroep.
 - Het is belangrijk dat directie dit dan specifiek aangeeft aan de CCR.

7. Hoe kan de CCR voldoende voeling houden met wat er leeft bij cliënten?

- De CCR is zeer toegankelijk voor wensen, bezwaren, signalen van cliënten
- De CCR legt waar mogelijk, linken met bestaande cliëntenraden
- De CCR stimuleert participatie op afdelingsniveau/dienstoniveau

8. Overlegvergadering

De overlegvergadering is het overleg tussen vertegenwoordigers van de CCR en vertegenwoordigers van de Directie.

- Frequentie van overleg
 - Deze vergadering komt een zestiende keer per jaar samen (naar analogie met de samenkomsten van de CCR zelf)
- Onderwerpen
 - Vragen van CCR aan beleid
 - Vragen vanuit beleid naar CCR
 - Terugkoppelingen van beleid naar CCR of van CCR naar beleid
- Deelnemers aan overleg
 - We streven naar een 6 tot 10 deelnemers per vergadering
 - Waarvan +/- de helft de CCR vertegenwoordigt en +/- de helft het beleid
 - Namens de CCR zal hier zeker de voorzitter, verslaggever deelnemen, namens directie zeker de Algemeen directeur + (hoofd)geneesheer; daarnaast zal ook de externe ondersteuner van de CCR deelnemen (de betaalde ervaringswerker van het PC)

- Voorzitten van overleg
 - Het overleg kan afwisselend voorgezeten worden door iemand van de CCR en het beleid; of kan voorgezeten worden door de externe ondersteuner
- Bijeenroepen van het overleg
 - Dit gebeurt door de secretaris van de CCR
- Opmaak van agenda en verslag en verspreiding van verslag
 - Dit gebeurt door de secretaris van de CCR

9. Budget

De CCR kan beroep doen op een budget voor o.a.:

- Het volgen van opleiding/vorming
- Vervoersonkosten voor leden van de CCR
- Dagdelen vergoeding voor leden van de CCR

10. Praktisch

De leden van de CCR kunnen:

- Gebruik maken van vergaderruimte in het PC
- Documenten printen, kopiëren
- Een vrijwilligersovereenkomst krijgen
- Beroep doen op ondersteuning door één van de betaalde ervaringswerkers en indien nodig beroep doen op ondersteuning van de stafmedewerker herstelondersteunende zorg

11. Bekendheid, zichtbaarheid van de CCR

- Om voldoende bekend te worden als overleg orgaan is het aangewezen dat de CCR:
 - Werkt met een eigen logo
 - Verslaggeving deelt op intranet en/of andere kanalen