



Cliënten- vertrouwens- persoon



Leerweg
2013

Leerweg cliëntenvertrouwenspersoon

De functie cliëntenvertrouwenspersoon is relatief nieuw in de zorg voor mensen met een beperking. De cliëntenvertrouwenspersoon ondersteunt de individuele cliënt in het verwoorden van klachten en bij het verbeteren van de situatie waarover onvrede bestaat. Om dit werk met succes en met plezier te kunnen doen, moet de cliëntenvertrouwenspersoon beschikken over specifieke kennis, attitude en vaardigheden.

Doel en doelgroep

De Leerweg cliëntenvertrouwenspersoon legt in 10 modules gedurende 10 maanden een goede en gedegen basis voor het werk als cliëntenvertrouwenspersoon. De Leerweg is bedoeld voor cliëntenvertrouwenspersonen in de zorg voor mensen met een beperking. Ook mensen die deze functie op korte termijn gaan vervullen, kunnen eraan deelnemen.

Opzet programma

De Leerweg bestaat uit 10 modules van één dag. Tussen de bijeenkomsten zit telkens een maand.

In de praktijkgerichte bijeenkomsten vergaren de deelnemers de kennis, attitude en vaardigheden die nodig zijn om de functie professioneel in te vullen. Een breed palet aan thema's komt aan bod, variërend van informatie over de functie tot onderhandelingstechnieken. Naast de overdracht van informatie is er veel ruimte om te oefenen en te discussiëren. Omdat het gaat om een solistische functie, is het uitermate waardevol ervaringen uit te wisselen, dilemma's te delen en samen oplossingen door te spreken. De deelnemers leren zo niet alleen van de docenten, maar ook van elkaar.

De Leerweg sluit nauw aan bij ontwikkelingen in het veld en in de wetgeving en maakt gebruik van expertise uit projecten en andere initiatieven in het land. Dit komt ook naar voren in het docententeam dat aan de Leerweg meewerkt.

Inhoud

De spreiding van het programma over 10 maanden is een bewuste keuze. In die tijd kunnen de deelnemers verder groeien in hun functie en ook vragen en dilemma's inbrengen in de cursus en bespreken met collega's. Dit heeft meer effect dan een korte, intensieve cursus.

De thema's van de tien modules zijn:

1. De functie van cliëntenvertrouwenspersoon (inleidende module)
2. De plaats en rol van de cliëntenvertrouwenspersoon in de organisatie
3. Omgaan met weerstanden
4. Registratie van klachten
5. Rechten van cliënten
6. Omgaan met verschillende doelgroepen
7. Voorlichting geven over de functie van CVP
8. Communicatie met cliënten
9. Klachten over ongewenste intimiteiten
10. De praktijk

Resultaat

Na het volgen van de Leerweg hebben de deelnemers een solide basis en een breder denkkader. Zij kunnen daardoor met meer resultaat hun functie als cliëntenvertrouwenspersoon uitoefenen.

De Leerweg leidt tot nieuwe kennis en inzichten, het aanscherpen van de eigen vaardigheden en zicht op de eigen mogelijkheden en valkuilen. Het woord 'Leerweg' krijgt letterlijk betekenis.

Afsluitend krijgen cursisten, die de Leerweg met goed gevolg hebben gevolgd, een certificaat.

Praktische gegevens

Leerweg cliëntenvertrouwenspersoon

Docenten *De leerweg wordt gegeven door Loes den Dulk en voor iedere module een ter zake deskundige tweede docent*

Duur *10 modules van één dag, verspreid over 12 maanden.*

Data *van januari 2013 tot december 2013*

Tijd *cursusdagen zijn van 10.00 uur – 16.00 uur*

Prijs *volledige leerweg € 2.175,00 per persoon; dit is inclusief koffie/thee en lunch. Plus het cursusmateriaal € 45,00*

Inschrijven *met het inschrijfformulier of via de website*

Informatie

Voor meer informatie over de cursus en over andere activiteiten kunt u contact opnemen met Raad op Maat.

Stichting Raad op Maat
Oosthaven 15-16
2801 PC Gouda

telefoon (0182) 68 45 46
e-mail info@raadopmaat.org
website www.raadopmaat.org

Annulering en verhindering

Voor de annuleringsvoorwaarden verwijzen wij naar de website van Stichting Raad op Maat.

MODULES LEERWEG CLIËNTENVERTROUWENSPERSOON

De functie van cliëntenvertrouwenspersoon (inleiding) (17 januari 2013)

De Leerweg start met een inleidende module met algemene informatie over de functie. We kijken ondermeer naar het doel van de functie en de verschillende uitgangspunten zoals onafhankelijkheid, partijdigheid, ontvankelijkheid, laagdrempeligheid en vertrouwen. Dit alles aan de hand van de functie-/taakbeschrijving.

De plaats en de rol van de CVP in de organisatie (14 februari 2013)

De CVP stelt zich onafhankelijk van de organisatie op, maar maakt tegelijkertijd wel onderdeel ervan uit. Wat is nu de rol van de CVP en welke plaats heeft de CVP in de organisatie? In deze module zal hier diepgaand op ingegaan worden.

Omgaan met weerstanden (14 maart 2013)

Met name bij medewerkers kan de cliëntenvertrouwenspersoon de nodige weerstanden ervaren. Je volgt de cliënt in zijn inschatting van zijn belang. Of het kan zijn dat je iets moet doen dat ten nadele van de organisatie is. Hoe ga je met dit soort dilemma's om.

Registratie van klachten (11 april 2013)

Zicht krijgen welke vragen er zijn, dit vastleggen en bekend maken wat er mee gedaan is, is de basis voor registratie. Met name door goede registratie is de CVP een belangrijk instrument voor kwaliteitsbewaking en verbetering.

Rechten van cliënten (16 mei 2013)

De rechten van cliënten in de praktijk: het recht op informatie, keuzevrijheid, privacy, enzovoort. We kijken naar de wettelijke verankering van deze rechten, maar vooral naar de dilemma's in de praktijk waarin rechten elkaar soms lijken tegen te spreken, hoe de rechten van cliënten ook echt te verwezenlijken en de taak van de cliëntenvertrouwenspersoon daarbij.

Omgaan met verschillende doelgroepen (13 juni 2013)

Hoeveel moet je weten van bepaalde doelgroepen zoals autisme en niet aangeboren hersenletsel (n.a.h.)? Wat is goed om te weten? Wat doe je ermee? Allemaal vragen die met het werken als cliëntenvertrouwenspersoon te maken hebben. In deze module ga je kijken naar veel voorkomende symptomen en hoe je daar mee om kunt gaan zonder je al teveel in de ziektebeelden te verdiepen.

Voorlichting geven over de functie van CVP (12 september 2013)

Als cliëntenvertrouwenspersoon zul je zichtbaar voor cliënten moeten zijn. Hoe zorg je dat je in beeld bent en blijft? Welk voorlichtingsmateriaal heb je nodig? Wat is daarbij je relatie met medewerkers van de instelling?

Communicatie met cliënten (10 oktober 2013)

Luisteren, informatie geven, de cliënt ondersteunen bij een besluitvormingsproces, de cliënt ondersteunen in een onderhandelingsgesprek. Kortom, een dag over communiceren met cliënten en anderen.

Klachten over ongewenste intimiteiten (14 november 2013)

Hoe gaat een cliëntenvertrouwenspersoon om met de klachten over seksueel grensoverschrijdend gedrag? Hoe kun je herkennen wat er gebeurd is? Wat zijn de vervolgstappen?

De CVP aan het woord (12 december 2013)

Aan de hand van casussen zullen alle voorgaande aspecten in de praktijk toegepast en verdiept worden in nagespeelde situaties.