



Client- vertrouwens- persoon



Leerweg
2010 - 2011

Leerweg cliëntvertrouwenspersoon

De functie cliëntvertrouwenspersoon is relatief nieuw in de zorg voor mensen met een handicap. De cliëntvertrouwenspersoon 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 cliëntvertrouwenspersoon beschikken over specifieke kennis, attitude en vaardigheden.

Doel en doelgroep

De Leerweg cliëntvertrouwenspersoon legt in 10 modules gedurende 10 maanden een goede en gedegen basis voor het werk als cliëntvertrouwenspersoon.

De Leerweg is bedoeld voor cliëntvertrouwenspersonen in de zorg voor mensen met een handicap. 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 cliëntvertrouwenspersoon (inleidende module)
2. De plaats en rol van de cliëntvertrouwenspersoon in de organisatie
3. Omgaan met ziektebeelden
4. Rechten van cliënten
5. Registratie van klachten
6. Omgaan met weerstanden
7. Voorlichting geven over de functie
8. Communicatie met cliënten
9. Klachten over seksueel grensoverschrijdend gedrag
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 cliëntvertrouwenspersoon 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 cliëntvertrouwenspersoon

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

Data op donderdagen van september 2010 tot en met juni 2011

Tijd cursusdagen zijn van 10.00 uur – 16.00 uur

Plaats Oosthaven 15-16 in Gouda

Groep maximaal 10 personen

Prijs volledige leerweg € 1.875,00 per persoon; dit is inclusief koffie/thee en lunch. Exclusief 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
fax (0182) 68 45 42
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 CLIËNTVERTROUWENSPERSOON

Donderdag 16 september 2010 **De functie van cliëntvertrouwenspersoon (inleiding)**

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.

Donderdag 14 oktober 2010 **De plaats en de rol van de CvP in de organisatie**

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.

Donderdag 4 november 2010 **Omgaan met ziektebeelden**

Hoeveel moet je weten van bepaalde ziektebeelden 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 cliëntvertrouwenspersoon 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.

Donderdag 9 december 2010 **Rechten van cliënten**

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 cliëntvertrouwenspersoon daarbij.

Donderdag 13 januari 2011 **Registratie van klachten**

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.

Donderdag 17 februari 2011 **Omgaan met weerstanden**

Met name bij medewerkers kan de cliëntvertrouwenspersoon 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.

Donderdag 17 maart 2011 **Voorlichting geven over de functie van CvP**

Als cliëntvertrouwenspersoon 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?

Donderdag 14 april 2011 **Communicatie met cliënten**

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

Donderdag 12 mei 2011 **Klachten over seksueel grensoverschrijdend gedrag**

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

Donderdag 16 juni 2011 **De praktijk**

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