

Cliëntenparticipatie

Feedback vanuit cliënten is waardevol in verbeterprojecten. Het is de ervaring dat binnen verbeterprojecten de cliëntenparticipatie als laatste wordt ingezet, als het al wordt ingezet. Verbeteren is een creatief proces, waarin de cliënt een actieve bijdrage levert, hetgeen een verbetertraject een beter resultaat oplevert (synergie). Bij bemoeizorg is het betrekken van cliënten echter een extra moeilijke uitdaging, omdat de cliënten van bemoeizorg zich veelal kenmerken door het (ver)mijden van zorg. Dat wil niet zeggen dat het helemaal niet mogelijk is. Cliëntenparticipatie kan op verschillende niveaus plaats vinden:

Informatie

Cliënten van implementatieproject worden over het project geïnformeerd. Voorbeelden hiervan zijn een folder en een informatiebijeenkomst.

Consultatie

Professionals vragen de mening van cliënten(vertegenwoordigers) maar de professional verbindt zich niet direct aan de resultaten van die gesprekken. Een voorbeeld hiervan zijn cliëntenpanels.

Advies

Professionals gaan actief op zoek naar de mening van cliënten(vertegenwoordigers) en zij worden expliciet om een oordeel gevraagd. De professional verbindt zich in principe aan de resultaten maar kan hiervan bij de uiteindelijke besluitvorming gefundeerd afwijken. Voorbeelden hiervan zijn overleg cliëntenraden of contacten met patiëntenplatforms.

Partnership op uitvoerend niveau

Een gelijkwaardige samenwerking waarin cliënten een eigen rol hebben en er sprake is van gezamenlijke besluitvorming. Bij partnership op uitvoerend niveau werken cliënten ook mee in de zorg. Een voorbeeld hiervan is het deelnemen van ervaringsdeskundigen in het verbeterteam

Regie bij patiënten

Bijvoorbeeld cliëntgestuurde projecten. Professionals kunnen hierbij een adviserende rol vervullen.