

# Cliëntenparticipatie

Cliënten zijn ervaringsdeskundig op het gebied van diagnostiek en behandeling van aandoeningen. Zij zijn als geen ander bekend met de wijze waarop onze zorg is georganiseerd en wordt uitgevoerd door de diverse behandelaars. Feedback van de zijde van cliënten is vanuit dit perspectief gezien 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 waarmee een verbetertraject een beter resultaat oplevert (synergie).

Er zijn verschillende niveaus waarop cliëntenparticipatie plaats kan vinden;  
Deze niveaus zijn;

## **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.