

Optiekaart Cliëntenparticipatie

Wat zijn de drie opties voor cliëntenparticipatie bij het ontwikkelen van kwaliteitsinstrumenten in de zorg?

Cliënten als klankbord

Welke rol spelen cliënten in deze optie?

- Cliënten treden (eenmalig) op als bron van ervaringskennis.
- Cliënten maken geen deel uit van de werkgroep die het kwaliteitsinstrument ontwikkelt.
- Cliënten geven geen goedkeuring, zij stemmen in met het definitieve kwaliteitsinstrument.
- Cliënten hebben geen rol bij de implementatie van het kwaliteitsinstrument.

Aan welke eisen moet in deze optie minimaal worden voldaan?

- Cliënten zijn in staat te vertellen over eigen ervaringen.

Hoe ziet deze optie eruit in de praktijk?

- Eén, enkele of meerdere cliënten brengen (ervarings)kennis in tijdens een bijeenkomst.
- Een bijeenkomst kan de vorm hebben van een groepsinterview, focusgroep of spiegelgesprek.
- Cliënten krijgen vacatiegeld en een reiskostenvergoeding.

Wanneer wordt deze optie toegepast?

- Cliënten zijn niet of beperkt georganiseerd.
- Cliënten zijn niet in staat deel te nemen als adviseur of als partner.
- De inhoud van het kwaliteitsinstrument is overwegend medisch en/of technisch van aard.

Cliënten als partner

Welke rol spelen cliënten in deze optie?

- Cliënten nemen initiatief tot of zijn betrokken bij het ontstaan van het kwaliteitsinstrument.
- Cliënten zijn volwaardig lid van de werkgroep en brengen vanuit hun perspectief (ervarings)kennis in.
- Cliënten verrichten in principe binnen de (sub)werkgroepen dezelfde werkzaamheden als de overige leden.
- Cliënten geven hun goedkeuring aan het definitieve kwaliteitsinstrument.
- Cliënten zijn betrokken bij de implementatie en evaluatie van het kwaliteitsinstrument.

Aan welke eisen moet in deze optie minimaal worden voldaan?

- Alle werkgroepleden zijn in staat samen te werken en te communiceren in begrijpelijke taal.
- Alle werkgroepleden denken op ten minste hbo-niveau.

Hoe ziet deze optie eruit in de praktijk?

- Cliënten, zorgaanbieders en zorgverzekeraars ontwikkelen het kwaliteitsinstrument in werkgroepen.
- Minimaal twee cliënten nemen deel, in de praktijk zijn dit professionele cliëntenvertegenwoordigers.
- Alle werkgroepleden worden -voor zover nodig- inhoudelijk, procedureel en financieel ondersteund.
- De ontwikkelmethode, werkwijze, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn helder omschreven.
- Alle leden van de werkgroep zijn gelijkwaardig en handelen hiernaar.

Wanneer wordt deze optie toegepast?

- Professionals en cliënten willen van het kwaliteitsinstrument een co-productie maken.

Cliënten als adviseur

Welke rol spelen cliënten in deze optie?

- Cliënten zijn lid van subwerkgroepen en brengen vanuit hun perspectief (ervarings)kennis in.
- Cliënten voeren binnen de subwerkgroepen (deels) dezelfde werkzaamheden uit als de overige leden.
- Cliënten geven goedkeuring aan die delen waaraan zij hebben meegewerkt, voor de rest stemmen ze in.
- Cliënten kunnen betrokken zijn bij de implementatie van het kwaliteitsinstrument.

Aan welke eisen moet in deze optie minimaal worden voldaan?

- Alle subwerkgroepleden zijn in staat samen te werken en te communiceren in begrijpelijke taal.

Hoe ziet deze optie eruit in de praktijk?

- Cliënten, zorgaanbieders en zorgverzekeraars ontwikkelen het kwaliteitsinstrument in (sub)werkgroepen.
- Minimaal twee cliënten nemen deel aan een bijeenkomst namens een cliëntenorganisatie.
- Hooguit één van beide cliënten is een professionele cliëntenvertegenwoordiger.
- Alle werkgroepleden worden -voor zover nodig- inhoudelijk, procedureel en financieel ondersteund.
- De ontwikkelmethode, werkwijze, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn helder omschreven.

Wanneer wordt deze optie toegepast?

- Het kwaliteitsinstrument bestaat uit delen waarvoor ervaringskennis van cliënten vereist is.
- Cliëntenparticipatie in de vorm van cliënt als klankbord is te licht en in de vorm van cliënt als partner te zwaar.

Op deze Informatiekaart zijn de drie opties uitgewerkt voor cliëntenparticipatie bij het ontwikkelen van kwaliteitsinstrumenten in de zorg.

Cliëntenparticipatie is de deelname van (organisaties van) cliënten aan het ontwikkelen van kwaliteitsinstrumenten in de zorg. Cliënten zijn mensen met aandoeningen, beperkingen of zorgvragen en hun wettelijk vertegenwoordigers en/of naasten. Kwaliteitsinstrumenten zijn kwaliteitsstandaarden en meetinstrumenten die de kwaliteit van zorg verbeteren. Zorgaanbieders, zorgverzekeraars en/of cliëntenorganisaties nemen initiatief tot het ontwikkelen van kwaliteitsinstrumenten en doen dit (samen) in werkgroepen.

De kaart is tot stand gekomen tijdens drie denksessies met deskundigen, waaronder medewerkers van het Kwaliteitsinstituut in oprichting, vertegenwoordigers van cliëntenorganisaties en andere betrokkenen uit de zorg zoals zorgaanbieders en zorgverzekeraars. Dank aan allen voor het denkwerk.