

Ondersteuning VSV's subsidieaanvraag ZonMw Stimuleringsprogramma versterking VSV's.

Onderwerp: Cliëntparticipatie in het VSV (Meerdere bouwstenen)

Voor deze handreiking verwijzen wij ook naar de informatie in het document [Implementatie Cliëntparticipatie op het gebied van organisatie van de geboortezorg op VSV/IGO-niveau van het CPZ](#).

Toelichting cliëntparticipatie

Cliëntparticipatie is de verzamelnaam voor verschillende vormen van inspraak of medezeggenschap van cliënten. Door het benutten en leren van de unieke ervaringsdeskundigheid van patiënten wordt beoogd de kwaliteit van zorg te verhogen.

Bij (Integrale) Geboortezorg zijn vraaggerichte en cliëntgerichte zorg leidende principes. Deze principes worden toegepast op het individuele niveau van de cliënt en ook op organisatie niveau van de zorgaanbieder.

Cliëntparticipatie kan op verschillende niveaus plaatsvinden, hiervoor kan de participatieladder gebruikt worden (zie verdere uitleg bij stap 3).

Cliëntparticipatie en de bouwstenen van het Basiskader

Cliëntparticipatie kan toegepast worden in meerdere bouwstenen van het Basiskader, zoals ook besproken in het [Basiskader](#), hieronder geciteerd:

Bouwsteen 1

Peilen en bespreken (continue proces) uitgangspunten t.a.v.
7) cliëntenperspectief

Bouwsteen 2

Cliëntenparticipatie organiseren via direct advies vanuit cliënten(vertegenwoordiger) over:

- verbetermogelijkheden zorgverlening (incl. vertaling VSV taken vanuit landelijke richtlijnen) die in PDCA meegaan;
- hulpvraag en informatiebehoeften m.b.v. kwantitatieve (enquêtes kwal - ervaringen - zorgverlening) en kwalitatieve (periodieke bijeenkomsten) onderzoeken, en de vernieuwing en verduurzaming van de regionale cliëntenparticipatie zelf.

Bouwsteen 4

Oprichten, beheren en uitvoeren van kwaliteitscyclus voor de regio (incl. ontsluiten van data waarop je verbeteringen formuleert zoals cliëntenraad).

Rapportage van analyse en besluitvorming in VSV (bestuur) en hierover periodiek overleggen met alle partners incl. cliëntenvertegenwoordiging

Uiteraard is het aan het VSV zelf om te bepalen met welke bouwstenen aan de slag wordt gegaan en hoe cliënten hierin worden betrokken.

Clïëntparticipatie in de versterkingsaanvraag

Stap 1 Beschrijven van het te bereiken doel

Het te bereiken doel binnen het VSV hangt af van de startsituatie rondom cliëntenparticipatie.

Binnen het VSV wordt onderzocht hoe cliëntenparticipatie ingericht kan worden en wordt waar mogelijk al geïmplementeerd.

Stap 2 Beschrijven van de deelresultaten

Resultaat 1:

Er is een VSV/IGO visie rondom cliëntenparticipatie gevormd

Resultaat 2:

Koppeling met de zorgstandaard integrale geboortezorg.

Resultaat 3:

Het verbeteren van kwaliteit van zorg.

Stap 3 Activiteiten

Activiteit 1 - visie

Onder Bouwsteen 1 valt het opstellen van de visie van het VSV rondom cliëntenparticipatie en dit bespreken met het bestuur en de achterban.

Activiteit 2 – het beoogde doel bepalen (Plan)

Wanneer activiteit 1 is afgerond en de visie van het VSV/IGO op cliëntparticipatie helder is, volgt activiteit 2, waar deze visie uitgewerkt wordt.

Er zijn verschillende vormen van cliëntparticipatie, zie onderstaande voorbeelden. Het is belangrijk om te kiezen voor een vorm die aansluit bij het VSV en de opgestelde visie van activiteit 1.

- *Clïëntenervaringslijsten*
- *Spiegelgesprekken*
- *Panelgesprek*
- *Kritische Incidenten Techniek*
- *Customer Journey*
- *Online community*
- *Polls Social Media*
- *Focusgroep*

*Binnen deze organisatievormen wordt gebruik gemaakt van de **participatieladder**, een matrix om verschillende niveaus te beschrijven van het betrekken van de cliënt op VSV/IGO niveau (zie ook bijlage 2 van de handreiking van CPZ).*

Deze vormen zijn: Informeren – Raadplegen – Adviseren - Co-creëren – Meebeslissen

Activiteit 3 – bepaal de randvoorwaarden (Plan)

Budgettair

Voor het oprichten en in stand houden van een cliëntenraad is budget nodig. Denk hierbij aan een tegemoetkoming richting de leden van de cliëntenraad in de vorm van een vergoeding zoals vacatiegelden of bijvoorbeeld een training.

Organisatorisch

Verantwoordelijkheid binnen het VSV voor aansturing/communicatie etc. van de cliëntenraad.

Juridisch

Gebruik van namen etc, omgaan met klachten vanuit de achterban.

Activiteit 4 – werving (Do)

Bereiken van de doelgroep en inzet in cliëntenraad

Activiteit 5 – uitvoeren (Do)

Betrekken van cliëntenraad

Activiteit 6 – (Check)

Koppeling met kwaliteitssysteem, zorgen dat de cliëntenparticipatie meegenomen wordt in de evaluatie. Op basis van de evaluatie kunnen dan ook de aanpassingen geformuleerd worden.

Activiteit 7 – (Act)

De bij activiteit 6 geformuleerde (verbeter)doelen worden doorgevoerd in het beleid en in de uitvoer. Eventuele nieuwe doelen worden gesteld en meegenomen in het jaarplan.

Stap 4

Opstellen van een begroting.

Per activiteit de kosten in kaart brengen en zorgen dat de bouwstenen passen in het format van de subsidieaanvraag. Dit zal per VSV verschillen, afhankelijk van welke stappen ondernomen worden.

Stap 5

Beschrijven hoe je e.e.a. gaat evalueren

Zie ook activiteit 6 en 7.

Algemene evaluatie rondom het proces van de cliëntparticipatie met de cliënten zelf en alle betrokkenen binnen het VSV is daarnaast ook van belang.