

Methodieken cliëntenparticipatie



Cliëntenparticipatie

Uw cliënten al in een vroeg stadium betrekken bij het ontwikkelen en verbeteren van uw zorgbeleid, zorgt ervoor dat uw beleid goed is afgestemd op de behoeften en mogelijkheden van uw cliënten. Zij weten namelijk als geen ander hoe de zorg in praktijk werkt. Wat gaat goed en waar liggen de eventuele knel- en verbeterpunten?

Zorgbelang Brabant heeft, door samen te werken met meer dan 250 aangesloten (patiënten)organisaties, veel ervaring in het achterhalen, beschrijven en verwerken van de ervaringen en wensen van burgers, cliënten en patiënten. Hiervoor gebruiken we verschillende methodieken die inmiddels al bij vele gemeenten, zorgverzekeraars en zorgaanbieders hun toegevoegde waarde hebben bewezen.

Onze methodieken zetten we op verschillende manieren in:

1. Groepsgesprek
2. Individueel gesprek
3. Schriftelijk
4. Social media & monitoring
5. Eigen actie van de cliënt

1. Het groepsgesprek

Regionaal ervaringsteam

Ervaringsdeskundigen van een (categorale) patiëntenvereniging analyseren zorgpaden (bijvoorbeeld binnen ziekenhuizen) en adviseren over verbetertrajecten. De discussie met dit team richt zich met name op de verbetering van zorg. De projectleider van Zorgbelang Brabant ondersteunt het team en zorgt ervoor dat u het advies kunt vertalen naar uw zorgbeleid.

Focusgroep

U voert samen met een panel van cliënten/patiënten/gebruikers over eventuele verbetering van het bestaande zorgaanbod of over nieuw beleid. De projectleider van Zorgbelang Brabant begeleidt het gesprek en zorgt er samen met u voor dat u de voorgestelde verbeteringen ook daadwerkelijk kunt doorvoeren.

Spiegelgesprek

Een spiegelgesprek is een luistersessie waarin professionals horen wat een groep gebruikers van zorg, onder leiding van de adviseur van Zorgbelang Brabant, te vertellen heeft. De adviseur zorgt er vervolgens samen met u voor dat u met de uitkomsten van het gesprek aan de slag kunt.

Panelgesprek

Tijdens een panelgesprek gaat een zorgverlener of een gemeente in gesprek met mensen die ondersteuning of hulp krijgen en (hun) mantelzorgers. Als deelnemer aan een panelgesprek wordt gevraagd naar je ervaringen. Wat vind je dat goed gaat en wat kan naar jouw idee beter? De projectleider van Zorgbelang Brabant begeleidt het gesprek en zorgt er samen met u voor dat u een duidelijk beeld heeft van de wensen of behoeften van uw doelgroep.

Klankbordgroep

Een klankbordgroep is een groep mensen (patiënten/cliënten) die meedenkt, meepraat en adviseert over de zorg die een organisatie verleent. De projectleider van Zorgbelang Brabant kan deze groep begeleiden en ondersteunen en kan de wensen en behoeften van de klankbordgroep vertalen naar een gedegen advies voor uw zorgbeleid.

De verbetergroep

De verbetergroep is een geleide gespreksmethode om een bestaande, concrete situatie te verbeteren. Deelnemers met verschillende belangen verkennen een vraagstuk en proberen tot gezamenlijke antwoorden of oplossingen te komen. De projectleider van Zorgbelang Brabant kan deze groep begeleiden en de oplossingen vertalen naar uw zorgbeleid.

Thema- of dialogotafel

De Thematafel is een methodiek waarbij deelnemers met verschillende culturele of maatschappelijke achtergronden op een laagdrempelige manier in een groep van gedachten wisselen over een specifiek thema. De projectleider van Zorgbelang Brabant organiseert de thematafel, zit voor en zorgt ervoor dat uitkomsten worden gebundeld in een rapport waarmee u verder kunt in uw beleidsontwikkeling.

Peerconsultatie

Deelnemers gaan in gesprek met hun peers. Dit zijn leeftijdgenoten of mensen met dezelfde kenmerken of achtergrond. Door herkenning en het vertrouwen in de peer als gelijke, delen zij informatie die zij niet zomaar met niet-peers gedeeld hadden. De projectleider van Zorgbelang Brabant organiseert de consultaties en bundelt de informatie die uit de gesprekken naar voren komt.

Een steekje los? Een eigenwijs spel!

Een steekje los is een uniek, flexibel en veelzijdig spel, voor iedereen die raakvlakken heeft met psychische gezondheid. Het doel van het spel is: in gesprek gaan over psychische gezondheid en de kwaliteit van leven aan de hand van acht thema's. Daarnaast zijn er zes werkvormen die variabel kunnen worden ingezet. Het spel kan worden ingezet tijdens groepsgesprekken. Er is alle tijd om aan de hand van de vragen en opdrachten ervaringen en gedachten uit te wisselen. Aan Zorgbelang Brabant zijn een aantal, speciaal hiervoor opgeleide, spelleiders verbonden die het spel met u kunnen spelen.

Werken aan Wensen

In 'Werken aan wensen' maken we een vertaling van ervaringen van gebruikers van zorg naar concrete wensen en pluspunten. In de dialoog die daarop volgt, komen concrete afspraken tot stand om aan de wensen te werken. De projectleider van Zorgbelang Brabant kan als gespreksleider een goede, nuttige dialoog in beweging brengen.

2. Het individuele gesprek

Kwalitatief ervaringsonderzoek

Op basis van semi-gestructureerde interviews worden op gemeentelijk of regionaal niveau ervaringen verzameld van de mensen die zorg gebruiken of ondersteuning krijgen. Op basis van de resultaten worden vervolgens aanbevelingen gedaan voor het zorgbeleid. De projectleider van Zorgbelang Brabant stelt de interviews samen, neemt ze af en doet vervolgens aanbevelingen op basis van de interviewresultaten.

Instant feedback

Voor instant feedback organiseert Zorgbelang Brabant bijeenkomsten waarin cliënten in een kort tijdsbestek een paar vragen voorgelegd krijgen. Hun antwoorden geven een beeld van wat zij van een bepaald onderwerp vinden.

Instellingsschouw

Met een instellings-, wijk- of buurtschouw lopen de deelnemers en betrokkenen, onder begeleiding van de projectleider van Zorgbelang Brabant, door de locatie of buurt. Tijdens de schouw geven de deelnemers knelpunten aan, spreken zij hun waardering uit en doen zij suggesties voor verbeteringen van hun leefomgeving.

Visuele prikkelmethode

De visuele prikkelmethode maakt gebruik van beelden die deelnemers met behulp van foto's van hun (woon- en leef) omgeving maken. Op deze manier geeft Zorgbelang Brabant de organisatie inzicht wat de deelnemers aan wat ze waarderen in hun omgeving en waar ze eventueel knelpunten zien.

Voordeurinterview

Bij een zogenaamd voordeurinterview wordt huis aan huis kort een aantal specifieke vragen aan bewoners gesteld. Vooraf wordt via een flyer in de brievenbus het bezoek aangekondigd, evenals het thema waarover vragen gesteld worden. Bewoners gaan bij de voordeur, of in hun eigen huiskamer, in gesprek met een interviewer van Zorgbelang Brabant.

3. Schriftelijk

Verbetervragenlijst

De verbetervragenlijst is een korte gestructureerde vragenlijst met voornamelijk meerkeuzevragen. De vragenlijst kan mondeling (eventueel telefonisch) of schriftelijk (internet) worden afgenomen. Zorgbelang Brabant stelt de vragenlijsten samen, neemt ze af en maakt vervolgens een overzicht van de resultaten.

Zorgbelang Panel

Uw cliënten ontvangen via e-mail of website een enquête. Zorgbelang Brabant zorgt er voor dat de gegevens uit deze enquête digitaal worden geanalyseerd en vervolgens gepresenteerd. U brengt er uw klanttevredenheid of cliëntenparticipatie snel en representatief mee in kaart.

Meldweek

De Meldweek is een algemene raadpleging van alle Zorgbelang organisaties. Veelal gaat deze raadpleging over een actueel onderwerp waarbij de deelnemers reageren op vragen die hen via een advertentie of sociale media bereiken. Hun reactie volgt telefonisch of via een website binnen een afgebakend tijdsbestek.

4. Social media

Social media & monitoring

Via een website of social media (digitale sociale netwerken) leggen mensen contact met elkaar, geven hun mening en reageren op stellingen. Op basis van actuele onderwerpen zorgt het social media ambassadeursteam van Zorgbelang Brabant voor regelmatige interactie op de social media kanalen. Aan de hand van monitoring wordt bekeken hoe verschillende doelgroepen denken over bepaalde onderwerpen. Deze informatie wordt vervolgens gebundeld en verspreid onder gemeenten, zorgverzekeraars en zorgaanbieders.

5. Eigen actie van cliënt

Undercover en shadowing

Medewerkers en vrijwilligers van Zorgbelang Brabant gaan 'undercover' en onderzoeken de dienstverlening van bijvoorbeeld een ziekenhuis of een centrum voor Jeugd en Gezin. Een andere manier om diep door te dringen in de wereld van de hulpverlening is om een Zorgbelang-medewerker mee te laten lopen met een zorgvrager: ook wel shadowing of schaduwen genoemd. Waar loopt hij of zij tegenaan en wat zou er beter kunnen? Vervolgens wordt verslag uitgebracht en wordt er feedback gegeven aan de desbetreffende medewerkers en organisatie.

Mystery cliënt

Een cliënt of patiënt maakt, aan de hand van vooraf geformuleerde vragen, zelf een rapportage over zijn ervaringen in het zorgproces. Zorgbelang Brabant zorgt ervoor dat er mysterycliënten zijn die mee willen werken aan het onderzoek.

Zorgbelang Brabant vindt goede zorg belangrijk en komt op voor de belangen van iedereen die gebruik maakt van zorg, jeugdhulp of maatschappelijke dienstverlening. Wij geloven dat goede zorg alleen maar tot stand komt door in gesprek te zijn met de mensen om wie het echt gaat. Zij weten hoe de zorg in de praktijk werkt en hoe deze kan aansluiten op hun vragen, mogelijkheden en behoeften.

Zorgbelang Brabant zorgt er voor dat deze kennis en ervaring wordt gedeeld met overheden, zorgaanbieders en zorgverzekeraars. Dit doen wij samen met individuele cliënten/patiënten en ruim 270 organisaties die zich bij ons hebben aangesloten.


Samen werken aan betere zorg doen wij door:

- Het bieden van individuele cliëntondersteuning door onafhankelijke vertrouwenspersonen en cliëntondersteuners van het Adviespunt Zorgbelang.
- Het uitvoeren van projecten via programmalijnen op het gebied van eHealth, ervaringsdeskundigheid, burgerinitiatieven, cliëntenparticipatie en eigen regie.
- Het geven van trainingen en themabijeenkomsten binnen de Academie Zorgbelang aan patiënten- en belangenorganisaties en anderen die betrokken zijn bij zorg en welzijn.

Zorgbelang Brabant

Ringbaan-Zuid 44

5022 PN Tilburg

 013 - 594 21 70

 www.zorgbelang-brabant.nl

 info@zorgbelang-brabant.nl

 @ZorgbelangBr

 facebook.com/zorgbelangbrabant

 Zorgbelang Brabant

 Zorgbelang Brabant