

# De client als gelijkwaardige partner in de zorg

## ***Onze visie op cliëntenparticipatie bij Wondzorg Arnhem e.o. voor de periode 2019-2020***

Al langere tijd is er in Nederland binnen de gezondheidszorg aandacht voor een grotere inbreng van cliënten rond diagnose en behandeling. In Wondzorg Arnhem e.o. wordt ervaringskennis (deskundigheid) van cliënten als waardevol en betekenisvol gezien om de kwaliteit van de zorg verder te verbeteren. In dit visiedocument bespreekt de cliëntenraad de belangrijkste uitgangspunten en het toekomstperspectief voor cliëntenparticipatie binnen Wondzorg Arnhem e.o. Waar gesproken wordt over de cliënt bedoelen we tevens de belangrijke naasten.

### ***Wie zijn wij en waarom dit visiedocument?***

De cliëntenraad is een onafhankelijk orgaan. Wij behartigen de gemeenschappelijke belangen van (potentiële) cliënten van Wondzorg Arnhem e.o. in het verzorgingsgebied. De raad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de raad van bestuur. Daarmee draagt de cliëntenraad op een proactieve en constructieve manier bij aan de kwaliteit van zorg bij Wondzorg Arnhem e.o. De leden van de cliëntenraad doen hun werk vrijwillig en onbezoldigd.

In toenemende mate wordt erkend dat cliëntenparticipatie een belangrijke pijler is in de zorg. Het gaat daarbij niet alleen om het verbeteren van de gezondheid maar ook om de persoonlijke situatie en ervaringen van de cliënt. De raad van bestuur heeft de cliëntenraad gevraagd mee te denken over een verdere uitwerking van cliëntenparticipatie binnen Wondzorg Arnhem e.o. Met het visiedocument geeft de cliëntenraad zijn toekomstbeeld voor cliëntenparticipatie bij Wondzorg Arnhem e.o. Wij zien dit als een basis waarop een verdere uitwerking en invulling van cliëntenparticipatie noodzakelijk is en waarbij de cliëntenraad nauw betrokken blijft.

### ***Wat zijn onze kernwaarden?***

De cliëntenraad heeft kernwaarden geformuleerd die wij als basis zien voor cliëntenparticipatie.

1. Vertrouwen  
Wij hechten belang aan wederzijds vertrouwen tussen cliënt en zorgverleners.
2. Respect  
Wij vinden het essentieel dat er op een respectvolle wijze wordt samengewerkt met de cliënt en ook als zorgverleners onder elkaar.
3. Gelijkwaardigheid  
Wij vinden kennis en ervaring van cliënten van even groot belang als de deskundigheid van de zorgverlener.
4. Empathie  
Wij streven zorg na waarbij de cliënt zich gehoord en gezien voelt.
5. Integriteit  
Wij vinden het belangrijk dat er betrouwbare, eerlijke en oprechte zorg wordt geboden; "We doen wat we zeggen en zeggen wat we doen."

### ***Waar staan wij voor?***

De cliëntenraad staat voor een inbreng gericht op het verder verbeteren van de positie van de cliënt en het verhogen van de kwaliteit van de zorg. Wij vertegenwoordigen de cliënt die in Wondzorg Arnhem e.o. zorg ontvangt richting raad van bestuur en de gehele zorgorganisatie. Wij willen dit doen vanuit de kernwaarden die we hebben beschreven, ieder met onze eigen expertise en ervaringen. Het cliëntenbelang staat voor ons voorop, binnen de context van Wondzorg Arnhem e.o. als organisatie. Wij gaan voor een proactieve cliëntenraad die goed is geïnformeerd door zowel de achterban, de raad van bestuur en andere geledingen binnen Wondzorg Arnhem e.o. Wij richten onze aandacht op specifieke terreinen waardoor we effectief en efficiënt kunnen werken.

Onze visie op cliëntenparticipatie is dat de zorg niet voor en over maar met de cliënt wordt vormgegeven. Daarbij geldt dat de betrokkenheid van de cliëntenraad zich niet alleen beperkt tot de directe medische en verpleegkundige zorg Wondzorg Arnhem e.o. Er is eveneens actieve betrokkenheid op de terreinen van zorgondersteuning (zoals administratie en facilitaire diensten), onderzoek, onderwijs en beleid. De cliëntenraad gaat uit van structurele cliëntenparticipatie. Dit betekent dat cliënten niet eenmalig worden betrokken bij onderwerpen maar dat hun betrokkenheid voortdurend verankerd blijft binnen de organisatiestructuur en de bedrijfsprocessen.

Het zorglandschap is continu in beweging. De zorg verschuift steeds verder naar de thuissituatie. De cliëntenraad is ook betrokken bij de positie van de cliënt die thuis zorg ontvangt van Wondzorg Arnhem e.o. Wij willen de kwaliteit van de zorg meer laten aansluiten op de specifieke situatie en behoefte van de cliënt. Daarvoor is de kennis en ervaring van die cliënt in het verder ontwikkelen van de zorg onontbeerlijk. Alleen dan kan er een omslag worden bereikt van een denken en handelen 'over de cliënt' naar een denken en handelen 'met de cliënt'.

### ***Wat willen we bereiken?***

Goede zorg kan alleen worden gegeven als het belang van de cliënt net zo zwaar meeweegt als de kennis en kunde van de zorgverlener. Optimale cliëntgerichtheid betekent dat de cliënt een volwaardige positie inneemt op de verschillende niveaus binnen de zorg van Wondzorg Arnhem e.o. Daarmee levert de participatie van cliënten uiteindelijk een daadwerkelijke bijdrage aan persoonsgerichte zorg en worden ongewenste en/of onnodige handelingen voorkomen: de juiste zorg op het juiste moment in de juiste mate aan de juiste cliënt. Hiermee wordt tenslotte ook een wezenlijke bijdrage geleverd aan het gehele welzijn van de cliënt en zijn belangrijke naasten.

### ***Zo gaan we het doen***

- Wij geven gevraagd en ongevraagd advies aan de raad van bestuur op het gebied van cliëntenparticipatie;
- Wij laten cliëntenparticipatie als vast onderwerp terugkomen in ieder overleg met de raad van bestuur,
- Wij nemen het onderwerp 'cliënten participatie' structureel op in ons werkplan.

### ***Randvoorwaarden voor implementatie van cliëntenparticipatie***

- De volgende randvoorwaarden zijn essentieel voor het welslagen van cliëntenparticipatie.
- Voldoende tijd en (financiële) middelen beschikbaar stellen aan zowel de cliëntenraad als de zorgprofessionals (waaronder wij ook de medische staf verstaan) om het project te implementeren: bijvoorbeeld gefaseerd in 5 jaar;
- De cliëntenraad aanmerken als stuwende kracht van de ontwikkeling van cliëntenparticipatie in Wondzorg Arnhem e.o.;
- Er moet een systeem komen om cliënten te raadplegen voor cliëntenparticipatie;
- De organisatie kiest een palet aan methodieken voor cliëntenparticipatie;
- De organisatie geeft een structurele terugkoppeling aan cliënten die betrokken zijn bij cliëntenparticipatie;
- Een lid van de cliëntenraad maakt deel uit van een in te stellen stuurgroep, minimaal bestaande uit een lid van de raad van bestuur en de kwaliteitsmedewerker;
- Er wordt beleid geformuleerd om cliënten, die vrijwillig hun medewerking verlenen aan cliëntenparticipatie, voor hun inzet te belonen;
- Een centrale functionaris binnen de organisatie van Wondzorg Arnhem e.o. aanstellen waar het onderwerp 'cliëntenparticipatie' wordt belegd;
- De cliëntenraad betrekken bij heidagen en strategiesessies indien het onderwerp 'cliëntenparticipatie' op de agenda staat.
- Bij aanvang van cliëntenparticipatie wordt er een uitgangspositie vastgesteld en de voortgang wordt daarna jaarlijks geëvalueerd, op proces en kwaliteit.