



# Pionieren met participatie. POWER to all!

Prof. dr. Tineke A. Abma

Research Programme >

Quality of Care

Department of Medical Humanities



# Opbouw

Trends en ontwikkelingen

Cliëntenparticipatie

Twee voorbeelden

- > moreel beraad

- > afdelingen

Uitdagingen

Conclusies



# Trends en ontwikkelingen

Horizontalisering van verhoudingen

Informatisering en kennis op Internet

Discussie professionele autonomie en expertkennis

Consumentisme (CQ index, rankings etc)

Rekenschap en "accountability"

# Cliëntenparticipatie in vogelvlucht

Cliëntenbeweging in de psychiatrie ('60-'70)

Inspraak wettelijk geregeld via Wmcz ('90)

Nieuwe vormen van zeggenschap (2000)

- > ervaringswerkers in de zorg (oa Veldnormen)
- > peer support (HEE beweging)

...

# Cliëntenparticipatie, conceptueel

Uitgaan van ervaringen van cliënten

> ervaringskennis, - deskundigheid

Gelijkwaardige samenwerking

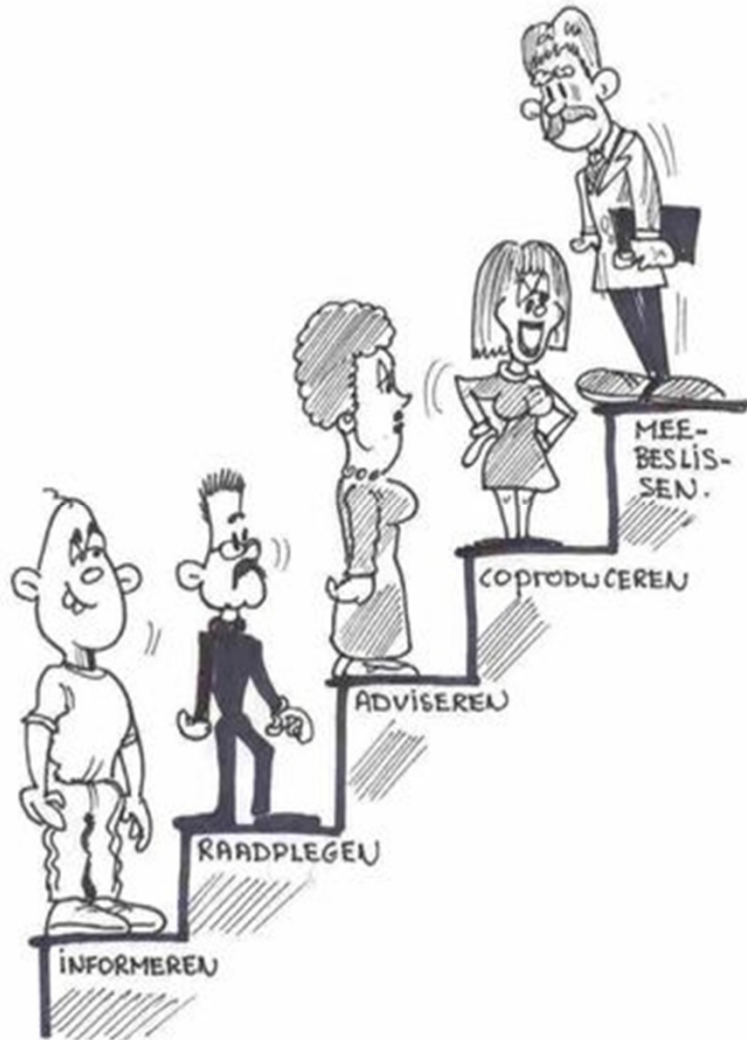
> van begin tot eind

> eigenaarschap

Controle delen



# Participatieladder



# Dialog model, FIRST model

## Dialog model

- > noodzaak van “enclave deliberation”
- > relationele empowerment en partnerschap
- > subtiele vormen van uitsluiting

## FIRST model

- > facilitatie, identificatie, rol, support en training
- > van cliënten en professionals

# Cliënt in moreel beraad

Weerstand bij start, wij-zij

*"Het hele team reageerde met angst."*

Eisen aan profiel

Geleidelijk neemt wantrouwen af

*"Alleen door met cliënten te praten, kun je ontdekken wat ze hebben in te brengen."*

# Ervaringsdeskundige op afdeling

- Inzet in dwangreductie project
- > afdelingen
  - > werkgroepen
  - > scholing zorgverleners



Positieve grondhouding

*"Laat die ervaringsdeskundige maar komen. Wij willen wel!"*

# Contact en bondgenoot

*"Er zijn is al belangrijk."*

*"Cliënten vinden het prettig dat er iemand is om hun belangen te behartigen."*

*"Ze hoort toch een beetje bij het 'kamp' van de cliënten, cliënten lijken daardoor soms makkelijker contact te maken."*



# Brugfunctie

*"Ik kijk kritisch naar wat de hulpverlener doet maar ook kritisch naar de cliënt ...*

*Ik probeer daar een balans in te vinden zodat ze elkaar halverwege de brug ontmoeten."*

*"Bovendien kan de ervaringsdeskundige bepaalde gedachten en gevoelens vertalen, zodat we meer inzicht hebben gekregen in de belevingswereld van cliënten."*

# Kwaliteit

*"Er zijn zoveel dingen waar wij blind voor zijn geworden ..."*

*"Een chill-room ..."*

*Dat stond bij ons al zolang op het programma. Al zo vaak hebben we geprobeerd dit te bespreken, maar omdat wij elke keer te bepalend waren lukte dit ons niet.*

*En zij vraagt: 'hoe willen jullie dit doen'? 'Welke kleur willen jullie?'*

*En nu is die chill-room er dus wel!"*

# Comfortroom



*"Aan deze comfortroom is aandacht besteed. Alles is in harmonie. In deze ruimte weet je dat mensen om je geven, dat je er mag zijn."*



*"Het is mooi dat de chill-room er is maar vooral het proces is mooi!"*

# Empowerment

*"Mijn hart wordt er helemaal warm van. Ik heb liefde voor mijn lotgenoten en ik wil dat bedje wel spreiden."*

*"Ik was heel lang uit het arbeidsproces... Deze baan heeft bijgedragen aan mijn eigen herstel. Een paar jaar geleden was het ondenkbaar dat ik zou werken op een gesloten opnameafdeling."*



# Uitdagingen

Aanvankelijk twijfels en onduidelijkheden

> rol, profiel ...

Wantrouwen, angst en handelingsverlegenheid

Bondgenoot en/of bruggenbouwer?

Pseudoparticipatie

# Conclusies

Ervaringsdesk meerwaarde > vier succes!

Zoekproces: belang dialoog en reflectie

Noodzaak van platform voor onderling leren

Facilitatie en steun tbv alle partijen

Enthousiaste kartrekker met gezag