Toolbox Horen, zien en spreken: cliënten brengen kwaliteit zorgrelatie in beeld

Geplaatst op 12 juni 2019



Horen, zien en spreken is de naam van het driejarige onderzoek dat onderzoeksinstituut Nivel met subsidie van ZonMw uitvoerde. LOC nam deel in de begeleidingscommissie. Als resultaat van het onderzoek kunnen cliënten zelf, in de rol van co-onderzoekers, de zorgrelatie tussen cliënt en professional in beeld brengen voor kwaliteitsverbetering in de langdurige zorg.

De Toolbox Horen, zien en spreken

De onderzoekers ontwikkelden een toolbox met twee kwalitatieve instrumenten:

- 'Wiek interview'. De zorgrelatie staat centraal tussen één cliënt en zijn of haar zorgprofessional(s). En
- 'Luister naar mijn verhaal'. Co-onderzoekers houden interviews met cliënten over hun ervaringen met zorgprofessionals en in een verhalenbijeenkomst vertellen cliënten hun verhaal aan elkaar.

De instrumenten zijn bedoeld voor zorgorganisaties, cliëntenraden en cliëntenondersteuners in de langdurige zorg die willen werken aan kwaliteitsverbetering voor én door cliënten.

Actieve rol cliënten

Bij deze instrumenten' is een belangrijke, actieve rol weggelegd voor cliënten: zij gaan na een training als co-onderzoekers in gesprek met andere cliënten.

De voordelen van de actieve inzet van cliënten zijn:

- Cliënten hebben ervaringskennis en kunnen zich daarom als co-onderzoeker goed inleven in de cliënt en beter begrijpen wat de cliënt vertelt.
- Voor een cliënt aan wie gevraagd wordt om zijn ervaringen en inzichten te delen, is het makkelijker en laagdrempeliger om dit te doen met iemand in een vergelijkbare positie: de cliënt in de rol van co-onderzoeker.
- Door cliënten te interviewen vervult een cliënt die co-onderzoeker is een brugfunctie tussen cliënten

en zorgprofessionals.

Op deze manier leveren mensen met ervaringskennis een actieve, betekenisvolle bijdrage aan de kwaliteit van zorg. Tevens kunnen zij zichzelf verder ontwikkelen en van waarde zijn voor andere cliënten.

De instrumenten zijn geschikt voor:

- mensen met psychische problemen (ggz)
- mensen met een licht verstandelijke beperking (gz)
- mensen die vanwege ouderdom langdurig zorg nodig hebben (vv&t)

Bekijk het filmpje en de uitleg. Daarna kun je de instrumenten gebruiken.

Aan de slag

Op de website van Nivel staat de hele Toolbox Horen, Zien en Spreken met een uitgebreide toelichting

---

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: Kwaliteit van de verpleeghuiszorg, Kwaliteit wijkverpleging, Kwaliteit jeugdzorg