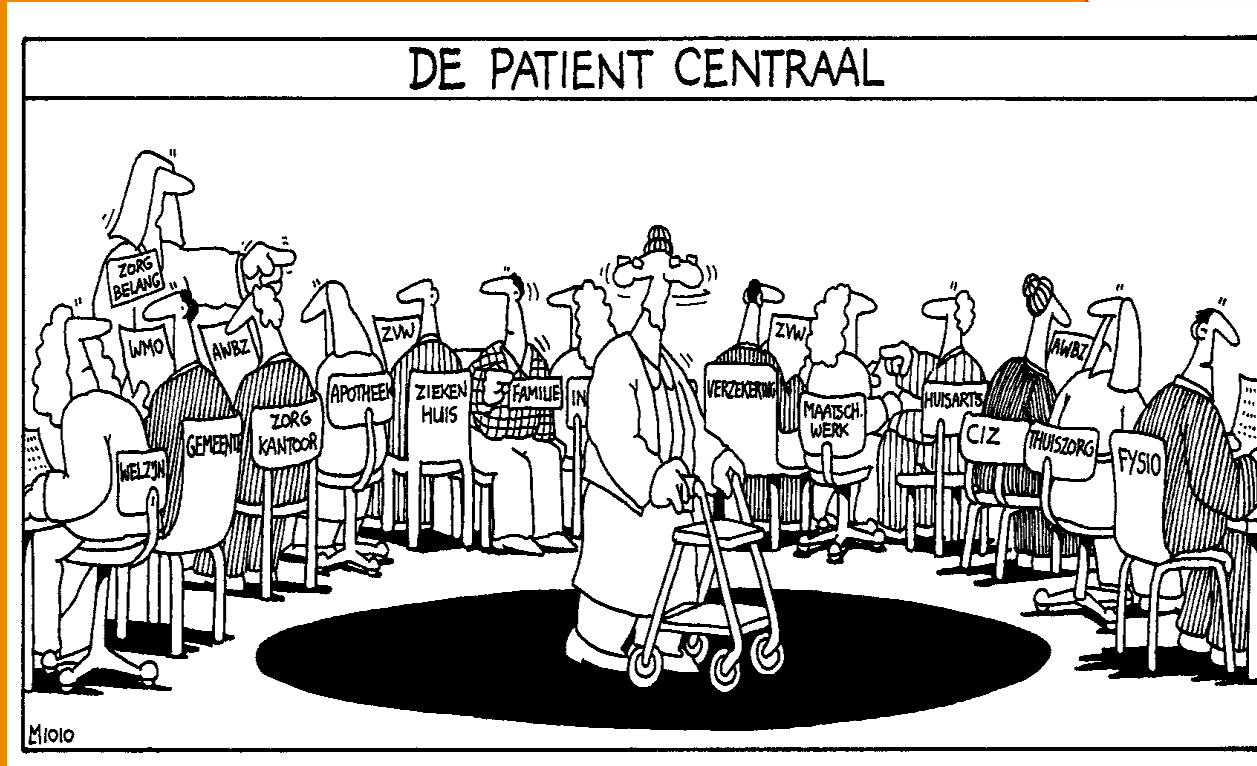


# Patiënt centraal



Door: Eric Verkaar, directeur Zorgbelang Inclusief  
Datum: April 2023

## Even voorstellen...

- Eric Verkaar
  - Onderzoek en ontwikkeling
  - Universiteiten, kennisinstituten, belangenorganisaties
- Zorgbelang Inclusief
  - [www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl)
    - Onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz en Sociaal Domein
    - Vertrouwenspersonen Jeugd en Zorg en Dwang
    - Klachtenfunctionaris Wkkgz en vertrouwenspersoon
  - [www.participatiepartners.nl](http://www.participatiepartners.nl)
    - Ondersteuning van veel vormen van participatie, zoals patiëntenraden en patiënten adviesraden. O.a. ziekenhuizen, eerste lijn en ambulancevervoer. Maar ook jeugdzorg of Wlz.
  - [www.basisberaad.nl](http://www.basisberaad.nl)

# Ons werkgebied



Locaties: Arnhem, Rotterdam

Werkgebied midden Nederland

- Gelderland
- Utrecht
- Zuid-Holland

**Advies**  
**punt** 

Landelijk dekkend samenwerkingsverband  
regionale Zorgbelangorganisaties

## De patiënt centraal?

- Waar denkt u dan aan?
  - Kunt u een voorbeeld geven uit uw praktijk?

## Waar denk ik aan?

- In de directe zorgverlening
- In de organisatie van de zorg
  
- Geen 'kookboek' maar 'zoekrichtingen'

## Patiënt centraal in directe zorg

- Luisteren: verplaatsen van je eigen perspectief
- Zorgvraag in relatie tot leven van patiënt
- Zorgvraag patiënt in relatie tot zijn sociale omgeving
- Wat is jouw / jullie bijdrage aan een oplossing, verbetering?
- Wat kunnen de patiënt en de mensen om hem heen bijdragen?
- Goede zorg is netwerkzorg...
  - Denk aan wat anderen kunnen betekenen..
- Geef veel begrijpelijke informatie, herhaal en kijk wat de patiënt of zijn naaste begrijpt.. Maatwerk...

## Patiënt centraal in de organisatie van de zorg

- Participatie op alle niveaus: instelling, afdelingen, maar ook in netwerken... (gedeeltelijk geborgd door Wmcz)
  - Diverse methodieken zoals patiëntreizen, focusgroepen, shadowing, patiëntenraden, contacten met patiëntenorganisaties etc.
- Goede (onafhankelijke) klachtopvang (gedeeltelijk geborgd door Wkkgz en Wzd)
  - Open staan voor- en leren van feed-back is belangrijk
- Goede (onafhankelijke) informatie en (cliënt)ondersteuning, vertrouwenswerk
  - In Wlz, GGZ en jeugdwet goed geborgd. Niet in de ZVW.

## **Wat is uw vraag? Wat kunt u zelf en waar kunt u ondersteuning bij gebruiken?**

- Het begint bij beleid, plannen maken: wat wil ik goed organiseren?
- Wat kun je als instelling, bedrijf en als professional zelf goed regelen?
- Waar helpt een goede externe spiegel en ondersteuning bij?
  - Er is een enorm netwerk van organisaties en initiatieven met een grote diversiteit aan ervaringsdeskundigheid...
  - Er is veel ervaring met veel verschillende werkvormen en methodieken om ervaringskennis te benutten...



## Vragen en opmerkingen?



**Dank voor uw  
aandacht**

**[zorgbelanginclusief.nl](http://zorgbelanginclusief.nl)**