

## Zet 'Kwaliteit van zorg' op de agenda van je cliëntenraad!



### Waarom de checklist 'Krijg jij herstelondersteunende zorg in jouw instelling?'

Herstel betekent niet hetzelfde voor iedereen met psychische klachten. Daarom maken we het cliëntperspectief het uitgangspunt.

Wil je weten of de zorg en behandeling in jouw instelling bijdragen aan de doelen die cliënten willen bereiken? Dan kun je hen dat het beste rechtstreeks vragen. Op die manier denken cliënten bewuster na over hun eigen doelen in het leven en we kunnen met deze informatie samen de zorg verbeteren.

### Neem zelf het voortouw

Hoe mooi zou het zijn om als cliëntenraad zelf informatie te verzamelen over wat cliënten vinden van de zorg en behandeling die zij krijgen? Om uit de eerste hand inzicht te krijgen in hoe zij de zorg ervaren. Je hoeft dan niet te wachten tot de instelling met informatie komt. Je kunt zelf signalen vanuit de praktijk binnenhalen met de checklist 'Krijg jij herstelondersteunende zorg in jouw instelling?'



### Zelf kwaliteit op de agenda zetten

Met deze checklist kun je zien op welke punten de cliënten in jouw instelling de zorg wel of niet voldoende vinden. Ook kun je vergelijken met landelijke uitkomsten en zien of er verschillen zijn. Daarmee heeft je cliëntenraad aanknopingspunten om herstelondersteunende zorg met je instelling te bespreken. Je krijgt ook een beeld van wat cliënten belangrijk vinden voor verbetering van de zorg. Dat stimuleert om tips en suggesties te bedenken.

### Een voorbeeld

Je kunt aan de hand van de ervaringen binnen je eigen instelling en de vergelijking met andere instellingen feedback geven over de zorg en de behandeling. En je kunt het gesprek aangaan over vragen als:

- *Hoe reflecteren medewerkers in de instelling op hun houding en bejegening naar cliënten?*
- *Kunnen zij hun kennis en vaardigheden meer inzetten?*
- *Hoe kunnen medewerkers nog beter bijdragen aan empowerment en zelfvertrouwen?*
- *Op welke manieren kunnen zij cliënten helpen bij beslissingen en in relaties met anderen?*
- *Hoe kan de instelling ervaringskennis, ervaringsdeskundigen of lotgenoten beter inzetten om herstel te stimuleren?*

Daardoor bouw je mee aan verbetering van zorg en behandeling.



### **Wat meet de checklist?**

De checklist vraagt aan de hand van stellingen naar de ervaringen van cliënten: wat vinden zij wel of niet voldoende in de zorg die ze krijgen?

Deze onderwerpen komen aan bod:

- de houding van medewerkers en hoe zij jou bejegenen
- de informatie die medewerkers geven en hoe zij jou betrekken bij beslissingen (hoe zij hun kennis en vaardigheden inzetten)
- relaties die voor jou belangrijk zijn (bijv. met familieleden, naasten en anderen in je netwerk)
- hoe medewerkers jou ondersteunen bij empowerment, zelfvertrouwen en vooroordelen
- de inzet van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid
- activiteiten en participatie in en buiten de instelling
- de inzet van lotgenotencontact en peer support
- de omgeving waarin je zorg krijgt (of verblijft) in de instelling
- het voorkomen van terugval en
- wat je belangrijk vindt voor je herstel of juist belemmerend.

En je kunt je antwoorden toelichten als je dat wilt.



### **Wat is herstelondersteunende zorg eigenlijk?**

Herstel is voor iedereen verschillend. Herstelondersteunende zorg is alle zorg die jou ondersteunt om weer greep op je leven te krijgen. Zorg die helpt bij je eigen processen. Zorgverleners helpen jou om zelf de regie terug te krijgen en je leven opnieuw richting te geven. Zij faciliteren je zoektocht naar betekenisvol leven, je eigen mogelijkheden, eigen kracht en een positief zelfbeeld. En ze maken ruimte voor lotgenoten, familie, vrienden en collega's die jou steunen.



### **Wat vind je goede herstelondersteunende zorg en behandeling?**

Wanneer zijn zorg en behandeling optimaal en wanneer niet? Het antwoord op die vraag is mede afhankelijk van wie ernaar kijkt. Een hulpverlener kijkt daar wellicht anders naar dan degene die de zorg ontvangt. En die heeft er wellicht een andere mening over dan zijn of haar familieleden en naasten.

Wat helpt bij persoonlijk herstel is voor iedereen uniek. Wat vind jij?

### **Wie draagt in jouw instelling de informatie aan over de geboden zorg?**

Het onderwerp 'kwaliteit van zorg' staat regelmatig op de agenda van de cliëntenraad. Maar hoe komt de cliëntenraad aan informatie over de geboden zorg en behandeling? Meestal komt die informatie van de zorgaanbieder, die kwaliteitstoetsingen uitvoert. Die zet de uitkomsten van hun toetsingen op de agenda en bespreekt die met de cliëntenraad. Hierdoor krijg je maar een deel van de informatie.





### Wie meet wat?

Er zijn veel instrumenten waarmee zorgverleners de kwaliteit van zorg meten. Meestal gaat het er daarbij om hoe de zorgprocessen verlopen. Medewerkers van de zorginstelling geven daarover hun mening.

Er zijn ook instrumenten die herstel of effecten van zorg en behandeling bij cliënten meten. De medewerkers vragen dit dan aan cliënten.

Er zijn geen instrumenten waarmee cliënten zelf de invloed van de zorg op hun herstel in kaart brengen. De checklist 'Krijg jij herstelondersteunende zorg in jouw instelling?' is een cliënt-ervaringsinstrument waar je dit mee kunt doen.

### Hoe pak je het aan?

- **Maak een begin**  
Overleg binnen de cliëntenraad over wat cliënten op dit moment vinden van de kwaliteit van zorg. Welke zorg draagt bij aan herstel en wat werkt juist belemmerend? Wat weet je al? Misschien heeft je cliëntenraad al eens signalen of wensen gehoord en wil je meer weten.
- **Verzamel de ervaringen**  
Ga eens polsen bij cliënten die niet in de cliëntenraad zitten of ze hun ervaringen anoniem willen inzetten voor verbetering. Vraag cliënten om de checklist in te vullen (op papier) of online: <https://vragenlijst.dezorgvraag.nl/krijgijjherstelondersteunendezorginjouwinstelling>  
Kondig de checklist aan op het prikbord of in je nieuwsbrief. En geef aan hoe lang iedereen die wil meedoen de tijd krijgt om het in te vullen.
- **Zet de antwoorden op een rijtje**  
Leg alle ingevulde checklists naast elkaar. Maak een overzicht per stelling: zijn er meer antwoorden 'voldoende' of meer 'onvoldoende'? Wat staat in de toelichtingen bij 'voldoende' en bij 'onvoldoende'? Berg dit overzicht en de ingevulde checklists veilig op en bewaar daarbij geen persoonlijke informatie (maak alle namen die erin staan onleesbaar).
- **Vergelijk de uitkomsten**  
Kijk wat de meest recente landelijke uitkomsten per stelling zijn op: <https://mindplatform.nl/over-mind-platform/nieuwsbrief/artikelen-uit-nieuwsbrieven/clientenraden-doen-zelf-ervaringsonderzoek>  
en vergelijk of er verschillen zijn jouw instelling. (Je moet minstens 25 ingevulde checklists hebben voordat je dit gaat doen; liefst méér.) Zo weet je hoe herstelgericht je instelling werkt in vergelijking met andere instellingen en dan kun je de ontwikkelingen gaan bijhouden.
- **Bespreek de hoofdpunten**  
Kijk welke punten cliënten belangrijk vinden en belemmerend. Overleg waarom je raad sommige punten belangrijker vindt dan andere punten. Maak een lijstje met argumenten. Daarbij kun je de toelichtingen gebruiken op de ingevulde checklists.  
Bespreek ook met elkaar wat je zou willen veranderen en bedenk tips of suggesties daarvoor.
- **Presenteer**  
Maak een overzicht van de belangrijkste punten en breng die onder de aandacht van je instelling. Praat over wat zij herkennen en wat ze willen veranderen. Spreek af dat je de checklist na een jaar opnieuw wilt laten invullen. Evalueer na een jaar ook wat er met de feedback is gebeurd.



### Hoe is de checklist tot stand gekomen?

In de ambities van MIND staat het cliëntperspectief al jaren centraal. De checklist is dan ook ontwikkeld in samenwerking met ervaringsdeskundigen: medewerkers, (ex-)cliënten, hulpverleners en familieleden. De onderwerpen in de checklist zijn gebaseerd op publicaties over herstelondersteunende zorg vanuit de theorie en vanuit de praktijk.

### Nog iets over privacy

Je mag van je cliëntenraad verwachten dat zij vertrouwelijk omgaat met persoonlijke gegevens. In de online checklist hoef je geen naam, adres, telefoon of mailadres in te vullen. Ook als je de checklist op papier invult, hoeft dat niet. Het onlinesysteem van de checklist is beveiligd en de verwerking voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Je kunt de naam van je instelling invullen, maar dat hoeft niet. Als je dat wel doet, zorgt MIND ervoor dat de antwoorden niet te herleiden zijn tot jou als persoon.



### Meer lezen over herstelondersteunende zorg en praktische tips daarover?

Kijk dan in de 'Generieke Module Herstelondersteuning' op de website [www.ggzstandaarden.nl](http://www.ggzstandaarden.nl). Of kijk bij 'Kennisproducten' op de website [www.kenniscentrumphrenos.nl](http://www.kenniscentrumphrenos.nl) (onder publicaties of praktijkvoorbeelden).

### Tot slot

Wil je weten of er meer cliënten in jouw instelling zijn die de checklist online hebben ingevuld? Dan kun je de geanonimiseerde uitkomsten opvragen. Of heb je vragen over de checklist en de handreiking? Mail dan naar: [debora.korporaal@wijzijnmind.nl](mailto:debora.korporaal@wijzijnmind.nl)



Uitgave: MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid  
Stationsplein 125, 3818 LE Amersfoort  
Info@wijzijnmind.nl | [www.wijzijnmind.nl](http://www.wijzijnmind.nl)