



Cliënt-zorgprogramma's

Inleiding

Het belang van het werken met cliënt-zorgprogramma wordt steeds groter. Vanuit de kwaliteit van zorg voor doelgroepen worden randvoorwaarden en financiën in kaart gebracht. Cliënt-zorgprogramma's geven richting aan het transparant maken van doelgroepen en keuzes in het aanbod van een zorgaanbieder, het maken van afspraken met financiers en geven intern kader aan het faciliteren van meer zelfsturing in het operationele. In de GGZ en ziekenhuizen is het werken met cliënt-zorgprogramma's algemeen goed, maar in de meer care gerichte zorgvormen, zoals gehandicaptenzorg en V&V is het minder gangbaar, terwijl ook daar de voordelen evident zijn. Hieronder ga ik dieper in op wat een cliënt-zorgprogramma is en wat de meerwaarde ervan is.

Wat is een cliënt-zorgprogramma?

Er zijn in de literatuur verschillende definities voor een cliënt-zorgprogramma. Ik kies voor de volgende eigen beschrijving. Een cliënt-zorgprogramma is een (potentieel) ondersteunings- of behandelprogramma voor een groep cliënten met een gedeelde hulpvraag of problematiek. Je kunt denken aan de groep cliënten met een licht verstandelijke beperking en een autisme spectrum stoornis. Deze doelgroep heeft gemeenschappelijke kenmerken en hulpvragen, die belangrijk zijn om te weten. Voor een cliëntengroep wordt een passend, afgestemd en planmatig programma beschreven, zodat goede resultaten behaald worden. Dit programma gaat uit van de beste kennis en interventies en is de basis voor de dagelijkse praktijk.

Samengevat gaat een cliëntprogramma over:

- gespecificeerde cliëntengroep (groep met gedeelde hulpvraag en problematiek)
- gespecificeerde en op elkaar afgestemde activiteiten en maatregelen (interventies)
- gericht op het planmatig leveren van bepaalde diensten en effecten (doelen), er wordt doel- en resultaatgericht gewerkt

Programma's worden beschreven op doelgroep niveau, maar tegelijk is het ten alle tijde van groot belang om een persoon altijd breed als unieke persoon te blijven zien.

Meerwaarde van cliënt-zorgprogramma's

De betekenis van cliënt-zorgprogramma's liggen op drie niveaus (De Boer, 2001/2005):

A. Theoretische constructie

Elk programma betekent bezinning en bewustwording. Wat is een goede doelgroepbeschrijving en wat is de gedeelde hulpvraag of problematiek? Dit kan worden bepaald met behulp van epidemiologische en/of dossiergegevens. Vervolgens wordt vastgesteld op basis van wetenschappelijke en klinische inzichten welke doelen en welk aanbod voor deze doelgroep haalbaar zijn. Goed omschreven programma's zijn gebaseerd op actuele kennis en maken gebruik van landelijke richtlijnen en bewezen effectieve interventies. Hiervoor moet duidelijk zijn of men de gewenste kwaliteit kan realiseren en van belang is dat er een eerste haalbare verbeterstap wordt gezet.

B. Onderhandelingskader voor het individueel plan

Het programma is voor het individuele plan van belang als een kader, waarbinnen een hulpverlener en cliënt(systeem) autonoom zijn om in samenspraak met elkaar keuzes te



maken voor een plan op maat, dat een effectief antwoord moeten bieden op de individuele hulpvraag. Ook zullen keuzes voor de inhoud van het aanbod in deze werkwijze tegemoet komen aan het individuele van de persoon met een hulpvraag. Goede programma's voldoen aan 'the state of the art' en bieden een transparant kader voor het dagelijks handelen. Het individuele plan is een set afspraken over de behandeling, ondersteuning en dagelijkse bejegening van de cliënt binnen het gemeenschappelijk kader van het programma, waaraan de organisatie, de professionals en de cliënt zich houden. Programma's creëren samenhang in de behandeling, ondersteuning en de dagelijkse bejegening van de cliënt, en versterken de positie van de cliënt (Boerema & Verburg, 2006).

C. Richtsnoer voor organisatie en financiering

Het programma moet voor de organisatie en de stakeholders transparant maken welke inzet leidt tot welke uitkomsten. Programma's zijn een instrument waarmee meer duidelijkheid in de organisatie en de financiering wordt gebracht en bieden een houvast bij het bewaken van de kwaliteit (Boerema & Verburg, 2006). Wat vervolgens een verbeterde kwaliteit en effectiviteit tot gevolg heeft.

Specifieke meerwaarde van programma's voor de cliënt

Alle activiteiten, dus ook het opstellen en werken met cliënt-zorgprogramma's, zijn alleen de moeite waard als er voordelen zijn voor de cliënt.

Goed omschreven cliëntprogramma's zijn gebaseerd op de beste en meest recente kennis over de doelgroep. Dit kan gebaseerd worden op landelijke richtlijnen en wetenschappelijk onderbouwde inzichten over evidence based werkwijzen. Deze inzichten zijn helpend bij het begrijpen van cliënten en het aansluiten bij wat voor hen belangrijk en nodig is. In een programma wordt expliciet gemaakt wat de keuzes en invulling van een bepaalde zorgaanbieder zijn.

Overzicht relatie cliënt-zorgprogramma's en individueel plan

	Cliënt-zorgprogramma	Individueel plan
Niveau	Groep cliënten	Individuele cliënt en/of systeem
Inhoud	Een voor de doelgroep georganiseerd potentieel hulpverleningsaanbod	Een voor het individu georganiseerd concreet hulpverleningsaanbod
Uitgangspunt	Gemeenschappelijke problematiek & hulpvraag	Individuele problematiek & hulpvraag

Zoals al aangegeven staat buiten kijf, dat er vooral ook altijd individueel gekeken moet worden. Een individu is uniek en het daarop aansluiten is sterk bepalend voor de kwaliteit van dienstverlening, maar dat proces wordt zeker zinvol ondersteund met kennis en ervaring van een doelgroep.

Het cliënt-zorgprogramma heeft meerwaarde voor de afspraken in een individuele plan, doordat het duidelijkheid geeft, waarbinnen een hulpverlener en cliënt(systeem) afspraken en keuzes maken voor een passend plan. Het geven van optimale transparantie over mogelijkheden en keuzes als antwoord op de hulpvraag versterkt de positie van de cliënt.

Cliënt-zorgprogramma's verduidelijken tot slot de samenhang en eenheid in werken in de behandeling, de ondersteuning en de dagelijkse bejegening van de cliënt. En niet onbelangrijk: resultaten worden gemonitord, waardoor op continue verbetering wordt gefocust. Dit alles versterkt de kwaliteit van dienstverlening voor de cliënt.