

# Overzichtskaart

## Pilots gespecialiseerde cliëntondersteuning

Wat zijn de belangrijkste kenmerken en uitkomsten van de pilots gespecialiseerde cliëntondersteuning in de gehandicaptenzorg?

### Kenmerken

#### De doelgroep is cliënten met complexe of meervoudige hulpvragen en hun naasten

- Cliënten hebben langdurig zorg, behandeling of begeleiding nodig uit één of meer (zorg)wetten.
- Naasten zijn overbelast door de hulpvraag van de cliënten en de complexiteit van het zorgstelsel.

#### Ondersteuners hebben expertise van de doelgroep én brede kennis over de zorg

- Ondersteuners hebben specialistische kennis van de problematiek van de cliënt, het zorgaanbod en wet- en regelgeving.
- Ondersteuners kunnen overzicht houden en met betrokken hulpverleners passende interventies inzetten.

#### Ondersteuners zijn sociaal vaardig en vasthoudend

- Ondersteuners kunnen zich inleven in de belevingswereld van cliënten en naasten en aansluiten bij hun tempo.
- Ondersteuners hebben een lerende en reflecterende houding.
- Ondersteuners durven af te wijken van regels en gewoontes als de situatie erom vraagt.

#### Ondersteuners doen wat nodig is om cliënten en naasten te ontlasten op alle levensgebieden

- Ondersteuners begeleiden cliënten, naasten en hulpverleners bij het verhelderen en beantwoorden van de hulpvraag.
- Ondersteuners helpen cliënten en naasten de juiste zorg te vinden.
- Ondersteuners nemen indien gewenst de regie in het organiseren en afstemmen van de juiste hulpverlening.
- Ondersteuners bieden psychosociale steun aan cliënten en naasten.
- Ondersteuners signaleren vroegtijdig behoeften van cliënten en naasten en anticiperen hierop.
- Ondersteuners werken vraaggericht en handelen vanuit het belang van cliënten en naasten.

#### Ondersteuners zijn langdurig en flexibel beschikbaar

- Dezelfde ondersteuners bieden zo lang en intensief als nodig ondersteuning.
- Ondersteuners zijn flexibel bereikbaar voor cliënten en naasten.

#### Ondersteuners delen kennis en knelpunten met elkaar en andere professionals

- Ondersteuners wisselen onderling en met andere professionals kennis en ervaring uit om van elkaar te leren.
- Ondersteuners signaleren knelpunten in het stelsel en kunnen deze melden bij bestuurlijke organen.

### Uitkomsten

#### Cliënten en naasten voelen zich gesteund en ontlast

- Cliënten en naasten geven aan dat hun leefsituatie stabiel is door de ondersteuning.
- Cliënten en naasten voelen zich meer gehoord doordat de ondersteuner aansluit op hun tempo en emotionele behoeften.
- Naasten voelen zich ontlast doordat de ondersteuner bijdraagt aan het regelen van zorg en ondersteuning.
- Naasten hebben minder het gevoel er alleen voor te staan doordat zij een vaste, vertrouwde ondersteuner hebben.

#### Cliënten en naasten ervaren een betere kwaliteit van leven

- Cliënten en naasten ervaren betere fysieke en mentale gezondheid, welbevinden en meer vertrouwen in de toekomst.
- Cliënten en naasten ervaren weer structuur en grip op hun leven doordat de ondersteuner helpt overzicht te krijgen.
- Naasten zijn meer tevreden over hun sociale leven en participatie in de maatschappij.

#### Gespecialiseerde cliëntondersteuning voorkomt maatschappelijke kosten

- Onnodig zorggebruik van cliënten neemt af doordat de ondersteuner zorg tijdig en efficiënt regelt.
- Bestaande zorg verbetert structureel omdat de ondersteuners knelpunten in het proces aankaarten.
- Toekomstige maatschappelijke kosten, zoals uitkeringen, worden voorkomen doordat naasten minder nieuwe problemen krijgen.

#### Een landelijke regeling past het beste bij de kenmerken en uitkomsten van gespecialiseerde cliëntondersteuning

- Financiering onafhankelijk van de zorgwetten biedt de meeste ruimte voor brede ondersteuning aan cliënten én naasten.
- Een landelijke regeling faciliteert dat ondersteuners van elkaar leren en knelpunten in het zorgstelsel signaleren.

#### Over deze kaart

Deze kaart geeft de belangrijkste overkoepelende kenmerken en uitkomsten van de vijf pilots gespecialiseerde cliëntondersteuning uit het VWS-programma Volwaardig leven in de gehandicaptenzorg weer. Met de pilots is onderzocht of gespecialiseerde cliëntondersteuning cliënten en hun naasten beter kan helpen bij het regelen en organiseren van complexe zorg dan de huidige cliëntondersteuning (zie [www.volwaardig-leven.nl/projecten/pilots-clientondersteuning](http://www.volwaardig-leven.nl/projecten/pilots-clientondersteuning) voor meer informatie over de pilots). Met naasten bedoelen we de directe naasten van de cliënt én hun sociale netwerk. Waar in de kaart 'ondersteuner' of 'ondersteuning' staat wordt de gespecialiseerde cliëntondersteuner/-ondersteuning bedoeld. De inhoud van deze kaart is gebaseerd op de evaluaties van de pilots en op een denksessie met deskundigen. De deskundigen hebben hierna ook een Uitgangspuntenkaart gemaakt met hun belangrijkste wensen voor het vormgeven van een landelijke regeling voor gespecialiseerde cliëntondersteuning. Wij danken allen voor hun denkwerk.