

Professionaliteit in uw praktijkvoering

Professionaliteit. Het is een woord dat zijn betekenis een beetje heeft verloren doordat het bijna te vaak wordt gebruikt. Professioneel zijn lijkt een beetje het antwoord op ieder probleem dat zich voordoet. Maar wat is professionaliteit nou eigenlijk?

Het woord professionaliteit heeft, volgens www.encyclo.nl, een tweeledige betekenis

- het deskundig, op een kwalitatief goede manier uitoefenen van een beroep door de beroepskracht,
- het, in zorg en welzijn, zorgvuldig beoordelen van de individuele situatie van een cliënt, vakkundig interveniëren of behandelen en procedureel correct handelen.

Beide definities zijn van toepassing op u. De tweede betekenis maakt bovendien duidelijk hoe belangrijk de eerste is. Om te beginnen wordt dit eerst nader toegelicht.

Professionaliteit in het beroep 'behandelaar'

Wanneer een cliënt in uw praktijk komt met een probleem op gezondheidsgebied, wordt er van u als behandelaar nogal wat verwacht. De cliënt verwacht dat u hem/haar kunt helpen om van het probleem af

'Uw mate van professionaliteit toont zich al voordat de cliënt uw praktijk voor het eerst bezoekt'

te komen. Een professioneel behandelproces begint met het afnemen van een anamnese waarin u voldoende informatie verzamelt om in te schatten of u de juiste behandelaar voor deze cliënt bent.

Uw mate van professionaliteit toont zich echter al voordat de cliënt uw praktijk voor het eerst bezoekt, zelfs vóór de start van uw praktijk. Dit is al begonnen bij het creatieproces dat voorafgaat aan het ontvangen van de allereerste cliënt. Om in te kunnen schatten of u de juiste behandelaar voor een cliënt bent, is het noodzakelijk om keuzes te maken: op welke doelgroep richt ik mij, wat bied ik aan en waarin onderscheid ik mij van mijn collega's? Het getuigt van een professionele houding wanneer deze keuzes bewust gemaakt zijn en wanneer u ook 'nee' kunt zeggen tegen een cliënt die niet binnen dit plaatje past. Dit brengt ons naar het terrein van professioneel ondernemerschap.

Professionaliteit in het beroep 'ondernemer'

Van tevoren keuzes maken om de juiste doelgroep aan te trekken, is dus de eerste stap die een professioneel ondernemer zet. Tussen dit keuzep proces, de positionering, en de daadwerkelijke ontvangst van de cliënt, zit nog een stap waarin de mate van professionaliteit van de praktijkhouder duidelijk zichtbaar wordt: de ontwikkeling en toepassing van communicatiemiddelen.

Professionaliteit in communicatiemiddelen is een lastig begrip. Een communicatiemiddel dient volledig afgestemd te zijn op de beoogde doelgroep. Dit betekent dat een brochure die is gedrukt op een inkjetprinter prima kan volstaan bij een bepaalde doelgroep. Maar bij een andere doelgroep kan het effectiever zijn om het communicatiemiddel te laten aansluiten op die doelgroep. Dit geldt ook >

voor de website. Hoe professioneler de website oogt en gebouwd is, hoe professioneler u over zult komen.

De essentie van professionaliteit

Waar professionaliteit in de basis op neerkomt, is dat de ondernemer net zo denkt en handelt als zijn of haar beoogde doelgroep. Hierin kan bij veel praktijkhouders een blinde vlek geconstateerd worden. Een voorbeeld dat bij veel behandelaars lijkt te leven is het onderwerp huisvesting. De vraag die vaak wordt gesteld, is, is het nu wel of niet professioneel om vanuit een ruimte in de eigen woonomgeving therapie aan te bieden? Mijn antwoord is: wanneer hiermee de sfeer wordt geboden waarin de cliënt zich prettig voelt en de behandelingen mede daardoor het gewenste effect hebben, dan is deze vorm van huisvesting functioneel en daarmee ook professioneel.

Het getuigt van een professionele houding van de ondernemer, wanneer deze bewust vooruit heeft gedacht over en rekening heeft gehouden met deze aspecten. Dit is een zich steeds herhalend proces, want na elke nieuwe opleiding die de praktijkhouder gevolgd heeft, verandert de positionering en kan de ondernemer opnieuw keuzes maken en de communicatie aanpassen.

Professionaliteit in de praktijkorganisatie

De organisatorische opzet van de praktijk heeft aspecten aan zowel de kant van de behandelaar te maken hebben, als aan de kant van de ondernemer. Aan de kant van de behandelaar kunt u denken aan de verwerking van informatie die met de cliënt te maken heeft. Professionaliteit hierin is

terug te zien in de manier waarop dossiervorming plaatsvindt en opgeslagen wordt (zowel fysiek als digitaal). Dit is direct een punt van discussie, want een met de hand ingevuld papieren cliëntendossier kan professioneler zijn dan een digitaal dossier. Bovendien kan het op papier noteren van informatie ervoor zorgen dat de cliënt meer aandacht krijgt dan wanneer de behandelaar de aandacht op een beeldscherm gericht heeft. Ook hierin is professionaliteit niet simpelweg te herkennen aan de vorm, maar aan het feit dat de praktijkhouder er een duidelijk beleid in heeft bepaald. Aan de kant van de ondernemer kunt u bij organisatorische zaken denken aan de manier waarop planning, administratie, relatiebeheer en toekomstbeleid wordt bijgehouden. Een professioneel ondernemer is te herkennen aan het consequent vastleggen van deze zaken, of dit nu op papier of digitaal gebeurt. Ook is professionaliteit terug te zien in de manier waarop de ondernemer de beschikbare informatie gebruikt om keuzes te maken en beleid te bepalen voor de toekomst.

Digitalisering

Digitalisering van de praktijkorganisatie heeft voordelen. Echter, de ondernemer moet heel goed weten wat gedigitaliseerd kan worden en welke voordelen en gevaren dit met zich meebrengt. Een van de grote voordelen van het digitaal opslaan en bijhouden van gegevens, is de tijdwinst die het op de lange termijn oplevert. Zelf ben ik bijvoorbeeld erg tevreden met het complete administratiesoftwareprogramma dat ik gebruik, omdat ik binnen een paar seconden de cliënt een declaratie voor de zorgverzekeraar kan meegeven en vervolgens meteen



mijn resultaatrekening en BTW-overzicht zijn bijgewerkt. Ik kan elke seconde van de dag beschikken over informatie die mij vertelt hoe ik er als bedrijf voorsta. Daarentegen werk ook ik nog met papieren patiëntendossiers. Momenteel onderzoek ik welke mogelijkheden er zijn om dit te digitaliseren en of ik dit wel wil digitaliseren.

Wensen en eisen vanuit beroepsorganisaties

Bent u als therapeut aangesloten bij een beroepsorganisatie, dan heeft u zich als behandelaar wellicht te houden aan een reglement. Er wordt van u verlangd dat u een professionele houding heeft ten

'...professionaliteit is niet simpelweg te herkennen aan de vorm'

aanzien van de cliënt. Hygiëneregels dienen nageleefd te worden en ook op uw praktijkorganisatie kunt u getoetst worden tijdens een visitatie. Soms is hier weerstand tegen. Voor de ontwikkeling van ons vakgebied is de toetsing door beroepsorganisaties op professionaliteit alleen maar toe te juichen. Het zet de ondernemer in zorg en welzijn op een se-



rieuzer plan. Voor de professionaliteit en het imago van het gehele vakgebied een goede ontwikkeling.

Conclusie

Uw professionaliteit wordt bepaald door uw beleid en door de bewuste keuzes die u maakt, als ondernemer en als therapeut. Communicatiemiddelen, huisvesting, automatisering zijn slechts een afgeleide daarvan.