

Leren van elkaar

Het ECD-project gaat een volgende fase in! Er zijn tien nieuwe zorginstellingen geselecteerd die gaan werken met de hulpmiddelen die het afgelopen jaar zijn ontwikkeld met behulp van de vier pilot-instellingen. Eén van die hulpmiddelen is een compleet draaiboek voor invoering van het Elektronisch Cliënten-Dossier. Het geeft antwoord op vragen als: Hoe kies je de juiste ECD-software en hoe rol je het uit binnen de organisatie? Het ECD-journaal doet maandelijks verslag van dit project. In deze aflevering maakt u kennis met vijf van de tien zorginstellingen die meedoen met het project.

De tien zorginstellingen doorlopen het invoeringstraject aan de hand van het draaiboek. Zij bepalen hoe hun ECD eruit moet komen te zien en gaan er vervolgens zelf mee aan de gang. Omdat de instellingen in de tweede fase van het project zelfstandig en onder eigen regie met de invoering van het ECD aan de slag gaan, worden ze minder intensief begeleid dan de vier pilot-instellingen uit de eerste fase. De deelnemende instellingen krijgen op stuurgroepniveau advies over hoe ze het traject het beste kunnen doorlopen. Want dat kan voor elke instelling net iets anders zijn.

Deze nieuwe fase is de vuurdoop voor het eerder gemaakte draaiboek: toepassing ervan zou moeten leiden tot een soepele invoering van het ECD voor de deelnemende instellingen. Die gaan er namelijk mee werken en kijken waar ze in de praktijk tegenaan lopen. De deelnemers worden aangemoedigd om ervaringen met elkaar te delen en zo het draaiboek verder te verbeteren. Zo komen zorginstellingen samen tot



een oplossing voor een soepele en snelle invoering van het Elektronisch CliëntenDossier en hoeft niet ieder voor zich het wiel uit te vinden. Het is de bedoeling dat alle tien de deelnemers eind eerste kwartaal van 2009 met minstens één module van het Elektronisch CliëntenDossier kunnen werken op de pilot-locatie. Welke module dit is, wordt in onderling overleg vastgesteld door de instelling en de adviseur. Door het leren van elkaar, onder andere via deze nieuwsbrief, maken steeds meer instellingen kennis met de mogelijkheden van het ECD. Elke maand biedt het ECD-journaal inzicht in de praktijk van het invoeren van een ECD, zodat ook u ermee aan de slag kunt!

'Op weg naar het Elektronisch Cliënten Dossier' is het vervolg op het succesvolle eerste ECD-pilotproject van Actiz en VWS. Het project is deze keer ondergebracht bij Zorg voor Beter, het landelijk verbeterprogramma voor de langdurige zorg, dat gefinancierd wordt door VWS en waarover ZonMw de regie voert. Ook nu is Actiz belast met de uitvoering en zorgt Advisaris weer voor de begeleiding van de deelnemers. Zo wordt optimaal geprofiteerd van opgebouwde kennis en ervaring.

Denk mee! Hebt u vragen of opmerkingen n.a.v. dit ECD-journaal? Hebt u suggesties of voorbeelden voor een volgende aflevering? Stuur dan een e-mail naar info@clientendossier.nl.

Up-to date blijven Via info@clientendossier.nl kunt u zich abonneren op het ECD-journaal. U wordt dan ook geïnformeerd over alle werksessies en bijeenkomsten rondom het ECD.

ECD op Internet Op de website www.actiz.nl staat informatie over het ECD-project die u kunt downloaden, inclusief alle afleveringen van het ECD-journaal.

Woonzorgcentrum Jacqueline, Vivensis Zorg:

Het ECD wordt het hart van de organisatie

Woonzorgcentrum Jacqueline in Bergen op Zoom biedt plaats aan 88 cliënten. Het centrum, dat deel uitmaakt van Vivensis Zorg heeft, naast de functie van verzorgingshuis, ook een somatische verpleegafdeling, een afdeling voor dementerende ouderen en een afdeling voor tijdelijke opname.

Woonzorgcentrum Jacqueline zal in 2008 gaan dienen als pilot-locatie voor het invoeren van een ECD in de gehele organisatie. “De pilot gaat draaien in woonzorgcentrum Jacqueline, maar we zorgen ervoor dat ook de andere vestigingen vroegtijdig kennis opdoen over het ECD. Zo gaat het in de hele instelling leven”, zegt Eric Reynaers, directeur Dienst en Zorgverlening, hierover.

De reden om nu een ECD te gaan invoeren is volgens Linda Boenders, locatiemanager van Jacqueline, tweeledig. “We hebben, net als andere zorgorganisaties, te maken met allerlei externe instanties zoals IGZ, VWS en Zorgkantoor. De controles zorgen ervoor dat we allerlei gegevens van een bepaalde cliënt moeten kunnen aanleveren. Het laatste jaar bemerkten we dat het huidige cliëntdossier niet meer aan de uitgebreide eisen voldoet. Het is een groot dossier met veel doorverwijzingen van het ene blad naar het andere. Het wordt steeds moeilijker om ermee te werken en juist in een tijd waarin er wordt beknipt op de zorg, is het van belang zo min mogelijk tijd te besteden aan administratieve zaken. We hebben dus besloten om een ander dossier in te voeren, namelijk het Zorgleefplan. Omdat we ook een goed zorgplan en dossier moeten hebben, hebben we besloten om die twee projecten tegelijkertijd te laten lopen.”

Volgens Mireille Willigenburg, hoofd Verzorging en Verpleging, is het een zeer groot project, maar levert het aanzienlijke voordelen op om beide trajecten tegelijkertijd uit te voeren. “Werken met het Zorgleefplan vraagt een andere benadering van onze medewerkers. Er zal veel meer in overleg getreden moeten worden, niet meer denken vanuit het aanbod maar juist vanuit de vraag. De cliënt houdt de regie en zegt wat hij het liefste wil. Wij kijken dan of dat past binnen zijn ZZP-indicatie. Die gedragsverandering is gemakkelijker te

bereiken als er ook iets verandert in de werkwijze, daarom gaan we van een papieren naar een elektronisch cliëntendossier.” Reynaers vult aan: “Daarbij zorgt een ECD ervoor dat je allerlei zaken kan koppelen. Als er een nieuwe cliënt binnenkomt, wordt er meteen een seintje doorgegeven aan de technische dienst dat er een kamer moet worden opgeleverd.

De voedingsdienst krijgt via de computer bericht over wanneer de cliënt precies komt en kan alvast een registratiekaart aanmaken. Het ECD is zo het hart van de organisatie.”

Vivensis staat nog aan het begin van het proces. “We leggen bezoeken af aan andere instellingen die al met een ECD werken om zoveel mogelijk te weten te komen. En omdat we volgend jaar gaan fuseren met Stichting Tante Louise, een andere grote zorginstelling in West-Brabant, brengen we precies in kaart welke automatisering er al is. Zo kunnen we zaken afstemmen met de fusiepartner.” Begin 2009 moeten alle zorgdossiers van de cliënten van Jacqueline digitaal gemaakt zijn. “Niet alleen dat, de module voor de zorgdossiers moet perfect draaien en het werken ermee moet gemeengoed zijn voor alle medewerkers, zodat het ook gemakkelijk kan worden uitgerold binnen de andere vestigingen.”



Stichting Oranje Nassau's Oord, Renkum:

Een ECD is een voorwaarde voor bedrijfsmatig werken

Stichting Oranje Nassau's Oord telt twee verpleeghuizen, een verzorgingshuis en twee verpleegunits. Daarnaast verzorgt de stichting dagopvang voor ouderen die zelfstandig wonen en specialistische thuiszorg. Volgens Peter Reijnen, hoofd Economische- en Administratieve Dienst, wordt het voor zorginstellingen steeds belangrijker om bedrijfsmatig te werken. "Met de invoering van de Zorgzwaartepakketten (ZZP) zullen we ook naar cliënten moeten verantwoorden hoe we invulling geven aan de zorg voor de individuele cliënt. Daarbij kijken we ook naar het financiële plaatje, zodat er een goede balans tussen inkomsten en uitgaven blijft bestaan."

Een ECD is een onmisbaar hulpmiddel voor onder andere een bedrijfsmatige en cliëntgerichte werkwijze, vindt Reijnen. "Het stelt ons in staat om per cliënt te kunnen zien wat er wordt besteed aan zaken als personeel en voeding. Zo kun je antwoord te geven op vragen als 'leveren we wel de juiste inspanningen voor deze specifieke cliënt?' We moeten namelijk steeds meer vanuit marktwerking gaan denken." Reijnen vertelt dat Stichting Oranje Nassau's Oord aan het begin staat van het invoeren van een ECD. "Net als elke moderne zorginstelling, hebben we een groot aantal zaken al gedigitaliseerd, zoals cliëntgegevens en productiegegevens, die nodig zijn om te kunnen communiceren met de zorgkantoren. De kunst is om al deze pakketten te koppelen, zodat we straks alle gegevens betreffende een cliënt bij elkaar brengen. Die gegevens zorgen ervoor dat we inzicht hebben en verantwoording kunnen afleggen." Stichting Oranje Nassau's Oord heeft nog geen ECD-pilot lopen.

Reijnen: "We zijn bezig om iemand aan te nemen die het project intern kan gaan leiden. De pilot zal gaan draaien op locatie De Lingehof, een verpleeghuis met 132 cliënten en onze nieuwste locatie. De Lingehof is tien jaar geleden geopend en toen is besloten om de automatisering in één keer efficiënt op te zetten, dus dat is een goed uitgangspunt om een pilot te starten. Begin 2009 zal een ECD-module operationeel zijn op De Lingehof. Het is nog niet bekend welke module dat is."



Stichting Sint Jacob:

We kunnen niet meer zonder actuele cliëntinformatie

Stichting Sint Jacob heeft in Haarlem en omgeving zes verzorgingshuizen, een verpleeghuis en een verpleeg- en verzorgingshuis. In totaal heeft de stichting 1300 medewerkers in dienst die zorg dragen voor evenzoveel cliënten. Volgens Herman Reedijk, concerncontroller, zal de invoering van een ECD zorgen voor meer eenheid binnen de organisatie. "Nu we steeds meer marktgericht te werk moeten gaan, is het belangrijk om bedrijfsprocessen te standaardiseren. En een ECD is hierbij een belangrijk hulpmiddel", zegt hij hierover.

"De ouderenzorg in het algemeen en daarmee ook Sint Jacob, is nog steeds erg aanbodgericht", vertelt Reedijk. "Klanten moeten naar ons toekomen en gebruik maken van wat we bieden. Maar het is de bedoeling dat we uitgaan van de individuele behoeftes en mogelijkheden van een cliënt in plaats van wat we hebben georganiseerd." Reedijk ziet een ECD als een belangrijk administratief hulpmiddel, maar dat is volgens hem niet het enige. "Het kan ons ook helpen om eenvoudig in kaart te brengen wat klanten nodig hebben gezien hun situatie. Daaraan kunnen we dan ook weer de financiering koppelen want het is bijvoorbeeld ook snel duidelijk of we een herindicatie moeten aanvragen. Zo leveren we wat de cliënt nodig heeft en krijgen we ook betaald voor de geleverde zorg." Reedijk zegt veel te verwachten van een ECD. "Veel verzorgenden hebben helemaal geen zin in administratieve taken die het ECD met zich meebrengt.



Maar het zou heel mooi zijn als het ECD wordt gezien als een kans. Je kunt er immers waardevolle informatie uithalen die je kan helpen bij een meer klantgerichte werkwijze en dat is waar we met zijn allen naar streven. Ook zorgt het voor meer uniformiteit tussen de vestigingen want bepaalde bedrijfsprocessen worden met een ECD in alle instellingen op dezelfde manier vormgegeven." Stichting Sint Jacob staat aan het begin van het proces van het invoeren van een ECD. "We zijn nu op zoek naar een geschikte pilotlocatie", aldus Reedijk. "Het moet een rustige locatie zijn met niet teveel vacatures en een laag ziekteverzuim. Ik had verwacht dat veel vestigingen niet zaten te wachten op een ECD-pilot omdat ze het erg druk hebben, maar alle vestigingen staan te springen om pilotlocatie te mogen zijn." Voorwaarde van het project 'Op weg naar het ECD' is dat Stichting Sint Jacob begin 2009 een module van het ECD heeft draaien op de pilotlocatie. Reedijk: "Onze ambities liggen wat hoger. We willen binnen de pilotlocatie alle benodigde modules tegelijkertijd invoeren en zodra we een module onder de knie hebben, die meteen bij de andere locaties invoeren. Zorginstellingen moeten dit moment pakken want we kunnen niet meer zonder complete cliëntinformatie die gemakkelijk toegankelijk is voor onze medewerkers."



Stichting Woon- Zorgcentra De Rijnhoven:

Neem de tijd voor invoering van het ECD

Stichting Woon-Zorgcentra De Rijnhoven bestaat uit een verpleeghuis en een viertal woonzorgcentra. In het verpleeghuis, Heremalerhof in Harmelen, draait nu ruim vijf jaar de basis van een ECD. Ook in de vier woonzorgcentra is de intentie om een ECD te gaan gebruiken, daarom loopt in De Nijevelt in De Meern een pilot met een vernieuwde softwareversie van het ECD dat in Heremalerhof draait. Het cliëntendossier van tien intramurale en tien extramurale cliënten wordt door twintig medewerkers elektronisch bijgehouden.

Gerard van Boven, applicatiebeheerder en projectleider, vertelt dat het ECD-project precies op tijd komt. “Binnenkort gaan we het cliëntendossier als belangrijk onderdeel van het ECD verder uitontwikkelen en toetsen op basis van het Zorgleefplan en uiteindelijk willen we dit uitrollen binnen de organisatie. Het project ‘Op weg naar een Elektronisch Clienten Dossier’ helpt ons om de begeleiding van de ontwikkeling en uitrol in de woonzorgcentra goed op te pakken.” Volgens Van Boven levert een ECD, juist voor de woonzorgcentra, veel voordelen op. “Het softwarepakket dat we hierbij gebruiken, is van dezelfde leverancier als het systeem in het verpleeghuis en borduurt hier ook op voort”, vertelt hij. “Een groot verschil is echter dat het nieuwe systeem bij de leverancier op de server staat en via internet bereikbaar is. Dat betekent dat huisartsen, fysiotherapeuten en apothekers vanuit de eigen praktijk een deel van de gegevens van onze cliënten kunnen inzien. Zeker voor woon- zorgcentra levert dit meer efficiency op want bewoners hebben vaak allemaal hun eigen huisarts en apotheek.”



Van Boven benadrukt dat het ECD geen doel op zich is, maar vooral een communicatiemiddel. “Het maakt informatie toegankelijk voor de zorgverleners, waardoor het bijhouden van het dossier sneller gaat en de kwaliteit van de zorg voor de cliënt omhoog gaat.” Medewerkers kunnen gebruikmaken van laptops om in elke woning in te loggen op het ECD. Een prettige bijkomstigheid is dat het ECD het mogelijk maakt om met één druk op de knop informatie tevoorschijn te halen die van belang is voor verplichte rapportages aan overheidsinstanties.” Van Boven verwacht dat de cultuuromslag die nodig is voor invoering van het ECD waarschijnlijk weinig problemen zal opleveren, als instellingen er maar wel goed de tijd er voor nemen. “Kijk naar wat er haalbaar is en houd rekening mee dat in een dergelijk project meer tijd gaat zitten dan je denkt. Een nieuw systeem moet worden geïnstalleerd, geconfigureerd en de mensen die ermee gaan werken moeten optimaal worden begeleid. Dat kost allemaal tijd.” In 2008 zal de pilot implementatie van het cliëntendossier met de Zorgleefplan-systematiek als wezenlijk onderdeel van het ECD in De Nijevelt zijn afgerond. Van Boven: “Dat is een realistische doelstelling, want dan hebben we iedereen goed voorbereid.”



Stichting Zorgcentra De Betuwe:

Dankzij het ECD meer efficiency en kwaliteit

Met als motto 'vertrouwd en dichtbij' levert Stichting Zorgcentra De Betuwe op een zevental intramurale locaties kleinschalige zorg. Daarnaast is er een groot aantal thuiszorgmedewerkers in dienst. Volgens Theo Rutteman, als coördinator Kwaliteit, Arbo en Milieu verbonden aan de stichting, kan een ECD veel duidelijkheid brengen, zowel voor verzorgenden en behandelers als voor het management.

"Het invoeren zal veel vragen van de organisatie, maar een ECD brengt een palet aan mogelijkheden met zich mee, ook op het gebied van managementinformatie. Nu moeten we dat nog uit een aantal verschillende dossiers halen, maar straks is het met één goed gestelde vraag aan de beheerder van het ECD mogelijk om een schat aan informatie boven tafel te krijgen, die in de papieren dossiers niet altijd gemakkelijk was terug te vinden. Dit stelt ons in staat om de efficiency en de kwaliteit van de zorg te verhogen. Neem bijvoorbeeld een doktersrecept. Dat wordt nu nog schriftelijk doorgegeven, met een grote kans op overschrijffouten. Als je dat maar één keer hoeft in te voeren en de juiste medewerkers kunnen het inzien, zullen er veel minder fouten worden gemaakt." Zorgcentra De Betuwe is benaderd door TCM, een ICT-gebruikersvereniging in

de zorg, om input te geven over hoe een goed ECD eruit moet zien. "We zijn vanaf het begin betrokken bij de ontwikkeling van een ECD, via TCM. Er hebben ook op twee van onze locaties pilots gedraaid voor dat project, waarmee het mes aan twee kanten sneed. Voor ons werd duidelijk wat de invoering van een ECD betekent voor de organisatie en TCM kon zien hoe het ECD in de praktijk wordt gebruikt."

De twee pilotlocaties, Zorgcentrum Beatrix en Zorgcentrum Kulenburg, beide in Culemborg, kennen zorgwoningen waar acht cliënten begeleid wonen. In de pilots worden de dossiers van vier van de acht cliënten elektronisch bijgehouden. Alle medewerkers werken dus deels met een gedigitaliseerde versie van het cliëntendossier. Rutteman: "Nu, na de gebruikelijke gewenningsperiode, zijn veel medewerkers enorm enthousiast. Er is me al heel vaak gevraagd of niet alle dossiers elektronisch konden worden gemaakt! Eind 2008 willen we inderdaad alle zorgdossiers op één van de locaties digitaal hebben. Maar hoewel onze medewerkers open staan voor het ECD moeten we het ook niet overhaast invoeren. We hebben tijd nodig om onderzoek te doen zodat we de juiste keuzes maken."

ECD-NIEUWS

- **Op 13 maart 2008 zijn er twee introductietrainingen ZLP-ECD gepland. In deze ééndaagse training krijgt u een overzicht van de actuele ontwikkelingen en de samenhang tussen het Zorgleefplan (ZLP) en het ECD. U kunt zich inschrijven via de website www.ActiZ.nl.**
- **Op 10 april en 15 mei 2008 wordt er een tweedaagse implementatiecursus ZLP-ECD georganiseerd. In deze tweedaagse training maakt u kennis met het ECD-draaiboek en leert u hoe u ZLP en ECD kunt implementeren in uw eigen organisatie. U kunt zich inschrijven via de website www.ActiZ.nl.**
- **29 mei 2008 organiseert ActiZ in het Spant in Bussum een speciale themadag over ZLP, verantwoorde zorg en de relatie met een ECD. Reserveer deze datum alvast in uw agenda. Nadere informatie volgt.**

Het ECD-project maakt onderdeel uit van Zorg voor Beter. Zorg voor Beter stimuleert organisaties in de langdurende zorg om te werken aan kwaliteitsverbetering en duurzaamheid van de zorg. Zorg voor Beter is een initiatief van het ministerie van VWS. ZonMw heeft de regie. Zie ook www.zorgvoorbeter.nl

COLOFON

De nieuwsbrief ECD-journaal is een elektronische nieuwsbrief in PDF-formaat en verschijnt elke 4 weken.

Opdrachtgever

Actiz, Zorg voor Beter

Samenstelling

Projectburo ECD-project, Utrecht

Tekst en eindredactie

.DOC, Den Haag

Vormgeving

Ton Wienbelt, Den Haag

Contact

info@clientendossier.nl

actiz
organisatie van zorgondernemers

