



Casus

Elektronisch Cliënten Dossier

V1.0 Definitief

Inhoud

1.	Introductie.....	3
1.1.	Doel van deze casus beschrijving	3
1.2.	Uitgangspunten	3
2.	Tot stand komen en ontwikkeling van dit document.....	4
3.	Autorisatie	5
3.1.	Inrichten	5
3.2.	Rapporteren	6
4.	Aanmelding.....	6
4.1.	Oriëntatie	6
4.2.	Aanmelding.....	7
5.	Planning	10
5.1.	Voortraject	10
5.2.	Persoonsbeeld, plannen, agenda	11
6.	Uitvoering.....	12
6.1.	Aanvang dienst	12
6.2.	Agressie-incident/ MIC melding	13
6.3.	De agenda.....	14
6.4.	Rapportage therapeuten.....	14
6.5.	M&M noodmaatregel.....	15
7.	Evaluatie	15
7.1.	Rapportage en evaluatie	15
7.2.	MDO	16
7.3.	Recht op zorg.....	17
7.4.	Ontslag/overplaatsing	18
7.5.	Terug uit ziekenhuis	18
7.6.	Naar andere instelling (ondersteuningsvorm)	18
7.7.	Informatie over cliënten tussen verschillende instellingen	19
8.	Managementinformatie	19
8.1.	Capaciteitsbehoefte	19
8.2.	AO/IC rapportage	20
8.3.	Capaciteitsbehoefte exporteren naar rooster systeem	20
8.4.	Gegevensuitwisseling financieel systeem	21
8.5.	Inspectiebezoek.....	22

1. Introductie

1.1. Doel van deze casus beschrijving

- Biedt instellingen een kader in de taal van de instelling, om te beoordelen hoe ICT leveranciers hun software hebben opgebouwd. Het geeft een beeld van de toepassingsmogelijkheden van het ECD voor de instelling.
- Biedt VGN en de Gehandicaptenzorg sector een hulpmiddel om een collectieve markt vraag voor het ECD bij ICT Leveranciers aan te bieden en transparantie te brengen in de gewenste mogelijkheden van ECD.
- Biedt ICT leveranciers een hulpmiddel om zicht te krijgen op de collectieve markt vraag voor het ECD en de spelende processen c.q. gebeurtenissen in zorginstellingen zodat zij een goede demo kunnen ontwikkelen van hun ECD software.

1.2. Uitgangspunten

- 1) Herkenbaar voor de instellingen wat betreft de mogelijkheden van een ECD binnen de bestaande procesgang
- 2) Leesbaar, toegankelijk en uitnodigend voor gebruik
- 3) Toepasbaar: de gebeurtenissen in de demo worden duidelijk gemaakt aan de hand van kleine set gegevens, die representatief zijn
- 4) Bruikbaar voor demo doelstellingen en voorzien van gangbare gebeurtenissen die voorkomen in primair proces van zorginstellingen;
- 5) Aansluiten bij nieuwe ontwikkelingen als:
 - a) Kwaliteitskader
 - b) Zorgzwaartefinanciering
 - c) Vraagsturing zorgvraag cliënt
 - d) Kwaliteitsindicatoren
 - e) Leveringsbetrouwbaarheid/ verantwoording aan cliënt
- 6) Ruimte voor de ICT leveranciers om de vormgeving naar eigen inzicht in te vullen en de mogelijkheid om eigen functionele toevoegingen te maken om unieke eigenschappen van het eigen ECD software pakket te tonen
- 7) Ondersteunend aan het programma van eisen voor het ECD en het digitaal procesmodel van het ECD

2. Tot stand komen en ontwikkeling van dit document

Op basis van het Proces model zijn er met een aantal instellingen gesprekken gevoerd over de gang van zaken in de praktijk bij hun instelling. Deze praktijkbeschrijvingen hebben geleid tot een aantal “verhalen” per onderdeel van het Proces model.

Een aantal onderpen moeten nog worden uitgewerkt.

Mocht u vragen, aanvullingen (met een onderbouwing) of opmerkingen hebben over de Casus, dan kunt u die te allen tijde via vgn@clientendossier.nl aan het project doen toekomen.

Deze versie van de Casus is als volgt tot stand gekomen:

Interviews met instellingen	V0.1	september 2008
Terugkoppeling van instellingen	V0.2	september 2008 (gepubliceerd op VGN website)
Toevoeging gegevens uitwisseling met personeelssysteem	V0.3	september 2008 (gepubliceerd op VGN website)
Verwerken commentaar	V1.0	Oktober 2008 (gepubliceerd op VGN website)

3. Autorisatie

3.1. Inrichten

Na een aantal oriënterende gesprekken voorafgaand aan zijn daadwerkelijke indiensttreding op 1 november, is met Jan van Dolmen afgesproken dat hij gaat werken op de drie huizen Iep, Kastanje en Hazelaar. In het Personeelssysteem worden de personeelsgegevens van Jan opgenomen en wordt tevens aangegeven dat hij op de Iep, de Kastanje en de Hazelaar werkt (kostenplaatsen). De personeelsgegevens van Jan worden ingelezen in het ECD. Jan wordt persoonlijk begeleider van een 6-tal LVG jongeren. De Kastanje en de Hazelaar zijn huizen voor LVG jongeren. Iep is een groot huis met twee gedeelten: een deel voor LVG jongeren en een deel voor VG volwassenen. Om die reden is De Kastanje als een Organisatorische Eenheid (OE) gedefinieerd, de Hazelaar als een OE, maar de Iep opgedeeld in twee OE's (een is het deel LVG jongeren, en een is het deel VG volwassenen). Binnen de instelling is het zo georganiseerd dat persoonlijk begeleiders voor alle cliënten die wonen op de Organisatorische Eenheid toegang krijgen tot het zorg- en ondersteuningsplan, agenda en algemeen deel (van het dossier). Voor de cliënten waarvan zij persoonlijk begeleider zijn, krijgen ze ook toegang tot het volledige persoonlijk begeleider discipline dossier. Om die reden krijgt Jan de rol begeleider voor de drie OE's (OEK1, OEH1, OEI2) met LVG jongeren en de rol persoonlijk begeleider voor het 6-tal LVG jongeren. De zorgmanager aan wie Jan rapporteert geeft door aan de afdeling automatisering dat Jan de rol van persoonlijk begeleider heeft voor Hans H, Dirk D, Frank F., Floor F. en Marie M. en hij tevens verbonden is als begeleider aan de 3 OES: OEK1, OEH1, OEI2. De medewerker van de afdeling automatisering maakt een account aan voor Jan met de juiste autorisaties door de rol begeleider te koppelen aan OEK1, OEH1, OEI2 en de rol persoonlijk begeleider aan Hans H, Dirk D, Frank F., Floor F. en Marie M.

Na een aantal jaar met een vaste groep VG volwassenen te hebben gewerkt wil Frans Konijn, een rol waarbij hij met meerdere verschillende cliënten afwisselend werkt. Dit is mogelijk in de rol van Inval Pooler. Binnen de instelling is een aantal medewerkers dat in de functie van Inval Pooler, waar nodig, invallen in de rol van begeleider. De afdeling automatisering ondersteunt deze manier van werken door deze Inval Poolers te autoriseren op de agenda en het algemeen deel (van het dossier). Zo weten de inval poolers voor de cliënten waarmee ze op inval basis werken, wat cliënt net heeft gedaan en gaat doen en de bijzonderheden.

Margot de Jonge gaat na jaren trouwe dienst van haar welverdiende pensioen genieten. Ze wordt door haar manager afgemeld bij personeelszaken. De medewerker personeelszaken verwerkt dit in het Personeelssysteem. Deze status wijziging van Margot wordt ingelezen in het ECD en zo wordt het account van Margot op niet-actief gezet. Hij wordt niet verwijderd aangezien de historie (van welke cliënten Margot gegevens heeft ingezien en gewijzigd) bewaard moet blijven.

Functionaliteit ECD

- Inlezen gegevens uit Personeelssysteem (OE's)
- Inlezen gegevens uit Personeelssysteem (BSN, dienstverband volgnummer¹, naam, rol)
- Autorisatie op rol en OE en cliënt

¹ Een medewerker kan meer dan een dienstverband hebben. Zo is in de casus zowel persoonlijkbegeleider als begeleider.

3.2. Rapporteren

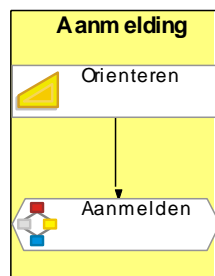
Met de LVG jongeren Hans H. uit het huis de Iep wordt als onderdeel van het jaarlijks gesprek doorgenomen wie het afgelopen jaar toegang hebben gehad tot zijn dossier om hem goed te kunnen ondersteunen. Ter voorbereiding heeft een medewerker van de afdeling automatisering op verzoek van de persoonlijk begeleider een rapport gegenereerd vanuit het ECD met alle rollen die toegang hebben gehad tot zorg- en ondersteuningsplan, agenda en algemeen deel (van het dossier) en een rapport op naam wie allemaal verdergaande toegang hebben gehad tot de discipline dossiers. Indien Hans vindt dat daartoe aanleiding is, kan hij ook het eerste overzicht op naam krijgen.

Toen Hans een aantal jaar geleden bij de instelling kwam is als onderdeel van het overeenkomen van de zorg- en ondersteuningsovereenkomst ook een bijlage overhandigd met de autorisatie instelling voor zijn dossier. De rollen met toegang tot het zorg- en ondersteuningsplan werden genoemd en de namen van de personen die toegang hebben tot de discipline dossiers (persoonlijk begeleider, arts, orthopedagoog, gedragsdeskundige, etc.). Deze bijlage was door een medewerker van de afdeling automatisering gegenereerd vanuit het ECD nadat hij Hans als cliënt aan het ECD had toegevoegd in de juiste OE en met de juiste persoonlijk begeleider.

Functionaliteit ECD

- Inzicht in autorisaties (welke soorten informatie, heeft wie [rol/naam] toegang) per cliënt
- Inzicht in wie heeft welke soorten informatie geraadpleegd en wie gewijzigd.

4. Aanmelding



4.1. Oriëntatie

Tom van Vliet is 8 jaar. Hij heeft een verstandelijke beperking en woont gezellig bij zijn ouders thuis. Zijn ouders willen graag nog lang voor hem blijven zorgen, maar merken dat het wel steeds zwaarder wordt. Ze zijn ook de jongste niet meer. Wat nu als Tom niet meer thuis kan wonen? Een paar straten verderop staat een woning van de stichting Samen staan we sterk (SSWS). Joke en Kees, de ouders van Tom, hebben goede verhalen gehoord over SSWS. Binnenkort maar eens langs.

Vandaag is het zover, met z'n drieën gaan ze op pad naar één van de woonprojecten van SSWS, de Regendruppel. Daar wonen 6 kinderen. Ze worden hartelijk welkom geheten door Tineke, de groepsleidster. Tom ziet opeens een bekende zitten, en loopt naar hem toe. Joke en Kees raken met Tineke in gesprek. Ze leggen de situatie uit, lopen een rondje door het huis. Ze zijn erg gecharmeerd van de omgeving. Na de rondleiding legt Tineke uit dat het de gewoonte is dat ze de gegevens van Tom noteert. Die kan ze dan later invoeren in het ECD onder het kopje 'oriëntatie'. Op die manier kan goed bijgehouden worden wie er is wezen kijken en wanneer. Als Tom dan over een poosje in de Regendruppel komt wonen, kunnen ze bij SWSS zo zien dat hij al een keertje eerder is wezen kijken.

Tineke legt ook uit wat er allemaal komt kijken voordat Tom in de Regendruppel kan komen wonen. Joke en Kees moeten daarvoor een indicatie aanvragen bij het CIZ en daarbij aangeven dat de SSWS, locatie de Regendruppel hun voorkeur heeft. Een medewerker van het CIZ komt dan bij Joke, Kees en natuurlijk Tom op bezoek om te kijken hoe het gaat en welke zorg Tom nodig zal hebben. Om in de Regendruppel te kunnen gaan wonen heeft Tom een ZZP nodig. Als het CIZ een indicatie afgeeft met een ZZP krijgt de SSWS een kopie daarvan. Dat gaat allemaal digitaal via het AZR-berichtenverkeer. Zo weet de SSWS dat Tom binnenkort in de Regendruppel wil gaan wonen. Hij komt dan op de wachtlijst te staan.

Joke en Kees hebben goed naar Tineke geluisterd en ze spreken af dat ze over een half jaar weer contact zullen hebben om te kijken hoe de situatie dan is.

Functionaliteit van ECD

- Stamgegevens (registratie basis)
- Inhoud van het contact (registreren)
- Signalering aanzetten voor follow-up

4.2.Aanmelding

Casus 1 - Ambulante zorg

Het is inmiddels een jaar later, Joke en Kees krijgen het steeds zwaarder met de zorg voor Tom. Regelmatig zijn er problemen met zijn gedrag. Ze weten het allemaal niet meer en bellen met het servicebureau van SSWS. De medewerker van het servicebureau, Eline, kan ze gelukkig verder helpen. Ze ziet in het ECD dat Joke en Kees al een keertje bij de Regendruppel zijn wezen kijken. Ze stelt een paar vragen en komt er zo achter dat Joke en Kees het liefst Tom nog een poosje thuis willen laten wonen. Eline legt uit dat dit prima kan, dit heet ambulante zorg. Verder vertelt ze nog het een en ander over indicaties en de mogelijkheden bij een persoonsgebonden budget (PGB).

Joke en Kees zijn opgelucht, ze bellen meteen het CIZ om een indicatie voor Tom aan te vragen. Dit is zo geregeld en binnen 6 weken hebben ze de papieren in huis. Tom (en natuurlijk Joke en Kees) krijgen Ondersteunende begeleiding (OB) voor ongeveer 7 uur per week. Verder komt Tom in aanmerking voor begeleiding bij de gedragsproblemen, dit is weergegeven in de functie behandeling (BH).

De SSWS heeft ook de indicatie binnengekregen als voorkeursaanbieder. De indicatie kwam binnen via AZR, en is meteen zichtbaar in het ECD op de afdeling Cliëntregistratie. Daarin is ook te zien dat Tom vanaf volgende week al OB en BH mag ontvangen. De BH is voor een korte tijd, de OB is geldig voor 5 jaar. De indicatie wordt doorgezet naar de Cliëntenservice en uitgeprint voor het papieren cliëntendossier.

De afdeling Cliëntenservice bestaat uit een team van 7 consultants. Iedere consultant bedient zijn/haar eigen regio. De indicatie van Tom valt onder de regio Zuid-West en komt dus bij de consultant van regio Zuid-West op het bureau. De consultant, Marieke, weet precies wat ze moet doen. Ze opent het ECD en zoekt de telefonische gegevens van Joke en Kees op. Die staan keurig in het systeem, net als de indicatie van Tom. Ze belt meteen en krijgt Kees aan de telefoon. Ze legt uit

wat de bedoeling is van het gesprek en steekt van wal. Ze wil graag weten hoe het nu met Tom is (we zijn inmiddels toch ook al weer 2 maanden verder) en hoe het met Joke en Kees is. Kees vertelt en vertelt en Marieke maakt ondertussen snel aantekeningen. Aan het einde van het gesprek is er veel duidelijk geworden. Tom heeft snel begeleiding nodig en daarnaast moet de gedragskundige maar eens langs gaan. Die kan bepalen of Tom geholpen kan worden in het Behandelcentrum. Ze legt uit wat de verdere stappen zijn en wenst Kees veel sterkte toe.

Marieke werkt haar verslag uit in het ECD en stuurt de gegevens door naar de manager van het ambulante team, Henk. Henk leest de informatie en belt naar Joke en Kees voor het maken van een afspraak. Het is namelijk de bedoeling dat Henk op huisbezoek gaat bij Joke en Kees om kennis met hen te maken, maar ook om een goed beeld van de situatie te krijgen. Zo kan hij beter bepalen welke begeleider Tom gaat ondersteunen.

Ter voorbereiding aan het huisbezoek stel Henk een zorgovereenkomst op. Hierin staan allerlei formele dingen over rechten, plichten, zorgplan, etc. Als bijlage is er een formulier toegevoegd waar een samenvatting kan worden weergegeven van de afspraken die gemaakt worden: het initieel ondersteuningsplan (of arrangement). Joke en Kees én de directeur van SSWS tekenen deze overeenkomst.

Na het huisbezoek verwerkt Henk de gegevens uit de zorgovereenkomst in het ECD. Bij de indicatiegegevens wordt nu toegevoegd wat er is afgesproken over de inhoud van de zorg: Tom ontvangt vanaf volgende week op maandag en op donderdag van 13.00-16.00 uur begeleiding. Hij schrijft in het ECD ook een overdracht voor de gedragskundige, zo weet zij al een beetje van de situatie van Tom.

Het enige wat Henk nu nog hoeft te doen is de planning aanpassen. Hij heeft al een medewerker in gedachten die wel goed zal passen bij Tom. Christina is een lieve begeleider. Hij controleert meteen in het ECD haar planning voor de komende weken en ziet dat zij wel ruimte heeft om met Joke, Kees en Tom te starten. Hij zorgt ervoor de Christina dit ook weet, door de gegevens van Tom in haar planning in te voeren. Ze krijgt dan meteen op haar PDA bericht dat ze vanaf maandag naar Tom gaat.

Tot slot belt Henk nog even met Marieke om terug te koppelen wat er allemaal afgesproken is. Zo weet Marieke dat het dossier van Tom, voor wat haar werkzaamheden betreft, gesloten kan worden en dat Tom in goede handen is.

Casus 2 – 24-uurs zorg

Mevrouw De Zeeuw is 39 jaar, ze voelt zich nog niet zo oud en heeft liever dat de mensen haar Evelien noemen. Samen met haar zus Nelleke is ze pas wezen kijken bij de Zonnestraal, een woonproject voor verstandelijk gehandicapten. Een vriendin van haar, mevrouw Van Dijk woont daar ook al, ze heeft dus wel zin om te verhuizen. Vorige week hoorde ze namelijk dat er een plekje vrij is gekomen. Ze stond al een jaar op de wachtlijst en werd regelmatig gebeld door Ans van de Cliëntregistratie. Zij informeerde dan hoe het ging met Evelien en vertelde tegen Nelleke de laatste stand van zaken. Deze informatie vond Ans allemaal in het ECD bij de 'wachtlijst'. Daar kan ze

namelijk zien hoeveel mensen er op de wachtlijst staan, of ze nog voorkeuren hebben voor een woning en allerlei ander praktische informatie.

Nu is het dus zover, ze mag naar de Zonnestraal. Het CIZ is vorig jaar al langs geweest en heeft haar toen een ZZP gegeven. Evelien denkt dat Nelleke wel weet wat dat precies betekent. Voor haar is het vooral belangrijk dat ze in de Zonnestraal mag wonen.

Ans heeft inmiddels in het ECD aangegeven dat Evelien naar de Zonnestraal zal verhuizen. Als de coördinator van de Cliëntenservice dan het systeem opent, ziet ze meteen dat er een nieuwe cliënt van de wachtlijst afgaat en in zorg wordt genomen. De coördinator ziet dat de Zonnestraal in regio Noord staat, ze zet de indicatie weer door naar de regio. Ze ziet dat Ans van de Cliëntregistratie ook het 'voordrachtformulier' heeft ingevuld. Op dit formulier staan al vanuit de indicatie een paar dingen ingevuld: het ZZP, het aantal uren en de zorgvraag zoals die door het CIZ is aangegeven. Ans heeft ook nog wat extra gegevens gecontroleerd, die ze al eerder in het ECD heeft vastgelegd toen Evelien nog op de wachtlijst stond. Dit voordrachtformulier zet ze ook door naar regio Noord. De consulent krijgt dan de indicatie én het formulier te zien als ze het dossier opent.

Annelies, de consulent van regio Noord is net terug van een heerlijke vakantie en logt na een periode van rust weer in op haar PC. Wanneer ze is aangemeld in het ECD ziet ze dat ze een hele berg werk op zich afkomen. De afspraak is dat nieuwe cliënten binnen twee weken worden bezocht of gebeld. Dat moet dus nog net lukken met Evelien. Ze belt Nelleke, de zus en contactpersoon van Evelien, voor het afspreken van een huisbezoek. Annelies gaat het liefst altijd zelf kijken bij de nieuwe cliënten thuis, zo kan ze beter kennismaken. Ze neemt op de afgesproken tijd een print van de indicatie en van het voordrachtformulier mee. Ook print ze een blanco 'antwoordformulier'. Dit is bedoeld als een antwoord op de voordracht: wanneer gaat Evelien verhuizen, welke zorg gaat er meteen gestart worden en wat (eventueel) nog niet, etc. Deze informatie gaat dan via het ECD naar het team waar de Zonnestraal onder valt.

Evelien vindt het wel gezellig dat Annelies op bezoek komt. Ze kunnen het goed met elkaar vinden, Annelies verzamelt alle informatie en verteld de dames wat er wel en niet onder het ZZP valt. Evelien houdt niet zo van schoonmaken en opruimen, daarom spreken ze af dat de extra tijd die hiervoor nodig is door hen zelf betaald wordt. Annelies schrijft alles op, zodat ze straks de aantekeningen kan vastleggen in het ECD en maakt met Nelleke afspraken voor het vervolg. Evelien heeft namelijk ook de functie Behandeling in haar indicatie zitten. Daarom zal er in de eerste week na de verhuizing een dokter bij Evelien langskomen. Die zal inventariseren wat er precies nodig is voor haar.

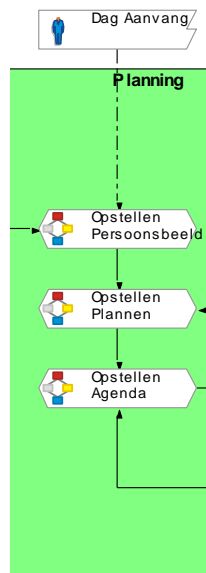
Terug op kantoor werkt Annelies haar aantekeningen uit en stelt ze de zorgovereenkomst op. Naast alle formele dingen, staat hierin welk ZZP er geleverd gaat worden aan Evelien en hoe dat er in grote lijnen uit gaat zien. Dit heet het voorlopige ondersteuningsplan. Als Evelien een paar weekjes in de Zonnestraal woont, zal het ondersteuningsplan verder worden verfijnd.

Annelies stuurt alle informatie door naar Marijke, de manager van het team van de Zonnestraal. Die neemt het vanaf nu over, regelt de verhuizing en alles wat daarna komt. Vanaf het moment dat Evelien in de Zonnestraal woont, is het dossier voor Annelies afgesloten.

Functionaliteit ECD

- Stamgegevens en notities (opvragen en aanvullen)
- Indicatie (initieel aangeven, inlezen van AZR)
- Persoonsbeeld en Perspectief (initieel invullen, aanvullen en raadplegen)
- Zorg- en ondersteuningsovereenkomst (vullen met reeds ingevulde informatie in ECD, aanvullen met behulp van arrangementen, aanvullen met overige zaken, afdrukken, inscannen)
- Zorg- en ondersteuningsplan (initieel invullen, aanvullen en raadplegen)
- Agenda (inzien Medewerker agenda, inplannen afspraak, signalering nieuwe afspraak)
- Wachtlijst (signalering vrijgekomen passende plek)
- Stamgegevens (aanpassen status cliënt)
- Stamgegevens (aanzetten signalering voor follow-up)
- Stamgegevens (aanvullende financiering)
- Controle op dubbele invoer
- Bepaalde velden zichtbaar of inzichtbaar te maken op basis van cliënt typering
- Bepaalde velden al dan niet verplicht te maken op basis van cliënt typering Planning

5. Planning



5.1. Voortraject

Izaak, is een jongen van 13 jaar en is al een aantal jaren in ambulante zorg. Onlangs zijn de ouders van Izaak gescheiden en is vader verhuisd naar Zeeland. Izaak heeft zeer emotioneel gereageerd op deze gebeurtenis en mist de structuur waar zijn vader thuis voor zorgde. De zorg voor Izaak en zijn agressieve gedrag wordt te zwaar voor moeder en daarom wordt Izaak aangemeld bij een LVG voorziening in het midden van het land.

Samen met bureau jeugdzorg en de moeder is het anamnese- en intakeformulier ingevuld door het cliëntbureau. Binnen het samenwerkingsverband is uitwisseling van informatie mogelijk waardoor het verslag direct digitaal opgeslagen kan worden in het dossier van de cliënt binnen de organisatie, waar de zorg uiteindelijk geleverd gaat worden. In het verslag wordt uitgebreid informatie verzameld ten aanzien van de hulpvraag, voorgeschiedenis van de ambulante zorg, uitslagen van psychologisch onderzoek en de didactische gegevens van de school. Hiervoor wordt dankbaar gebruik gemaakt van

de digitaal uitwisselbare informatiesystemen van de betrokken instanties. Het cliëntbureau zorgt ervoor dat het gevulde dossier terecht komt bij de T3 commissie van de LVG organisatie. Deze commissie bestaat uit gedragswetenschappers, die beoordelen of de aangemelde cliënten passen binnen de organisatie en zo ja, in welk cluster.

Deze plaatsingscommissie heeft een akkoord verklaring afgegeven zodat een intake gesprek met Izaak en zijn ouders gepland kan worden. Voor dit gesprek vragen de betrokkenen (de pedagoog, manager en systeemdeskundige) de nodige informatie op uit het dossier van Izaak. Zij geven een positief advies en alle betrokkenen maken ieder in het digitale zorgdossier een aanvulling op het anamneseformulier zodat bij opname direct een compleet verslag ter inzage ligt bij de groepsbegeleiding. De voorzitter geeft via het ECD een bericht naar het cliëntbureau zodat de wachtlijstprocedure uitgevoerd kan worden, de zorgovereenkomst opgesteld en verstuurd wordt en de andere interne betrokkenen zoals de facilitaire- en technische – en medische dienst bericht krijgen van deze opname.

Functionaliteit ECD

- Stamgegevens (aanpassen)
- Persoonsbeeld en perspectief (anamnese)
- Gegevensuitwisseling (inlezen externe informatie)
 - Discipline dossier: gedragswetenschapper, orthopedagoog, persoonlijk begeleider (gegevens opnemen, aanvullen)
- Algemene deel discipline dossier (vullen en inzien)
- Zorg- en ondersteuningsovereenkomst (vullen met reeds ingevulde informatie in ECD, aanvullen met behulp van arrangementen, aanvullen met overige zaken, afdrukken, inscannen)
- Signalering relevante organisatie eenheden
- Signalering zorg- en ondersteuningsovereenkomst
- Discipline dossier, medische discipline (aanpassen)

5.2. Persoonsbeeld, plannen, agenda

Peter gaat de opname voorbereiden. In het algemene deel van het dossier (discipline orthopedagoog) ziet hij wat er al door het cliëntbureau en de orthopedagoog, die eindverantwoordelijk is voor de behandeling, is geregeld. Hij ziet dat de zorgovereenkomst vandaag nog ondertekend moet worden door de ouders en dat de medicijnlijst nog door gegeven moet worden aan de medische dienst. Gelukkig is wel door de orthopedagoog het voorlopig zorg- en ondersteuningsplan opgesteld waarin de werkdoelen voor de eerste 6 weken staan. Sinds er gewerkt wordt met een format zorg- en ondersteuningsplan met de standaard doelen, die in het ECD zijn opgenomen, is het voor de orthopedagogen haalbaar om op tijd een voorlopig plan te hebben op de groep.

De telefoon gaat en Peter krijgt bericht dat de ouders en Izaak zijn gearriveerd en naar de woning komen. Eerst maar koffie want zeker vader heeft een lange reis achter de rug en een opname is altijd een emotioneel gebeuren voor de ouders. Zijn manager zegt altijd “Je kind is geen auto, die je naar een garage brengt”. Na de koffie en algemene kennismaking neemt Peter met Izaak en zijn ouders het voorlopig zorg- en ondersteuningsplan door en maakt hij de eerste afspraken. Hij merkt dat de ouders door de ambulante zorg al gewend zijn aan het “zorgjargon”. Izaak lijkt op zijn gemak maar uit de voorgeschiedenis weet Peter dat de jongen snel uit balans kan raken in nieuwe vreemde situaties.

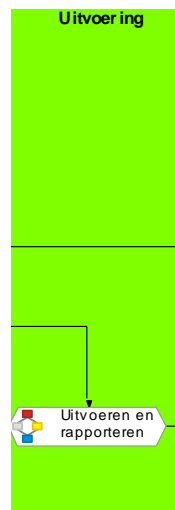
Dus hij informeert met name naar het vaste patroon en daginvulling van Izaak zodat de begeleiding hierop kan aansluiten de eerste dagen. Tijdens het opnamegesprek gebruikt hij het standaard vragenformulier voor het opnameverslag. Gelukkig kan Izaak blijven op dezelfde school zodat hierin continuïteit is. Peter vraagt naar de getekende zorgovereenkomst zodat vader hier niet apart voor terug te komen. Ook neemt hij samen met de ouders de belangrijke gegevens door die al eerder zijn vastgelegd in het ECD. Het mobiele nummer van vader is veranderd en dat kan Peter gelijk wijzigen in het systeem. Tevens neemt hij nogmaals de planning en gemaakte afspraken voor de komende periode door en geeft aan op welke nummers de groepsleiding altijd te bereiken is.

Peter ziet in de agenda dat de orthopedagoog gelijk een afspraak heeft gepland in de agenda voor een evaluatiegesprek over 6 weken. Hij ziet direct dat de andere therapeuten, de manager en ouders hierover al bericht zijn maar de ouders nog niet. Peter sluit dit kort met de ouders en noteert dit in de checklist. Na het gesprek verwerkt Peter al zijn gegevens in het opnameverslag en verwerkt hij de interne communicatie over de komst van Izaak.

Functionaliteit ECD

- Discipline dossier (gegevens opnemen, aanvullen)
- Algemene deel discipline dossier (vullen en inzien)
- Zorg- en ondersteuningsplan (aanvullen, raadplegen en afdrukken)
- Werkplan (aanvullen en raadplegen)
- Agenda (inplannen afspraak, inzien, rapporteren)

6. Uitvoering



6.1. Aanvang dienst

Het is vroeg in de ochtend en nog rustig op het terrein als Peter zijn dienst begint. Hij werkt al 10 jaar in Zandwijk en werkt de laatste jaren al visor (verantwoordelijk begeleider) op cluster A. Binnen cluster A worden jongeren van 12 t/m 18 jaar opgenomen die naast hun licht verstandelijke beperking ook kampen met ernstige gedragsproblematiek. De leeftijd van de kinderen maar ook de dynamiek en de actie op de groep maken dat voldoende uitdaging is in het werk voor Peter. Vandaag komt er een opname en gisteren heeft hij het anamneseverslag al door geplozen vanuit het ECD. Vanmorgen heeft hij gepland om enkele zaken voor opname te regelen. Helaas de rust is snel voorbij als in de woning komt. Er zijn 2 zieken in het cluster wat betekent dat er beroep gedaan is op een

invalkracht uit flexpool. Peter logt in op de groep en via zijn persoonlijke code kan hij in het ECD snel het dagjournaal lezen. Hierdoor weet hij direct de belangrijkste onderwerpen zodat hij de persoonlijke rapportage per bewoner even kan laten liggen. Daarna vangt hij Marjolein, de flex, op. Zij is gelukkig een ervaren kracht die al vaker op cluster A heeft gewerkt. Peter vraagt of zij nu een inlogcode heeft maar helaas dat is nog steeds niet geregeld. Hij geeft haar tegen de afspraak in toch maar de code van de zieke collega om de rapportage te lezen. Vervelend maar zij moet toch kunnen lezen en rapporteren! Marjolein krijgt ook inzage in de signaleringsplannen van de kinderen, die zij gaat begeleiden vandaag. Daarin kan zij lezen wat de signalen zijn van een bepaald gedrag en hoe zij dan moet handelen. Zeker belangrijk om escalatie en acting-out gedrag te voorkomen. De mogelijkheid om direct via de inlogcode bij deze plannen te komen is in crisissituaties erg praktisch. Ook geeft hij haar de pieper van de interventied medewerker, die direct ingeschakeld kan worden bij probleemsituaties.

Beiden vangen de jongeren op bij het ontbijt en Peter neemt de afspraken voor de dag met de groep door. Hij ziet in de agenda van het ECD dat er afspraken zijn voor twee kinderen bij de orthopedagoog en de bewegingstherapeut. Ook bespreekt hij met de groep dat er vandaag een nieuwe opname komt. Peter merkt dat een kind erg slecht geslapen heeft en opziet tegen het gesprek met de orthopedagoog. Dit kan problemen geven op school. Zo meteen maar een berichtje naar school om dit door te geven.

Na het ontbijt heeft Marjolein tijd om in het kantoor achter de computer de rapportage en de zorg- en ondersteuningsplannen in het dossiers door te lezen.

Functionaliteit ECD

- Algemene deel discipline dossier (vullen en inzien)
- Logfile met observatie op cliënt/afdeling/periode (i.h.k.v. overdracht)
- Inzien en aanvullen agenda: wat (welke actie), waar (welke locatie), wanneer (tijdstip, afhankelijk van de soort actie globaal tijdsvlak of specifieke afspraak), met wie (welke medewerker of afdeling), volgens welk protocol (verwijzing naar protocol indien relevant), bijzonderheden (verwijzing naar "algemeen dossier deel" indien relevant)
- Inzien zorg- en ondersteuningsplan

6.2.Agressie-incident/ MIC melding

Izaäk is nu 6 weken op de groep en het lijkt erop dat hij zich aardig kan handhaven. Peter is in het kantoor als hij door zijn collega wordt geroepen. Izaäk dreigt uit zijn dak te gaan want zijn vader heeft gebeld met het nieuws dat hij het weekend niet kan komen. Peter belt gelijk de interventied medewerker om het team te ondersteunen. In het signaleringsplan staat in welke fase en met welk gedrag deze hulp ingeschakeld kan worden. De interventied medewerker neemt Izaäk mee om zijn agressie buiten te uiten en voorkomt hierdoor dat Izaäk naar de afzonderingsruimte moet. Na afloop bespreekt Peter het incident met de interventied medewerker en zij vullen samen het meldingincidenten (MIC)formulier digitaal in. De interventied medewerker vertelt dat hij Izaäk buiten wel stevig vast heeft gehouden om te voorkomen dat hij ging slaan. Gelukkig kalmeerde Izaäk vrij snel en kon de medewerker het alleen af. Helaas is wel de blouse gescheurd tijdens deze gebeurtenis. Ook hiervan wordt verslag gedaan. Tegenwoordig zijn alle gegevens makkelijk in te vullen d.m.v. een afvinkmethode in het ECD. Dit scheelt heel wat administratieve rompslomp.

Peter klikt binnen het systeem direct aan dat het MIC formulier naar de MIC commissie, de orthopedagoog en manager verstuurd wordt. Door de komst van het ECD wordt deze registratie direct vastgelegd en verstuurd waardoor intern de informatie bij de juiste personen komt. Voorheen koste hem dit meer tijd om iedereen op tijd te berichten over dit incident. De manager heeft hierdoor maandelijks direct gegevens over het aantal incidenten en de orthopedagoog volgt hierdoor de zorg en kan direct reageren als dit nodig is. Ook de MIC commissie kan direct de informatie verwerken in haar rapportage.

Functionaliteit ECD

- Algemene deel discipline dossier (vullen en inzien)
- Agenda (incident melding, doorsturen)
- Rapporteren incidenten per soort

6.3.De agenda

Simon, de teamleider heeft aan iedereen gevraagd om de individuele agenda's van de kinderen bij te werken. Hij heeft deze informatie nodig voor zijn kwartaalrapportage en om te zien of de indicaties nog toereikend zijn. Peter werkt vandaag de agenda's van zijn kinderen bij in het ECD. Door het handige formulier heeft hij vrij snel in de gaten of de geleverde zorg van afgelopen periode nog klopt binnen de indicatietijd van de ZZP. Als hij klaar is verstuurt hij een mailtje aan Simon dat de agenda's up-to-date zijn.

Functionaliteit ECD

- Inzien en aanvullen agenda: wat (welke actie), waar (welke locatie), wanneer (tijdstip, afhankelijk van de soort actie globaal tijdsvlak of specifieke afspraak), met wie (welke medewerker of afdeling), volgens welk protocol (verwijzing naar protocol indien relevant), bijzonderheden (verwijzing naar "algemeen dossier deel" indien relevant)

6.4.Rapportage therapeuten

Sandra, de bewegingstherapeut heeft een afspraak met Izaäk. Peter heeft de school al gemeld van deze afspraak zodat Izaäk om 11.00 uur bij Sandra kan zijn. Izaäk geniet van deze uurtjes in de sportschool want hij oefent met Sandra op de boksbal en met gewichten. Vandaag regent het en Izaäk moet door storm en wind naar de sportschool. Hij baalt hiervan en zeker als hij merkt dat zijn band leeg staat. Hij komt hierdoor te laat en reageert direct zeer agressief als Sandra hem vraagt waarom hij te laat is. Sandra laat Izaäk afreageren op de boksbal en de woede kan zij later wel met hem bespreken. Zij laat Izaäk niet alleen naar de woning terug gaan maar regelt een interventiemedewerker om hem te begeleiden. In het ECD schrijft zij het verslag van de bijeenkomst zodat de groepsbegeleiding direct kunnen lezen wat er is voorgevallen. Sandra is erg tevreden over de mogelijkheid binnen het ECD om onderscheid te maken in open informatie naar groepsleiding en haar eigen privacy gevoelige informatie uit de behandelsessie.

Functionaliteit ECD

- Agenda (signalering afspraak)
- Discipline dossier: bewegingstherapeut (gegevens opnemen, aanvullen)
- Algemene deel discipline dossier (vullen)

6.5.M&M noodmaatregel

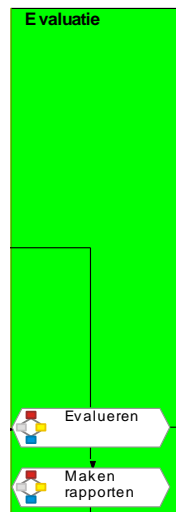
Izaäk komt ondanks de opvang van de interventiemedewerker geïrriteerd op de woning. Marjolein, de flexwerker vangt hem op. Gelukkig had zij het verslag van Sandra gelezen. Al snel slaat Izaäk door en helaas is er niet meer met hem te onderhandelen. Marjolein en Peter brengen met Izaäk in de afzonderingsruimte waar Izaäk tot rust kan komen. Peter neemt direct na het voorval contact op met de orthopedagoog, want ondanks dat deze maatregel opgenomen is in het behandelplan, wil zij hiervan direct bericht hebben om eventueel extra maatregelen te nemen voor de avond en nacht. Peter vraagt in het ECD een M&M noodformulier op en vult dit in. Ook deze informatie wordt direct gemeld bij de intern betrokken personen.

Tevens is het noodzakelijk dat de incidenten worden geregistreerd. Cliëntveiligheid is een van de velden uit het kwaliteitskader en hiervoor worden per cluster indicatoren opgesteld. Het is voor de teamleider en manager belangrijk om te volgen welke incidenten hebben plaatsgevonden, bij wie en welke maatregelen er zijn genomen.

Functionaliteit ECD

- Algemene deel discipline dossier (inzien)
- Agenda (incident melding, automatisch doorsturen)
- Managementinformatie (rapportage incidenten)

7. Evaluatie



7.1.Rapportage en evaluatie

De groepsleiding heeft aan de hand van specifieke observatiedoelen elke dag gerapporteerd in het dossier. Door de komst van het ECD is kan een ieder specifiek rapporteren bij de opgestelde doelen in het bezorg- en ondersteuningsplan. Hierdoor is de registratie zorgvuldig en completer en is de voorbereiding van de evaluatie voor Peter veel eenvoudiger geworden. Peter leest hierdoor gelukkig niet meer terug “vandaag gevoetbald” want ja, dat doet Izaäk elke dag. Peter wil vandaag het evaluatieverslag afmaken over de observatieperiode. Hij kan nu gericht informatie verzamelen over de specifieke zaken die de doelen in het zorg- en ondersteuningsplan staan. Volgende week is het evaluatiegesprek gepland waarin de observatieperiode en de stand van zaken ten aanzien van de doelen in het zorg- en ondersteuningsplan worden besproken. Hij stuurt zijn verslag aan de

personen, die bij het evaluatiegesprek aanwezig zijn. Ook de andere therapeuten maken een verslag en al deze informatie is voor een ieder ter voorbereiding in te zien in het ECD.

De orthopedagoog, die verantwoordelijk is voor de behandeling checkt een paar dagen van te voren of een ieder zijn aandeel heeft verzorgd en zij kan hierdoor de bijeenkomst goed voorbereiden. Ook analyseert zij de uitslagen van de gebruikte testen en andere meetschalen, zoals de nulmeting of SSPP meting. Ook de school heeft zij gevraagd informatie op te sturen zodat er een compleet beeld is over de eerste periode op cluster A. Zij stelt aan de hand van deze informatie een concept zorg- en ondersteuningsplan op en stuurt dit ter informatie op aan de ouders en andere betrokkenen zodat dit een uitgangspunt kan zijn voor het gesprek.

Functionaliteit ECD

- Doelen rapportage: doelen, acties, observaties/resultaten (genereren, aanvullen, signaleren gereedheid, inzien)
- Discipline dossier (genereren rapportage meetresultaten, aanvullen)
- Zorg- en ondersteuningsplan

7.2.MDO

Er is een eerste MDO gepland voor Izaäk. Hiervoor worden alle therapeuten, die bij de behandeling betrokken zijn uitgenodigd. Bij opname zijn direct de data van de MDO's voor het komende jaar gepland zodat alle betrokkenen dit terugzien in hun agenda.

Het gesprek vindt plaats en samen met de ouders wordt het behandelplan vastgesteld. Alle therapeuten zijn zoveel mogelijk aanwezig. De afwezige therapeuten hebben hun verslagen en opmerkingen bij het concept behandelplan vooraf digitaal ingeleverd bij de orthopedagoog. Het is een prettig gesprek waarin de vragen en twijfels van de ouders over de agressieproblematiek thuis goed besproken werd. Er wordt extra aandacht besteed aan de begeleiding van de ouders door de systeemdeskundige. Ook wordt afgesproken dat bij weekendbezoek de ouders een samenvatting van de rapportage krijgen zodat zij weten wat er afgelopen periode is gebeurd en afgesproken met Izaäk. De ouders gaan akkoord en ondertekenen het plan. Peter spreekt af om het plan met Izaäk door te nemen. Het accent ligt de komende periode op het onder controle gaan krijgen van zijn agressie.

De orthopedagoog verwerkt alle gegevens en stuurt het definitieve plan op naar het cliëntbureau, die het plan verstuurt naar extern betrokkenen en de ouders.

Het werkplan.

Na het gesprek werken alle betrokken disciplines hun eigen aandeel uit het zorg- ondersteuningsplan uit in hun specifieke deel- of werkplannen. De arts verwerkt de verandering van medicatie. Doordat de apotheek een eigen inlogcode heeft en kan inzien wat de veranderingen zijn, is de kans op medicatiefouten aanzienlijk afgenomen. Hij wil ook het aanvraagformulier voor extra hulpmiddelen invullen maar hij ziet dat de fysiotherapeut dit al heeft gedaan.

Ook Peter maakt direct zijn werkplan af waarin hij voor de groepsbegeleiding uiteenzet hoe en waaraan gewerkt gaat worden. Gelukkig kan hij hiervoor gebruik maken van de standaard doelen zoals en acties, die in het ECD zijn opgenomen. Peter is geen schrijver en vond voorheen het formuleren van doelen een 'crime'. Ook collega's mopperde vaak over het opzetten en bijhouden

van de werkplannen maar tegenwoordig hoort hij hun minder klagen over dit werk. Peter stelt bij de opgestelde ontwikkelingsgebieden de volgende doelen op:

Doel	Subdoelen	Aktie
Leer mij omgaan met mijn frustraties	Ik kan aangeven wanneer ik boos ga worden	“lekker in mijn lijf” schema invullen
Leer mij mijn zelfredzaamheid te vergroten	Help mij om mijn kamer netjes te houden	“standaard vragenlijst zelfredzaamheid” invullen Elke dag met begeleider de kamer opruimen

Peter gaat ook naar Izaäk om het gesprek en gemaakte plannen door te nemen. Izaäk reageert geïrriteerd op het plan. “Jullie weten zeker weer wat goed voor mij is...” Als Peter hem uitlegt dat hij ook een eigen persoonlijk plan kan maken, die opgenomen wordt in het zorg- en ondersteuningsplan, wordt Izaäk enthousiaster en zeker als hij merkt dat hij dit op de computer kan doen in een standaard formulier.

Functionaliteit ECD

- Discipline dossier (gegevens opnemen, aanvullen)
- Algemene deel discipline dossier (vullen en inzien)
- Zorg- en ondersteuningsplan (aanvullen, raadplegen en afdrucken)
- Werkplan (aanvullen en raadplegen)

7.3.Recht op zorg

De ouders van Lucy willen inzage in het zorg- en ondersteuningsplan omdat zij het idee hebben dat hun kind niet de hoeveelheid ondersteuning krijgt waar zij recht op heeft. De ouders hebben telefonisch aangegeven dat zij willen praten over hoe de uren, die in het indicatiebesluit zijn weergegeven concreet zijn uitgewerkt in de plannen en agenda? De zorgmanager wil van de teamleider een verantwoording van de leveringsbetrouwbaarheid.

Pim, teamleider van woning De Keet, zucht nadat hij de telefoon van zijn manager heeft neergelegd. De ouders van Lucy (een bewoonster met een verstandelijke beperking) zijn erg boos omdat zij dit weekend thuis gemerkt hebben dat Lucy na 6 maanden nog steeds niet goed kan fietsen. Dit was toch de vorige keer afgesproken en de nieuwe fiets is al aangeschaft. De ouders komen volgende week op gesprek omdat zij hierover uitleg willen krijgen. Pim draait alvast het zorgplan uit met daarin de gestelde doelen en activiteiten. Tevens gaat hij in de rapportage na wat hierover in de afgelopen periode is gerapporteerd. Gelukkig kan hij dit snel terugzien daar er sinds een aantal maanden in het ECD doelgericht gerapporteerd wordt. Pim leest in de rapportage dat Lucy de afgelopen maand twee keer gevallen is met haar fiets en daardoor erg bang is geworden. Er zijn diverse keren pogingen gedaan om haar te motiveren maar Lucy gaat de fiets niet op. Hij ziet ook in de rapportage dat Lucy een aantal dagen niet uit bed wilde komen vanwege haar angst om te moeten fietsen. De begeleiders hebben haar op de groep andere activiteiten aangeboden ter afleiding zoals wandelen en doen van spelletjes. Het heeft een week geduurd voordat met Lucy weer te praten was over de fiets. De begeleiders hebben nu afgesproken met de activiteitenbegeleiding dat zij eerst gaan oefenen op de tandem zodat Lucy over haar angst heen kan komen. Gelukkig heeft de persoonlijk begeleider van

Lucy alles in het dossier goed bijgewerkt zodat Pim ook in de agenda kan zien dat de activiteitenbegeleiding s deze week 2 uur per week met Lucy deze activiteit op pakt. Ook ziet hij in de agenda precies welke zorg er naast deze activiteit geboden wordt op het gebied van de basiszorg en de dagbesteding. Hij maakt hier alvast een uitdraai van en stuurt deze agenda op naar zijn manager ter voorbereiding op de bespreking.

Functionaliteit ECD

- Doelen rapportage: doelen, acties, observaties/resultaten (genereren, inzien)
- Zorg- en ondersteuningsplan (raadplegen en afdrukken)

7.4. Ontslag/overplaatsing

7.5. Terug uit ziekenhuis

Jan is uitbehandeld in het ziekenhuis en komt voor zorg terug naar de instelling. Jan is een week opgenomen geweest en heeft een dossier in het ziekenhuis en deze informatie moet overgedragen worden naar de instelling. Hans is de verantwoordelijke AVG arts voor Jan en krijgt een signalering via het ECD (de cliënten administratie heeft de status van Jan in het ECD weer op “in zorg” gezet en dit genereert automatisch een signalering naar alle betrokken medewerkers). Hans kijkt in het ECD bij Jan en zonder dat hij extra handelingen hoeft te verrichten kan hij het dossier uit het ziekenhuis inzien in het onderliggende HIS. Hans maakt nog wat aantekeningen en neemt zich voor om later op de dag bij Jan langs te gaan om te kijken hoe het met hem gaat en te overleggen over nazorg.

Functionaliteit ECD

- Stamgegevens, status cliënt (aanpassen en signalering)
- AVG Discipline dossier, HIS gegevens (inzien)

7.6. Naar andere instelling (ondersteuningsvorm)

Peter begeleidt naast Izaäk ook nog 4 andere kinderen waaronder Agnes. Agnes woont al 4 jaar op de groep en wordt binnenkort 19 jaar en kan qua leeftijd niet meer langer blijven. Peter heeft een goede band met haar opgebouwd maar zij moeten binnenkort afscheid nemen. Er is al een evaluatiegesprek geweest en samen met de voogd van Agnes is gekeken naar de mogelijkheden. Agnes gaat mee doen in een begeleid wonen traject. Dit betekent dat zij over twee dagen met ontslag gaat. Peter is gevraagd om een eindverslag te maken. Hij verzamelt in het ECD alle nodige informatie die hij kan opsturen. Dit doet hij met een checklijst uit het ECD. Hierin ziet hij ook welke personen hij moet inlichten over het vertrek. In overleg met de voogd is afgesproken dat alle bezorg- en ondersteuningsplannen en verslagen meekunnen zodat de begeleiding direct gecontinueerd kan worden. Het zou zonde zijn als de aanpak van afgelopen jaren niet overgedragen wordt. Peter heeft hierover al contact gehad met de begeleider van het project. Peter vindt het erg jammer dat in de andere instelling met een ander digitaal programma gewerkt wordt waardoor het zorg- en ondersteuningsplan niet zonder meer over te nemen is. Men werkt daar ook met een andere methodiek en werken met een woonplan waarin het wonen centraal staat. Hierdoor moet Peter de afdeling automatisering vragen een export bestand te genereren in een algemeen bruikbaar data base formaat met alle gegevens. De zware taak nadat de andere instelling zoveel mogelijk van de gegevens vanuit het export bestand heeft ingelezen zal het controleren en aanvullen van de gegevens worden. Gelukkig hoeft Peter alleen maar de begeleidende rapportage te genereren, te printen en op te sturen en is de controle- en aanvullingswerk voor de nieuwe instelling van Izaäk.

Peter informeert ook de medische dienst, zodat er extra medicatie mee gegeven kan worden aan Agnes voor het weekend. Het zou toch mooi zijn als de apotheek van de andere instelling de medicatieoverzichten en de historiedirect kon inzien. Agnes is namelijk allergisch voor bepaalde soorten antibiotica en heeft in het verleden hier vervelende ervaringen mee gehad. Peter vraagt aan de medische dienst om hiervan een rapportage te doen bij de medicijnoverzichtlijst.

Functionaliteit ECD

- Zorg- en ondersteuningsplan
- Doelen rapportage: doelen, acties, observaties/resultaten (genereren, aanvullen, signaleren gereedheid, inzien)
- Algemene deel discipline dossier (inzien)
- Betrokkenen (geautoriseerden) rapportage
- Export rapportage

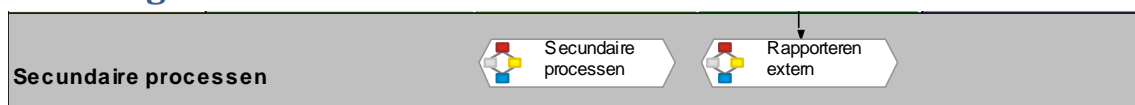
7.7. Informatie over cliënten tussen verschillende instellingen

Cliënt is onder behandeling van de stelling Behandelhuis en woont weer bij de instelling Woonhuis en werkt weer bij de instelling Werkhuis. Om ervoor te zorgen dat alle betrokken medewerkers van de verschillende instellingen beschikking hebben over de relevante gegevens, is besloten om de betrokken medewerkers van Behandelhuis en Werkhuis toegang te geven via een beveiligde verbinding met het ECD van instelling Woonhuis. De medewerkers van de verschillende instellingen krijgen rollen toegewezen waaraan speciale rechten worden toegekend en waarmee ze herkenbaar zijn in het systeem als externe medewerkers voor instelling Woonhuis.

Functionaliteit ECD

- Autorisatie op basis van herkenbare OEs en rollen
- Zorg- en ondersteuningsplan (inzien)
- Agenda (inzien en rapportage aanvullen)
- Algemene deel discipline dossier (inzien en aanvullen)

8. Managementinformatie



8.1. Capaciteitsbehoefte

Er is een interne vacature op de Keet. Pim is als teamleider druk bezig geweest met het opstellen van een goed profiel. Tevens heeft hij hierbij goed gekeken naar de zorgzwaarte van zijn cliënten en de huidige deskundigheid van zijn personeel. Het ECD geeft Pim informatie over de huidige ZZP's en de nodige personeelsuren, die hij hiervoor kan inzetten. Uit het overzicht van de aanwezige ZZP's binnen zijn cluster leest hij precies hoeveel uren per ZZP ingezet kunnen worden voor de basiszorg en behandeling. In totaaloverzichten ziet hij wat dit betekent voor zijn capaciteitsbehoefte in het gehele cluster. Uit deze analyse werd duidelijk dat hij een SPW-er niveau 3 nodig heeft binnen zijn formatie. Hij stuurt zijn gegevens door naar zijn manager, Marjolein zodat deze de vacature uit kunnen doen.

Functionaliteit ECD

- Rapporteren zorgzwaarte per cluster

- Vergelijkte aanwezige capaciteit en vraag (op basis van zorzwaarte)

8.2.AO/IC rapportage

De HEAD wil inzicht in de status van de AO / IC zaken. Er wordt een rapport gegenereerd met de onderwerpen die in ECD worden bijgehouden. Zo kunnen zaken als de actualiteit van het zorgplan, de geldigheid van indicatie en verantwoording van de geleverde zorg tijdig en inzichtelijk gemaakt worden. De HEAD bericht alle managers dat hij de nodige informatie wil hebben.

Marjolein werkt als manager en heeft naast de Keet nog vier andere woningen onder haar hoede. Zij ontvangt het bericht van de HEAD en gaat aan de slag om deze bedrijfsinformatie te verzamelen. Marjolein heeft van Pim, de teamleider, al gehoord dat de ZZP's op de Keet niet dekkend zijn. Tevens heeft Pim aan Marjolein gemeld dat hij bij 4 cliënten wederom niet uitkomt met de uren, die in het arrangement zijn opgenomen. Toch hebben de cliënten deze zorg nodig. Marjolein controleert zelf ook een aantal zaken als personele bezetting, vorige kwartaalrapportages en de geleverde uren zorg en behandeling. Tevens vergelijkt zij deze gegevens met de huidige gegevens uit de arrangementen en de agenda's van de cliënten binnen haar cluster. Hiervoor kan zij gelukkig gebruik maken mogelijkheid binnen het ECD om alle gegevens uit de agenda's van alle bewoners te verzamelen en te genereren in een verzamelstaat. Het blijkt uit haar cijfers dat er toch overleg met het zorgkantoor moet plaatsvinden over het probleem van het niet kunnen leveren van zorg binnen de gestelde ZZP. Ook zijn 4 aangevraagde indicaties nog niet gehonoreerd door het CIZ zodat er meer zorg geleverd wordt dan op dit moment wordt geïndiceerd.

Functionaliteit ECD

- Rapporteren geplande en geleverde zorg

8.3.Capaciteitsbehoefte exporteren naar rooster systeem

Eenmaal per drie maanden worden de begeleiders in cluster A gevraagd om hun wensen op te geven ten aanzien van het rooster. Marjolein verzamelt deze gegevens.

Op basis van de ZZP's van haar cluster weet ze wat haar capaciteitsbehoefte is. Het ECD geeft aan wat de totale capaciteit mag zijn voor zorg, wonen, dagbesteding en behandeling. Dit is nog maar een grove indeling: woonzorg, dagbesteding en behandeling. Om te weten wat ze op welk moment van de dag nodig heeft, moet ze de cliëntagenda's raadplegen. Uit de cliëntagenda's komt vervolgens naar voren wat er dan precies nodig is: per dag van de week en zelfs per dagdeel de hoeveelheid uren personeel per deskundigheid. In de roosterplanning worden deze gegevens verwerkt en op basis van deze gegevens kunnen de rooster digitaal gemaakt worden en ingelezen door de medewerkers.

Naast de zorguren die een medewerker de komende periode zal maken, staan er ook nog wat opleidingsmomenten op de planning. Bovendien is er ook een voorlichtingsbijeenkomst over de nieuwe manier van werken voor alle medewerkers van haar cluster. Er is dus wat extra capaciteit voor organisatiegebonden tijd nodig. Dat wordt de volgende periode wel weer rechtgetrokken.

De uitkomst van het rapport van de cliëntagenda's, de benodigde tijd voor organisatiegebonden activiteiten én de wensen van de medewerkers worden verzonden naar de roostermaker (via export

bestand)². De roostermaker leest de gegevens in het roosterpakket in en na wat plussen en minnen volgt een eerste conceptrooster voor de volgende periode.

Functionaliteit ECD

- Genereren capaciteitsvraag vanuit zorgzwaarte (op basis van ZZPs) voor cluster
- Genereren detail (geplande) capaciteitsvraag voor cluster
- Agenda, aanpassen geplande zorg (aanpassen, signalering indien afwijking van indicatie of zorgplan)
- Exporteren capaciteitsvraag

8.4. Gegevensuitwisseling financieel systeem

Het is weer de 8^e van de maand, tijd voor de productiecontrole. Robert opent het ECD en zoekt de productiegegevens van de vorige maand en selecteert het onderdeel Zorg in Natura (ZIN). Gedurende de hele maand is bijgehouden wie welke zorg ontvangt. Nu is het tijd om te kijken of dat past bij wat begroot is. De opdracht van vandaag is te kijken welke afwijking er is per organisatorische eenheid (OE). Robert ziet dat een paar teams minder hebben geleverd dan begroot, de meeste teams laten een lichte overschrijding zien. Een tijdje geleden zijn in het ECD ook de tarieven ingevoerd. Zo kan Robert niet alleen zien of er een afwijking in uren, dagdelen of dagen is, maar ook wat dat voor het budget van de OE betekent. Robert exporteert de gegevens na controle naar het financieel systeem. Nu kunnen de resultaten verwerkt worden in de maandelijkse financiële rapportages.

Als de productiecontrole klaar is, selecteert Robert een volgend onderdeel, de PGB's. Hij maakt een exportbestand van de geleverde uren gereed en importeert dit bestand vervolgens in het financieel systeem. Hij selecteert die cliënten met een PGB, die de afgelopen maand zorg of ondersteuning hebben ontvangen. Alleen zij krijgen nu een factuur thuisgestuurd. Robert zet de facturen klaar voor verdere verwerking en verzending.

Deze stap herhaalt hij nog een paar keer. De facturen voor de WMO moeten naar de verschillende gemeentes gestuurd worden. Er zijn ook een paar cliënten die niet alle zorg bij SSWS (Samen staan we sterk) afnemen. Sommige cliënten hebben bijvoorbeeld alleen maar dagbesteding bij SSWS en wonen ergens anders. Voor die cliënten wordt ook een factuur gemaakt van de geleverde zorg en begeleiding. Deze gaat naar de stichting waar de cliënt woont, de zogenaamde 'hoofdaannemer'. Sinds kort is er ook een cliënt komen wonen die een indicatie heeft van Justitie. Voor hem gaat de factuur dus naar Justitie toe.

Zo, Robert is bijna klaar. De laatste stap is de CAK-verantwoording. Daarvoor gaat Robert weer terug naar het ECD. Hij selecteert alle geleverde uren ambulante zorg en drukt op de knop 'klaar maken voor verzending'. Het ECD genereert een exportbestand, wat Robert naar het CAK kan sturen. Het CAK leest dit weer in en berekent over de geleverde uren de eigen bijdrage voor de cliënten.

Functionaliteit ECD

- Genereren productie overzichten per financieringsbron
- Exporteren naar financieel systeem

² Zou ook een directe gegevensuitwisseling kunnen zijn als er een koppeling is tussen ECD en rooster pakket.

8.5. Inspectiebezoek

De IGZ inspecteur komt langs en vraagt om de rapportage op basis van de indicatoren van het Kwaliteitskader. Marjolein, manager van cluster A heeft de vraag gekregen om voor haar woningen een rapportage te maken.

Na het bezoek vorig jaar heeft Marjolein als manager van cluster A de kwaliteitsindicatoren voor haar cluster uitgewerkt en vastgesteld; ze heeft een selectie gemaakt uit het totaal aan indicatoren van het Kwaliteitskader, ook heeft ze nog een aantal organisatiespecifieke toegevoegd. Dit heeft zij gedaan om ervoor te zorgen dat ze gedurende het jaar in de gaten kon houden of de gebieden waarop in het jaarplan verbeter acties zijn gedefinieerd ook daadwerkelijk verbeteren. DE meest gegevens voor de indicatoren (zoals bijvoorbeeld het aantal valincidenten wat een aandachtspunt is) worden door medewerkers aangelverd vanuit hun regulier rapportage. Voor een heeft zij specifieke vragenlijsten opgesteld, die de begeleiders elke maand moeten invullen voor hun cliënten. Deze vragenlijsten zijn ook opgenomen in het ECD (op te vragen en in te vullen). Gedurende het jaar heeft Marjolein periodiek het door haar zelf gedefinieerde “Kwaliteitsindicatoren” rapport voor cluster A gegenereerd en waar nodig op basis van de uitkomsten bijgestuurd.

Voor het inspectie bezoek gegenereerd ze zowel de standaard (volledige) Kwaliteitsindicatoren rapportage als haar specifieke om een doelgericht gesprek te kunnen voeren met de inspecteur. Marjolein ziet het inspectiebezoek met vertrouwen tegemoet.

Functionaliteit ECD

- Genereren rapportages Kwaliteitsindicatoren
- Aanmaken rapportages
- Vragenlijsten (aanmaken en invullen)