

[Ont]Regel de Zorg

Platform IZO 1 november 2019
Elke Buis en Govert Claus
DLZ VWS



Curatieve GGZ

Initiatieven van professionals en het GGZ-veld om de regeldruk aan te pakken.



Paramedische zorg

Een werkgroep is bezig met het verminderen van administratieve lasten.



Huisartsen

Huisartsen zijn al lang bezig om de regeldruk die zij ervaren fors te verminderen.



Wijkverpleging

Wijkverpleegkundigen zijn bezig met actiepunten om de regeldruk merkbaar te verminderen.



Farmacie

Zorgprofessionals pakken de ervaren regeldruk in de farmacie aan.



Verpleeghuizen

Zorgprofessionals in de verpleeghuizen gaan aan de slag om de regeldruk te verminderen.



Sociaal domein

Er komt meer landelijke uniformering van werkwijzen en standaardisering van de informatie-uitwisseling.



Gehandicaptenzorg

Zorgprofessionals pakken de ervaren regeldruk in de gehandicaptenzorg aan.



De patiënt/cliënt

Ook patiënten en cliënten ervaren regeldruk. Er is een actieplan speciaal voor hen.



Medisch specialistische zorg

Medisch specialisten en ziekenhuisverpleegkundigen nemen initiatieven om regeldruk aan te pakken.

DLZ

DLZ

DLZ is verantwoordelijk voor twee onderdelen van het VWS brede programma

[Ont]Regel de Zorg

10. Eenduidige en eenvoudige gegevensuitwisseling in de keten (op schema)

Onder regie van het zorginstituut werken wij aan eenduidige en eenvoudige gegevens uitwisseling in de keten door middel van aan het 'Actieprogramma Informatievoorziening, Wlz 2017-2020'.

Trekker(s): ZINL

Planning: 2020

11. Gegevensuitvraag bij zorgaanbieders verbeteren op terrein verantwoording en controle (op schema)

Door de integrale- en maximumtarieven is de gegevens uitvraag bij zorgaanbieders in het kader van het budget- en nacalculatieproces sterk vereenvoudigd. Onder regie van de NZa worden verdere verbeteringen op het terrein van verantwoording en controleprocessen doorgevoerd.

Trekker(s): Nza en VWS

Planning: 2018

Actiepunten
die vooral over I(CT)
gaan...

12. Vereenvoudiging registratiesystemen (op schema)

Wij onderzoeken samen met ICT-leveranciers in de gehandicaptenzorg of vereenvoudigingen in de registratiesystemen mogelijk zijn.

Trekker(s): VWS, systeempartijen, ICT leveranciers, zorgaanbieders, cliëntorganisaties en beroepsorganisaties

Planning: 2019

[Ont]Regel de Zorg



Vragen en aandachtspunten >

gegevensuitwisseling, verantwoording & controle, registratiesystemen

- Welke projecten en programma's leveren een bijdrage aan verminderen AL en hebben belang bij meer aandacht of sturing?
- Hoe kunnen we meer verbinding maken tussen KIK-V, iWLZ, leveranciersbijeenkomsten... en ORDLZ?
- Hoe bepalen we welke activiteiten prioriteit hebben? Wat is nou eigenlijk het probleem dat we willen oplossen?
- Graag reactie e.buis@minvws.nl

Persona's zorgprofessionals

- Doel
 - Gezicht geven aan zorgprofessionals
 - Identificeren impact administratieve lasten en regeldruk
- Eén persona per rol, voor gehandicaptenzorg en verpleeghuiszorg
 - Als blijkt dat dit niet kan, heroverwegen

[Ont]Regel de Zorg



Tertiair
(sturing &
verantwoording)

Beleidsmedewerker VWS

Inspecteur

Toezichthouder

Zorginkoper

Bestuurder

Klachtenfunctionaris

Accountant

Secundair
(ondersteuning)

Adviseur Zorgkantoor

Beleidsmedewerker

Planner

Kwaliteitsmanager

Cliëntondersteuner

Adviseur Gemeente

ICT-er

(Zorg)Administratief
medewerker

Financieel
medewerker

Indicatiespecialist

Primair
(zorglevering)

Huisarts

Medisch specialist

Apotheker

(Wijk)Verpleegkundige

Begeleider

Verzorgende

Mantelzorger / Vrijwilliger?

[Ont]Regel de Zorg

Indicatiesteller



Met "Indicatiesteller" worden de medewerkers bedoeld die de vereiste zorg voor een cliënt bepalen. Voor toegang tot zorg die vanuit de Wlz bekostigd wordt, is dit het CIZ, met ongeveer 950 medewerkers. De ongeveer 10.000 aanvragen per maand worden - vrijwel altijd digitaal - door de cliënt, een gemachtigde of een zorginstelling gedaan.

Ik beoordeel de situatie van de cliënt en stel vast welke zorg nodig is. Hiermee mag de zorgaanbieder zorg verlenen, die vergoed wordt. Als de cliënt verder geholpen is, dan ben ik blij! Het is jammer dat situaties niet altijd passen binnen de regels die wij hanteren, en dat cliënten ook wel eens de WLZ in "geduwd" wordt, terwijl er misschien betere alternatieven zijn.

Registraties die ik nodig heb

- Intakegegevens: deze worden digitaal ingevoerd door de aanvrager en werken via het systeem naar een zorgprofiel toe. Voor mij werkt dit heel goed, maar ik besef dat de aanvrager hier een behoorlijke kluit aan kan hebben.
- Aanvullende gegevens: deze verzamel ik zelf, als de intakegegevens onvoldoende duidelijkheid geven over de situatie van de cliënt. Hiervoor zijn toestemmingen / machtigingen nodig wat nog wel eens gedoe geeft.

Regels / protocollen waar ik mij aan moet houden

Ons werk is sterk gereguleerd: het indicatiebesluit wordt volgens vaste protocollen en aan de hand van de wet vastgesteld. Dit wordt afgedwongen door het informatiesysteem. Er is vaak wel "interpretatieruimte" bij het beoordelen van een situatie. Dan is kennis, ervaring en soms wat creativiteit nodig. Verder zijn er richtlijnen rond gedrag, integriteit, privacy en dergelijke, die eigenlijk heel logisch zijn.



Taken, verantwoordelijkheden

- Zorgvuldig onderzoeken wie recht heeft op zorg uit de Wlz. Volgens de regels, maar vooral met aandacht voor de mens.
- Het CIZ heeft (in principe) zes weken de tijd om een reguliere aanvraag voor zorg vanuit de Wlz af te handelen. Wanneer er sprake is van een aanvraag in het kader van bijzondere omstandigheden, dan heeft het CIZ twee weken de tijd om de aanvraag af te handelen.
- De cliënt kan bezwaar maken tegen het besluit van het CIZ. Als hier niet aan tegemoet wordt gekomen, moet het CIZ advies vragen bij het Zorginstituut.

(CIZ, Zorginstituut, WLZ)

Gegevens die ik moet vastleggen

- Alle cliëntgegevens die voor de indicatie nodig zijn. Hiervoor is een systeem dat goed functioneert.
 - Relatiebeheer om binnen het team dossiers over te kunnen dragen.
 - Operationele zaken als reiskosten en planning.
- Dit alles levert geen problemen; de ICT ondersteuning is goed.

Regels / protocollen waar ik verantwoordelijk voor ben

- Alle indicatiebesluiten moeten verantwoord kunnen worden.
- De kwaliteit van de besluiten wordt gereviewd om hiervan te leren en om de kwaliteit steeds te verbeteren.
- Er is geen specifiek kennisstelsel, maar wel een digitaal "kennisplein" en "leerkringen" waar kennis en ervaring gedeeld wordt.

[Ont]Regel Uitvoerend zorgprofessional IZO de Zorg

Met "Uitvoerend zorgprofessional" worden de medewerkers bedoeld die directe zorg leveren. Vaak wordt dit in de langdurige zorg "(wijk)verpleegkundige", "begeleider", "verzorgende" of "helpende" genoemd. De medisch specialist of huisarts valt hier niet onder.

Ik verzorg en begeleid cliënten op dagelijkse basis, zodat zij het beste uit zichzelf kunnen halen. Als een cliënt trots is op zichzelf, ben ik ook een beetje trots op mijzelf. Het is jammer dat er niet genoeg tijd is om een cliënt wat meer persoonlijke aandacht te geven. Dat komt vooral door een tekort aan personeel.



Registraties die ik nodig heb

- Clientdossier: belangrijkste registratie, neem ik voor mijn dienst door - eigenlijk vindt de overdracht hierlangs plaats..NB: Tijdens de dienst is er geen tijd voor het rustig doornemen van het ECD.
- Medicijnuitgifte: bij het uitgeven van medicijnen nodig. Dit is een papieren lijst, die nog wel eens kwijt is.
- Rooster (planning): neem ik thuis door. Soms lastig omdat er geen koppeling is met mijn agenda.

Regels / protocollen waar ik mij aan moet houden

- Voor de meeste handelingen zijn er protocollen. Veel ken ik uit mijn hoofd, en als ik het niet weet vraag ik een collega om me te helpen. Als er tijd is, zoek ik soms het protocol op.
- Voor het communiceren met verwanten is er een privacy protocol, die ik maar lastig vind. Maar ik begrijp het wel.
- Er zijn ook Arbo regels rond tillen en zo, maar die ken ik niet precies

Taken, verantwoordelijkheden

- Opstellen van een ondersteuningsplan voor en/of met de cliënt.
- Ondersteunen en stimuleren van de cliënt bij het realiseren van de doelstellingen uit het begeleidingsplan en zo nodig taken overnemen.
- Evalueren en bijstellen van het begeleidingsplan.
- Ondersteunen en stimuleren van de cliënt bij het voeren van de regie over zijn leven en zo nodig het systeem van de cliënt activeren en ondersteunen bij het voeren van de regie, dan wel de regie overnemen.

(Actiz, VGN)

Gegevens die ik moet vastleggen

- Clientdossier: bijzonderheden van de cliënt worden vastgelegd in het ECD. Dat doe ik na mijn dienst, thuis, omdat er geen tijd is om dat tijdens de dienst te doen
- MIC: incidenten worden vastgelegd in het MIC systeem. Dat laat ik liever iemand anders doen...
- Urenregistratie: dit wordt ingevuld o.b.v. het rooster, maar ik moet dat controleren.

Regels / protocollen waar ik verantwoordelijk voor ben

- Professioneel moet ik voldoen aan alle regels en protocollen, en mag ik ook niet alle handelingen uitvoeren.
- Persoonlijk moet ik mij kunnen verantwoorden naar de cliënten.
- Als ik moet kiezen, kies ik voor de cliënt; daarom voer ik regelmatig handelingen uit die niet bij mijn functie horen.

[Ont]Regel de Zorg

Cliëntondersteuner



Met "Cliëntondersteuner" worden de medewerkers bedoeld die namens het zorgkantoor of de gemeente de cliënt helpen bij het regelen van de juiste zorg en ondersteuning. Dit kunnen medewerkers van het zorgkantoor of de gemeente zijn, maar dit kan ook uitbesteed zijn aan een externe partij.

Ik informeer de cliënt over de mogelijkheden en help bij het aanvragen van de juiste voorzieningen en zorg. Dit kan lastig zijn als de situatie van de cliënt niet goed past in de bestaande regels. Maar als alles geregeld is en de cliënt de juiste zorg krijgt, dan ben ik blij!



Registraties die ik nodig heb

- Clientdossier: de casus wordt vastgelegd in het digitale systeem. Dit gebeurt samen met de cliënt en / of de cliënt controleert alles wat vastgelegd wordt.
- Communicatie tussen instanties en cliënt: veel uitspraken / toezeggingen / onderbouwingen worden in gesprekken, brieven en mail gedaan.

Regels / protocollen waar ik mij aan moet houden

- Iedere instantie hanteert protocollen waar ik mij naar moet schikken.
- De te leveren zorg moet passen in de regels, wat niet altijd lukt. Instanties beperken zich tot hetgeen zij volgens het systeem moeten leveren. Dan vraagt het creativiteit en vooral doorzettingsvermogen om toch de juiste oplossing te vinden.
- Privacywetgeving (AVG): ik moet verantwoord omgaan met persoonsgegevens, maar ook de betrokken instanties moeten dit, waardoor belangrijke gegevens soms niet gedeeld worden.

Taken, verantwoordelijkheden

- Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling die bijdraagt aan het tot gelding brengen van het recht op zorg in samenhang met dienstverlening op andere gebieden.
- Cliëntondersteuning is een zorgplicht van de WLZ-uitvoerder (het zorgkantoor).
- NB: Bij de indicatieaanvraag bij CIZ, is cliëntondersteuning een verantwoordelijkheid van de gemeente.

(wettekst WLZ)

Gegevens die ik moet vastleggen

- In het dossiersysteem liggen plan, acties en alle communicatie vast. Ik probeer zo weinig mogelijk administratie bij te houden; dat kan onnodig veel tijd kosten. Maar voor de verantwoording is administratie nodig.
- Urenregistratie en vergoeding (bij externe cliëntondersteuners): dit is best een gedoe, maar ik heb er begrip voor.

Regels / protocollen waar ik verantwoordelijk voor ben

- Ik moet mij altijd kunnen verantwoorden naar de cliënt.
- Het liefst leg ik het dossier bij de cliënt, zodat hij/zij alles zelf in de hand heeft. Nu ben ik daarvoor verantwoordelijk.

[Ont]Regel de Zorg

Zorgbestuurder



De "Zorgbestuurder" is een algemene benaming voor managers die werkzaam zijn binnen een zorginstelling. Dit kan op verschillende niveaus: afdeling, locatie, regio of algemene directie. De belangrijkste verantwoordelijkheid van de zorgbestuurder is het bewaken van het kwaliteitsniveau van de zorginstelling.

Ik moet ervoor zorgen dat alle randvoorwaarden voor goede zorg zijn ingevuld: geschikte locatie met de juiste voorzieningen, goed personeel en afspraken met alle partijen met wie we samenwerken. En dat alles binnen het budget dat beschikbaar is!
Als ik op de locatie zie dat de cliënten en medewerkers tevreden zijn, dan ben ik ook tevreden. Grootste uitdaging is het vullen van het rooster – we kunnen nog een paar goede krachten gebruiken!



Registraties die ik nodig heb

- Clientgegevens: aantallen, met toegekende zorgprofielen en eventuele bijzonderheden, tevredenheid
- Personeelsgegevens: aantal benodigde mensen, beschikbaarheid, vacatures, gewenste opleidingen, tevredenheid
- Locatiegegevens: aantal beschikbare en gevulde plekken, werkzaamheden
- Financiële gegevens: beschikbaar budget, personeelskosten, locatiekosten, overige kosten

Regels / protocollen waar ik mij aan moet houden

- Afspraken met de financiers (zorgkantoor / gemeente) over verantwoording geleverde zorg
- Veiligheid: ontruimingsoefening, nooduitgangen, blusinstallatie
- Zorgkwaliteit: naleving protocollen, gekwalificeerd personeel, goede hulpmiddelen, klachtafhandeling
- Financiën: registratie en afhandeling inkopen (bonnetjes!)
- Arbo: tilliften, schone keuken, werktijden, bijscholingen

Taken, verantwoordelijkheden

- Bevorderen van de kwaliteit en de continuïteit van de zorgverlening
- Leidinggeven aan en coachen van medewerkers
- Verantwoordelijk voor een adequate personeelsbezetting en planning
- Verantwoordelijk voor een adequate uitvoering van de administratieve werkzaamheden
- Verantwoordelijk voor het uitvoeren van een aantal beheerswerkzaamheden

(InVoorZorg)

Gegevens die ik moet vastleggen

- Personeelsgegevens: ziekte / verzuim, functioneringsgesprekken, etc.
- Maandrapportage: financieel / personeel / cliënten / geleverde zorg (wordt grotendeels gegenereerd, maar moet ik controleren en toelichten)
- Jaarrapportage: MVO (afvalscheiding, energie, etc.), klanttevredenheid, medewerkertevredenheid

Regels / protocollen waar ik verantwoordelijk voor ben

- Ik moet mij verantwoorden naar het hoofdkantoor (zie hierboven), maar vind het belangrijker dat mijn medewerkers en cliënten tevreden zijn.
- Afhandeling MIC (meldingen incidenten cliënten)
- Afhandeling klachten
- Oplossen problemen in het rooster

[Ont]Regel de Zorg



Input gevraagd!

- Verbeteren persona's
 - Graag opmerkingen / feedback!
 - Voorbeelden / verhalen / collega's?
- Toepassen persona's
 - Deep dives
 - Actieonderzoek