

## Zorgmeting laat zien hoe uw instelling ervoor staat

Hoe staan we er nu voor als het gaat om de levering van zorg aan de cliënt? Dat is de eerste vraag die elke instelling zich moet stellen die aan de slag wil gaan met de invoering van het ECD. Wat is ons beginpunt? Wat moet er veranderen? Om daar een antwoord op te geven kan een uitgebreide zorgmeting worden uitgevoerd, die nauwkeurig in kaart brengt hoeveel zorg cliënten werkelijk krijgen en hoeveel tijd door de medewerker aan zorg wordt besteed. Wat is een zorgmeting en hoe doe je dat? U leest het hieronder.

Een van de grote veranderingen waar de zorg voor staat is de omslag van een instellingsgebonden budget naar een cliëntvolgend budget. De aanstaande introductie van de zorgzwaarte-financiering zorgt ervoor dat elke instelling moet kunnen aantonen hoeveel zorg een patiënt ontvangt en of dat in overeenstemming is met de indicatie. Daarnaast is de bekostiging straks ook gekoppeld aan de productiviteit van uw medewerkers: circa 75,1% van hun tijd moet (direct of indirect) aan de cliënten worden besteed. Om te weten wat er in uw organisatie nodig is om in de toekomst aan deze eisen te kunnen voldoen, is het raadzaam eerst te onderzoeken vanuit welke situatie u van start gaat. Daarvoor kunt u een zorgmeting uitvoeren, zodat u van daaruit uw veranderingsproces planmatig kunt aanpakken.



### *Metten is weten*

De enige manier om er achter te komen welke zorg uw cliënten op dit moment ontvangen, is door nauwkeurig te meten. Precies noteren wat u doet, voor wie, en hoe lang. Aanvankelijk zullen uw medewerkers vreemd aankijken tegen deze 'zakelijke' benadering van hun werk. Maar met de gegevens die op deze manier worden verzameld kunt u niet alleen per cliënt, maar ook per afdeling en voor de hele organisatie zien of de zorg ook terecht komt waar deze het hardste nodig is. En dat hoeft niet de cliënt te zijn die het vaakst belt. Hetzelfde geldt voor het meten van de tijdsbesteding per medewerker. Misschien niet populair, maar broodnodig. Want wat in het begin al snel wordt opgevat als 'controle', blijkt vaak onverwachte inzichten op te leveren: 'Besteden we daar zoveel tijd aan? Op deze manier wordt een zorgmeting van uw organisatie de eerste stap op weg naar nog betere zorg en optimale benutting van de nieuwe bekostigingsregels.

**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](mailto:info@clientendossier.nl).

**Up-to date blijven** Via [info@clientendossier.nl](mailto: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 websites [www.mysupport.nl](http://www.mysupport.nl) en [www.arcares.nl](http://www.arcares.nl) staat informatie over het ECD-project die u kunt downloaden, inclusief alle afleveringen van het ECD-journaal.

## Stichting Brentano Amstelveen

### “Bewust worden dat er echt iets gaat veranderen”

"Waar is het allemaal goed voor?", vroegen veel medewerkers van de Stichting Brentano Amstelveen zich af toen ze aan de zorgmeting begonnen. Door de werkzaamheden van minuut tot minuut in kaart te brengen werd duidelijk waar het goed gaat en waar het beter moet. De zorgmeting als leerproces én stimulant.

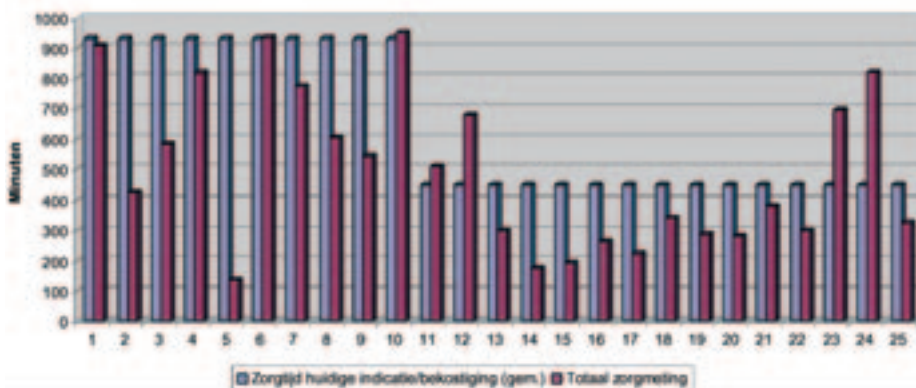
“Het zorgvuldig bijhouden van alle gegevens was best een flinke opgave, ook voor de begeleiders op de locaties die de medewerkers moesten motiveren en hun vele vragen beantwoorden”, vertelt beleidsmedewerkster Miriam Lammers. “Maar naarmate de meting vorderde ging het allemaal steeds makkelijker. Het mooie is dat we hiermee niet alleen onze zwakke punten blootleggen, maar ook laten

zien dat we het op een aantal punten heel goed doen. Zo is het met de productie van de medewerkers al prima gesteld: bijna 80% van hun werk bestaat uit (directe en indirecte) zorg aan de cliënt.” Volgens Jacqueline Oudshoorn, een van de locatie-managers van Brentano Amstelveen, is het ook belangrijk om de resultaten van de meting met alle medewerkers te bespreken. “Iedereen moet zich bewust worden dat er veel gaat veranderen. De meting wijst ons de stappen die gezet moeten worden. Soms zijn dat dingen die we vooraf hadden verwacht, bijvoorbeeld dat nog niet alle zorg wordt gegeven volgens de nieuwe bekostigingsnormen. Maar het blijkt ook dat gediplomeerde staf soms taken verricht net zo goed door anderen kunnen worden gedaan, zoals het rondbrengen van eten.

Door onze arrangementen en de bijbehorende formatie beter af te stemmen op onze cliënten kunnen we steeds beter aan de zorgvraag voldoen.”

*Een zorgmeting geeft inzicht in de geleverde zorg versus de bekostigde zorg per cliënt: de hoeveelheid benodigde zorg komt soms niet overeen met de werkelijke gegeven zorg.*

Huidige bekostiging versus gemeten geleverde zorgtijd op cliëntniveau



## ECD-NIEUWS

- Het Parlement is in principe akkoord met invoering van de zorgzwaartebekostiging per 01-01-2007, maar wil goed geïnformeerd blijven. Vanaf 1-1-2007 wordt gestart met de omzetting van bestaande cliënten en indicering van nieuwe cliënten in het kader van de nieuwe zorgzwaartepakketten. In oktober komt de staatssecretaris met een nadere uitwerking van de plannen.
- Op 4 en 5 oktober 2006 vindt het ECD-Ervarium plaats, het evenement waarop ICT-leveranciers hun ECD-producten aan de zorgmarkt presenteren. Kijk en vergelijk! En wissel ervaringen uit met uw collega's over de veranderingen in de zorg. De locatie van het ECD-Ervarium wordt binnenkort bekendgemaakt.
- Het eerste concept van het Programma van Eisen leverde veel nuttige reacties op. Uw suggesties zijn verwerkt in een nieuwe versie, die kan worden gedownload van [www.arcares.nl](http://www.arcares.nl). Opmerkingen blijven welkom op [info@clientendossier.nl](mailto:info@clientendossier.nl).
- Zo'n 250 instellingen zich al kosteloos geabonneerd op het ECD-journaal en dit aantal groeit elke dag. Ook abonneren? Mail naar [info@clientendossier.nl](mailto:info@clientendossier.nl).

### COLOFON

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

#### Opdrachtgever

Arcares

#### Samenstelling

Projectburo ECD-project, Utrecht

#### Tekst en eindredactie

.DOC, Den Haag

#### Vormgeving

Ton Wienbelt, Den Haag

#### Contact

[info@clientendossier.nl](mailto:info@clientendossier.nl)