

*De brug tussen kwaliteit en kwantiteit*

## **ECD-congres 2006 laat zien dat het ECD lééft in de branche!**

Een groot succes – zo mogen we het onlangs gehouden ECD-congres en de daaraan gekoppelde tweedaagse ECD-beurs gerust noemen. De congreszaal pulde uit, alle workshops waren vol ingetekend en vertegenwoordigers van honderden zorginstellingen kwamen een kijkje nemen op de beursvloer om te zien wat de 18 aanwezige ICT-leveranciers te bieden hadden. In dit ECD-journaal besteden we uitgebreid aandacht aan de belangrijkste thema's van dit evenement. Wat was er te horen? Wat was er te zien? En hoe wordt de invoering van het ECD door de betrokken partijen beleefd?

## **Het ECD: meer dan alleen automatiseren**

De opening van het congres werd verzorgd door een aantal sprekers die vanuit verschillende invalshoeken hun visie gaven op de invoering van het Elektronisch Cliënten Dossier. Alle sprekers waren het roerend eens dat het ECD een belangrijke stap voorwaarts is naar verdere verhoging van kwaliteit en transparantie in de zorg. Maar vooral vanuit veld werd benadrukt dat er ook financiële redenen zijn om deze ontwikkeling te omarmen.

Mariëlle Rompa, directeur van Actiz, vatte aan het eind van haar betoog kernachtig samen welke doelen de branche-organisatie voor ogen heeft met het ECD: "Starten bij het hart van het zorgproces, bij de individuele wens van de cliënt, dan de bedrijfsvoering daarop aanpassen, en vervolgens zorgen dat we de buitenwereld kunnen laten zien welke zorg we hebben geleverd." Volgens Rompa is deze ontwikkeling van cruciaal belang voor de zorgsector, enerzijds omdat het organisaties helpt beter te functioneren, en anderzijds omdat straks moet worden voldaan aan nieuwe en strengere wettelijke kaders. Actiz wil haar leden ondersteunen door hulpmiddelen aan te reiken en richting aan dit proces

te geven, maar, zo houdt Rompa de zaal voor, "zonder in te grijpen op de eigen verantwoordelijkheid en keuzevrijheid van de instelling, want ook bij het ECD zijn er vele wegen die naar Rome leiden."

### ***Niet eerst software kopen***

Het grote aantal congresgangers laat zien dat de aanpak van Actiz door de leden wordt gewaardeerd, en ook Inge Vossenaar liet namens het ministerie van VWS, die het ECD-project subsidieert, haar waardering blijken: "Er is heel hard gewerkt en veel vooruitgang geboekt. De enorme belangstelling toont aan dat het er een enorme wil is om ook daadwerkelijk iets met het ECD te gaan doen." Ze is ook blij dat het geen haastwerk is, maar dat er "binnen het ECD ruimte is om eigen keuzes te maken als onderneming." Vossenaar is ervan overtuigd dat ICT volop kansen biedt om de brug te slaan tussen kwaliteit en kwantiteit, vooral door de manier waarop het ECD in dit project wordt benaderd: "Er is niet alleen oog voor het technische proces, maar ook voor de cultuuromslag die

*vervolg op pagina 2*

**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 website [www.actiz.nl](http://www.actiz.nl) staat informatie over het ECD-project die u kunt downloaden, inclusief alle afleveringen van het ECD-journaal.

daarvoor binnen de organisatie vereist is om het te kunnen gebruiken”. Dat dit laatste zeer belangrijk is wordt door alle sprekers onderstreept: voordat je het cliëntendossier kunt automatiseren, moet je eerst goed naar je eigen organisatie kijken. In de woorden van Herman Hellemans, spreker namens Advisaris, het adviesbureau dat de uitvoering van het ECD-project begeleidt: “Eerst organiseren, dan informeren en pas daarna automatiseren. De grote valkuil is om te beginnen bij de software”.

### **Doen we het goed?**

Als bestuurslid van Zorggroep Rijnmond, één van de pilot-instellingen, legde Frans Knuit uit hoe kennis van je eigen werkprocessen je in staat stelt het maximale rendement uit het ECD te halen. “Het gebruik van het ECD geeft antwoord op de volgende vragen: ‘Doen we de dingen goed?’ en ‘Doen we de goede dingen?’. Door te meten en te registreren kun je erachter komen of je de juiste mensen inzet op het juiste moment. Je ziet ook of je waarmaakt wat je met de cliënt hebt afgesproken. En als je daarover gaat nadenken wordt je geconfronteerd met essentiële afwegingen. Hoe ver gaat de keuzevrijheid van de bewoner in relatie tot de doelmatige inrichting van je organisatie? Of hoe verhoud die keuzevrijheid zich tot de normen van professionals?” En dan speelt ook geld nog een grote rol.



### **ECD onderbouwt argumenten**

Volgens Frans Knuit worden kwaliteitsafwegingen tegenwoordig ook sterk beïnvloed door financiële aspecten. “Een groot deel van de toewijzing van cliënten vindt plaats op basis van prijs, waarbij kwaliteit vaak buiten beeld blijft. Daardoor is een sterke regionale concurrentie ontstaan, waarbij zelfs prijsdumping niet geschuwd wordt. We zitten in een negatieve prijsspiraal waarbij de vraag niet meer leidend is”. Knuit gaf aan dat dit voor Zorggroep Rijnmond een belangrijke reden was om met het ECD aan de gang te gaan: “Als je er in slaagt je bedrijfsvoering transparant te maken, kun je aan de hand daarvan aantonen dat op onderdelen de grenzen bereikt zijn.” Zo levert het ECD niet alleen een bijdrage leveren aan de kwaliteit van de zorg, maar levert het ook munitie om ervoor te zorgen dat aantoonbaar geleverde zorg ook wordt betaald.

### **ECD en EPD**

Hoewel er vandaag nog heel wat werk moet worden verricht om de invoering van het ECD tot een succes te maken, keken sommige sprekers ook al naar de toekomst. Zo wees Inge Vossenaar van het ministerie van VWS erop dat het ECD in de toekomst kan worden gekoppeld aan het EPD: het Elektronisch Patiënten Dossier. Dan kunnen belangrijke cliëntgegevens landelijk worden uitgewisseld met bijvoorbeeld artsen en ziekenhuizen, hetgeen opnieuw meerwaarde oplevert voor instelling én cliënt.

---

## **Softwareleveranciers presenteren zich**

De ECD-beurs was in veel opzichten een uniek evenement, en niet in de laatste plaats voor de leveranciers van ECD-software. Het gebeurt immers niet vaak dat een complete sector, zoals nu de zorg, gelijktijdig aan de vooravond staat van een ingrijpende automatiseringskeuze. En ze zullen dan ook zelden zulk gericht en gretig publiek tegenover zich hebben gehad. Het was daarom dringen op de beursvloer voor de 18 aanwezige bedrijven. Voor de leveranciers is deze periode dé kans marktaandeel te veroveren. Het is dan voor hen dan ook de grote uitdaging om hun producten optimaal te laten aansluiten op de nieuwe wettelijke eisen en op de wensen van de klant.

Hoe groter het aanbod, hoe moeilijker de keuze. Om het de bezoekers van de beurs makkelijk te maken, was voor het ECD-project daarom een realistische voorbeeldcasus opgesteld. ICT-leveranciers waren kosteloos welkom op de beurs, mits zij deze casus als basis voor hun demonstraties zouden gebruiken.

Op deze manier is een goede vergelijking van de uiteenlopende ECD-systemen mogelijk.

De voorbeeldcasus kunt u downloaden van [www.actiz.nl](http://www.actiz.nl). Daar vindt u ook een checklist om te controleren of een softwarepakket voldoet aan het Programma van Eisen en een stappenplan voor de selectie van een ECD-systeem.

## Informatie genoeg, maar waar vind ik wat ik nodig heb?

Het automatiseren van bedrijfsprocessen is nooit een eenvoudige zaak, maar voor de zorgsector is het slechts één van de vele veranderingen waarmee ze worden geconfronteerd. Andere financiering, hogere eisen aan de kwaliteit van zorg, betere registratie en verantwoording, het ECD ... en dan zitten veel instellingen ook nog middenin een fusieproces of een verbouwing. Bij veel bezoekers van de beurs viel dan ook te beluisteren dat ze eigenlijk niet wisten waar ze moesten beginnen. Informatie is er genoeg, of zoals één bezoeker het formuleerde: "Ik kan makkelijk de hele dag achter de PC zitten als ik alle informatie wil lezen. Dan kom ik aan niets anders meer toe."

Hoe vind je wat je nodig hebt?

Andere bezoekers dachten bij binnenkomst heel goed te weten wat ze wilden: een ECD-softwarepakket. De meesten van hen werd echter al snel duidelijk dat voor die keuze meer nodig is dan een bezoek aan een beurs. Invoering van het ECD vergt vaak ingrijpende veranderingen in de organisatie. Die moeten eerst helder zijn voor je kunt weten welk ECD-systeem het beste aansluit bij de gewenste manier van werken. Maar waar moet je dan beginnen?

Het ECD-project is bedoeld om instellingen te helpen door de bomen het bos te zien. Met een gedegen projectaanpak, praktische hulpmiddelen en praktijkervaringen van vier pilotinstellingen worden organisaties ondersteund op weg naar het ECD. Meer informatie? Kijk op [www.actiz.nl](http://www.actiz.nl) of mail naar [info@clientendossier.nl](mailto:info@clientendossier.nl).

# Pilotinstellingen eensgezind positief

Ook de pilot-organisaties waren op de ECD-beurs present om in een aantal presentaties hun ervaringen te delen met collega's in de zorg. Vier uiteenlopende instellingen, elk met een eigen specifieke achtergrond, en met specifieke wensen als het gaat om de invoering van de ECD. En dus ook elk met hun eigen raadgevingen voor de toehoorders van de goed gevulde workshops, maar zo bleek uit de presentaties, ook veel punten van overeenkomst.

Angèle Wijnhoven van de Regionale Stichting Zorgcentra de Kempen (RSZK) besteedde in haar presentatie uitgebreid aandacht aan de noodzaak eerst een helder inzicht te krijgen in de eigen werkprocessen. "Hoewel 95% van wat je wilt goed is omschreven in het Programma van Eisen, blijft het heel belangrijk je eigen werkprocessen vooraf goed door te lichten om te zien wat je wil veranderen, hoe je wil gaan werken. Soms is dat wel schrikken, want veel zaken blijken dan toch anders ingevuld

dan afgesproken of bedoeld." De nulmeting aan het begin van het project, waarin nauwkeurig werd gemeten welke zorg er werkelijk wordt verleend, bleek voor bijna alle pilots een openbaring. Bijna

iedereen toonde de heldere grafieken die duidelijk aantonen dat theorie en praktijk flink uiteen kunnen lopen, en laten zien waar dus flinke winst te behalen valt, in kwaliteit van de zorg, maar ook in financieel opzicht.

### **Communicatie en motivatie**

Om de gewenste veranderingen ook door te voeren wordt veel gevraagd van iedereen in de organisatie, van management tot verzorgenden. Er moet ook vaak het nodige wantrouwen worden overwonnen. De noodzaak tot betere registratie wordt al snel aangezien voor onnodige bureaucratie. Volgens Angèle Wijnhoven is het daarom belangrijk om mensen uit de hele organisatie in een vroeg stadium bij de invoering te betrekken. "We hebben ook mensen uit de OR en de cliëntenraad in de projectgroep opgenomen, om zo een breed draagvlak voor onze plannen te creëren". Goede communicatie is daarbij onontbeerlijk om duidelijk te maken dat de veranderingen uiteindelijk leiden tot kwaliteitsverbetering. "Je moet duidelijk maken dat efficiëntie niet verkeerd is, maar juist tijd kan opleveren voor individuele aandacht voor de wensen en behoeften

*vervolg op pagina 4*



vervolg van pagina 3

van de cliënten,” vertelde Janne van Roest van Zorggroep Rijnmond, “en dat is wat iedereen in de zorg graag wil.”

### **Niet bang zijn voor ECD**

Stephan van der Pol van De Vitalis is dezelfde mening toegedaan: “Om al onze medewerkers over de drempel te krijgen, moeten we duidelijk maken dat gebruik van het ECD niet iets is dat ‘naast het werk’ gedaan moet worden, maar er juist een integraal onderdeel van is.” Dat die drempel soms hoog is, weet hij als ICT-manager maar al te goed: “Werken met een PC is niet voor iedereen vanzelfsprekend, maar als je kleine stappen neemt, goed samenwerkt en de techniek dicht bij de gebruikers brengt, blijkt dat de veranderingen toch positief worden ontvangen en worden gezien als een kans om te leren.”

### **Schat aan informatie**

Invoering van het ECD levert een organisatie héél véél informatie op. Het is vervolgens aan de organisatie om die informatie zo goed mogelijk te gebruiken. Als controller van Stichting Brentano



*Jan Rauh was de herkenbare gastheer en vraagbaak op de ECD-beurs. Bij aankomst had hij voor iedereen een vriendelijk woord, hij waarschuwde tijdig voor de start van een nieuwe ronde workshops beantwoorde immer opgewekt de vragen van dolende bezoekers. Daarom namens alle deelnemers aan de ECD-beurs: bedankt Jan!*

Amstelveen is Frans van Rijn er in elk geval er blij mee: “We krijgen veel meer inzicht in productiviteit, juiste inzet van deskundigheid, kostprijzen en nog veel meer. Allerlei discussies, bijvoorbeeld over werkdruk, worden hiermee veel helderder.” En, zoals Janne van Roest van Stichting Rijnmond vertelde, “als je de juiste informatie hebt, kun je ook de juiste maatregelen nemen”.

## **Profiteer van het werk dat is al verricht!**

Het is zonde om opnieuw het wiel uit te vinden. Op [www.actiz.nl](http://www.actiz.nl) zijn diverse hulpmiddelen te downloaden die in de praktijk zijn getoetst en waarmee u nu al aan de slag kunt om de invoering van het ECD in úw instelling voor te bereiden:

- Plan van Aanpak ECD-project
- Norm Verantwoorde Zorg
- Programma van Eisen
- Casus ECD (t.b.v. vergelijking ECD-systemen)
- Het digitale Procesmodel
- Stappenplan selectie ECD-systeem
- Model Zorgleefplan
- Checklist ECD-software

## **ECD-NIEUWS**

- U kunt alle presentaties van de sprekers en workshops downloaden vanaf [www.actiz.nl](http://www.actiz.nl). Daar vindt u ook alle eerdere edities van het ECD-journaal.
- Veel deelnemers en ICT-leveranciers van de ECD-beurs hebben ActiZ gevraagd om in 2007 weer een ECD-Congres te organiseren. Indien u suggesties heeft voor inhoudelijke thema's of onderwerpen die op het volgende ECD-Congres aan de orde moeten komen, zijn deze van harte welkom. U kunt uw suggesties sturen naar [info@clientendossier.nl](mailto:info@clientendossier.nl).
- In het volgende ECD-journaal meer aandacht voor de vertaling van de indicatie naar cliëntarrangementen en cliëntagenda's.

### **COLOFON**

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

#### **Opdrachtgever**

Actiz

#### **Samenstelling**

Projectburo ECD-project, Utrecht

#### **Tekst en eindredactie**

.DOC, Den Haag

#### **Vormgeving**

Ton Wienbelt, Den Haag

#### **Contact**

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

**actiz**  
organisatie van zorgondernemers