

FOCUS OP DE CLIËNT MET HET INDIVIDUEEL CLIËNT PLAN

HET INDIVIDUEEL CLIËNT PLAN (ICP) IS EEN NIEUWE MODULE VAN DE HEER SOFTWARE DIE DE ZORGMEDEWERKER ONDERSTEUNT IN ZIJN DAGELIJKSE WERK RICHTING CLIËNT. SINDS KORT WERKT ZORGAANBIEDER CORDAAN MET HET ICP. “MET HET ICP LIGT DE FOCUS OP DE CLIËNT. DAARDOOR KUNNEN WE DE KWALITEIT VAN ZORG VERBETEREN. IK GELOOF ECHT IN DIT PRODUCT”, ALDUS PETER BOS, PROJECTLEIDER BIJ CORDAAN.

Cordaan is een zorgaanbieder met vestigingen in en rond Amsterdam. Peter Bos, projectleider bij Cordaan: “We richten ons op mensen die korte of lange tijd verpleging, verzorging, begeleiding of ondersteuning nodig hebben. Onze cliënten zijn ouderen, mensen met een (verstandelijke) beperking, Amsterdammers die na een ziekenhuisopname moeten herstellen, en mensen met psychosociale problematiek. We zitten verspreid over 160 verschillende locaties, zowel grote als kleine, maar ook helpen we nog duizenden mensen thuis via onze thuiszorg.” Drie jaar geleden maakte Bos de overstap van de luchtvaart naar de zorg. “Ik ben een mensenmens en wilde graag projecten leiden in de zorg. Ik houd van projecten waar je niet anoniem bent, maar die ertoe doen en zich in het primaire proces afspelen. Service verlenen, klaarstaan voor een ander en logistieke processen optimaliseren, daar haal ik energie en passie uit.” Dat alles vond hij bij Cordaan, waar rond de

17.000 cliënten gebruikmaken van de zorg die de organisatie verleent.

Nog betere zorg verlenen

Sinds een paar maanden werkt Cordaan in zeven pilotteams met het Individueel Cliënt Plan (ICP) van De Heer Software om nog betere zorg te kunnen verlenen. Bos: “Voordat we met dit systeem werkten werden nieuwe cliënten wel digitaal geregistreerd, maar er was geen overall systeem voor het vastleggen van werkafspraken, rapportages, et cetera. Rapportages werden handmatig in Word gemaakt en waren voor iedereen toegankelijk, maar dat is lang niet altijd wenselijk. De informatie was erg versnipperd en niet goed toegankelijk. Een uitdraai werd in de map van de betreffende cliënt gestopt. Artsen schreven handmatig zaken op tijdens visites en ook dat werd toegevoegd aan de map.” Naast dat deze manier van werken leidde tot versnippering van informatie én veel papier, was er nog

een minpunt. Bos: “Als een zorgmedewerker bij een cliënt kwam, zag dat deze bijvoorbeeld een wondje had, moest hij eerst terug naar de map om te kijken of dat al bekend was, of er een behandeling was afgesproken en welke behandeling dat dan was. Dat leverde een hoop geblader op, erg inefficiënt allemaal.” Kortom, dat moest anders.

De cliënt zo goed mogelijk helpen

Samen met De Heer Software ontwikkelde Cordaan het Individueel Cliënt Plan. Bos: “Ik geloof echt in dit digitale systeem. Alle zaken die van belang zijn worden vastgelegd in het ICP: van de cliëntgegevens en de zorgvraag tot de afspraken over waar aan te werken. Dit laatste wordt mede vastgesteld op basis van een vragenlijst waar het systeem mee werkt. Er is een cliëntagenda, zodat afspraken goed ingepland kunnen worden en er zijn vaste sjablonen voor het registreren en rapporteren van zaken. Dat alles

zorgt voor eenheid en je kunt snel zien of je de goede dingen doet voor de cliënt. Want dat is het uiteindelijke doel: de cliënt zo goed mogelijk helpen. Dankzij het ICP ligt de focus nog meer op de cliënt.”

Toegevoegde waarde

Al snel werd duidelijk dat het ICP toegevoegde waarde heeft. Bos: “Na twee maanden is bij enkele teams 10% van de niet-cliëntgebonden tijd al omgezet in cliëntgebonden tijd. Aan het eind van de pilots evalueren we en nemen we een besluit over of en hoe we de verdere uitrol bij Cordaan gaan doen.” De kracht van het ICP is dat het werkproces op een natuurlijke manier gestroomlijnd wordt. Bos: “De medewerkers zien het voordeel ervan, het is veelal een feest der herkenning. Er is nu één dossier op één plek, en die plek is overal waar de zorg geleverd wordt. Het hele team weet waar iets staat in het systeem. En we zijn onder meer af van het gebruik van meerdere agenda’s,

onleesbare handschriften en de gele plakkertjes op de koelkast waarop staat wat een cliënt wel of niet mag drinken.”

Samenwerking

Bos is groot voorstander van samenwerking tussen ICT-leveranciers en zorginstellingen. “De consultants van De Heer Software hebben grote kennis van de zorg en wij als zorginstelling helpen via de expertise van de werkvloer en het testen van de software. De lijnen zijn kort zodat er snel overlegd kan worden. Samen met enkele van onze eigen zorgprofessionals hebben we met De Heer Software het concept opgezet. Met zijn allen geloven we in het ICP. Dit is een goede eerste versie van het systeem, ik ben er 100% van overtuigd dat de zorg hier al jaren op zit te wachten. Dit is een prachtig product dat de zorg echt ondersteunt. Je kunt met het ICP werkprocessen standaardiseren, ongeacht de sector.”



Over De Heer Software en Cordaan

DE HEER SOFTWARE



De Heer Software ontwikkelt software voor de zorgsector. Het ICP maakt onderdeel uit van PlanCare Dossier, een praktijkgericht en gebruiksvriendelijk Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Door nauwe samenwerking met brancheverenigingen, regelgevers en gebruikers is de software volledig op de praktijk afgestemd. www.deheer-software.nl

cordaan

Cordaan is een zorgaanbieder met vestigingen in Amsterdam, Diemen, Huizen, Maartensdijk, Zaanstad en Nieuw Vennep en begeleidt mensen die korte of lange tijd verpleging, verzorging, begeleiding en/of ondersteuning nodig hebben. De ruim 17.000 cliënten zijn ouderen, mensen met een (verstandelijke) beperking, Amsterdammers die herstellen na een ziekenhuisopname en cliënten met psychosociale problematiek. Bij Cordaan werken 8300 mensen en dragen 2200 vrijwilligers hun steentje bij. Het hoofdkantoor is gevestigd in Amsterdam. www.cordaan.nl