



cfabrona.nl

Verslag CFA Achterbanavond 13 april 2017

1. Opening

Ernst Blankestijn, voorzitter CFA, opent de bijeenkomst. Het eerste deel van de avond wordt een toelichting gegeven over het ECD, met het medewerker- en cliëntportaal. Na de pauze gaan alle aanwezigen in groepen in gesprek over het ECD en wat dit betekent voor cliënten en verwanten.

2. Toelichting ECD en cliëntportaal (Helena Neven, Projectleider ECD Abrona)

Helena Neven licht toe dat het pakket (Q-zorg) waarmee Abrona werkte, niet voldeed waardoor Abrona op zoek is gegaan naar een nieuw, geschikt pakket. Hierbij is een goede digitale vastlegging van het ondersteuningsplan als uitgangspunt genomen en zijn de nieuwe Wmo en de landelijke ontwikkelingen betrokken. Bij de keuze van het nieuwe systeem zijn de zorg en de zorgmedewerker de belangrijkste leidraad geweest en is in het cliëntportaal de eigen regie van de cliënt het belangrijkste uitgangspunt. Medewerkers, CCA en CFA hebben een leidende rol gehad bij de selectie van een nieuw ECD. Allen hebben de voorkeur voor het pakket van PinkRocade uitgesproken. Vooral de keuzemogelijkheden binnen het systeem heeft de doorslag gegeven. In de maanden mei en juni gaan alle zorglocaties over op het nieuwe ECD systeem, waarna vanaf september het cliëntportaal per locatie live gaat.

3. Toelichting ECD en cliëntportaal (Elske Nicolassen, PinkRocade).

Elske Nicolassen licht toe dat het pakket MijnCaress van PinkRocade een systeem is waar medewerkers en cliënten samen in kunnen werken. De eerste aanmelding in het systeem is beveiligd met het instellen van een wachtwoord. Elske Nicolassen geeft een korte introductie van het systeem. (zie bijlage 1).

4. Wat betekent het ECD en het cliëntportaal voor medewerkers, cliënten en verwanten (Melanie Bogchelman, kernteam ECD)

- Petra van Ruler: persoonlijk begeleider SLZ, lid van de werkgroep ECD en trainer ECD vertelt over haar loopbaan in de zorg en haar ervaring tot nu toe met het nieuwe ECD. Het nieuwe ECD ondersteunt volgens haar de trend van zelforganisatie en eigen regie, waarbij ruimte ontstaat om zelf beslissingen te nemen voor begeleiders en cliënten. Het ECD pakket is hierbij ondersteunend in plaats van beperkend zoals het vorige pakket. Ook het meekijken van de cliënt en de verwanten in het nieuwe ECD heeft volgens haar een positieve invloed op de samenwerking.
- Cliënt Sahar Mahre: wonend op de Biltse Grift ziet veel voordelen in het inzage hebben in het ondersteuningsplan. Fijn om te kunnen zien wat zorgmedewerkers rapporteren. Het geeft hem vertrouwen. In een ECD-café op zijn locatie hebben medewerkers en begeleiders met elkaar gepraat over het cliëntportaal. Sagar vertelt dat iedere cliënt eigen ideeën heeft over rapportage, ouders die mee kunnen lezen en hoe cliënten en medewerkers kunnen samenwerken in het cliëntportaal.

5. Film van het ECD-café

De promofilm van het ECD-café wordt getoond [\[link\]](#). In deze film worden voorzieningen uitgenodigd om het ECD-café op de woonvoorziening uit te nodigen om met cliënten en medewerkers in gesprek te gaan over samenwerking in het cliëntportaal.

In het tweede deel van de bijeenkomst hebben alle aanwezigen in verschillende groepen met elkaar gesproken over het nieuwe ECD. Deze groepen werden begeleid door medewerkers van Abrona met als doel om te inventariseren welke vragen, zorgen, wensen en verwachtingen er zijn bij verwanten om mee te nemen in het vervolgproces van het cliëntportaal. Alle vragen die zijn genoemd tijdens de avond worden in dit verslag beantwoord.

Vragen

- Voor wie is het digitaal dossier beschikbaar? Cliënt, familie, begeleiding Abrona, gemeente, overheid?
Antwoord: Abrona faciliteert het cliëntportaal voor degene die ook wettelijk recht op inzage hebben in het dossier en dat is de cliënt en zijn wettelijk vertegenwoordiger. Vervolgens kan de cliënt of vertegenwoordiger als beheerder zelf in het cliëntenportaal aangeven ook anderen te willen uitnodigen in het cliëntportaal. Dit kunnen alleen personen zijn die ook bij Abrona in de basisadministratie bekend zijn als relatie van de cliënt of daaraan worden toegevoegd. Het cliëntportaal is niet bedoeld voor begeleiders van Abrona, zij werken in het medewerkerportaal.
- Moet je altijd inloggen in het cliëntportaal om de berichten van PO/PB te zien. Is een signaalfunctie mogelijk als er iets verandert?
Antwoord: Ja, je moet altijd inloggen in het cliëntportaal om berichten te zien. Op dit moment is er geen signaalfunctie voor berichten in het cliëntportaal. Deze wens wordt meegenomen naar de leverancier.
- Kan familie via cliëntportaal contact hebben met begeleiding zonder dat de cliënt het ziet?
Antwoord: Dat is mogelijk.
- Kan mijn dochter zelf iedereen toevoegen en verwijderen?
Antwoord: Als de cliënt zelf beheerder is van zijn/haar cliëntportaal kan hij of zij toegang vragen voor anderen. Dit kan alleen via de PO/PB.
- Hoe zit het met open verbindingen WIFI, beveiliging?
Antwoord: Beveiliging werkt volgens de NEN7510 norm met een authenticatie in twee stappen. Gegevens worden verstuurd via een beveiligde VPN verbinding. De gebruiker van het cliëntportaal is zelf verantwoordelijk voor het veilig gebruik van een open verbinding/WIFI.
- Is er gebruik gemaakt van een certificaat dat uitgegeven is door een officiële autoriteit?
Antwoord: mijnCaress voldoet aan de richtlijn NEN 7510 Informatiebeveiliging, NEN 7512 Vertrouwensbasis voor gegevensuitwisseling en NEN 7513 Vastleggen van acties in EPD en is gecertificeerd op basis van ISO 27001, een ISO standaard voor informatiebeveiliging.
- Is er een backup bij crashen van het systeem?
Antwoord: Ja, er worden back-ups gemaakt.
- Werkt het cliëntenportaal in alle besturingssystemen?
Antwoord: Het cliëntportaal werkt niet in alle besturingssystemen. Er volgt een gespecificeerde uitleg in de handleiding van het cliëntportaal.
- Hoe werkt de agenda tussen het medewerkerportaal en het cliëntportaal samen?
Antwoord: Afspraken die medewerkers in de cliëntagenda in het medewerkerportaal zetten zijn zichtbaar in het cliëntportaal. Afspraken die de cliënt in het cliëntportaal in de agenda zet kunnen naar keuze van de cliënt zichtbaar zijn of niet in de cliëntagenda van het medewerkerportaal.
- Wie gaat de verwanten en cliënten uitleg geven over het cliëntportaal?
Antwoord: Op alle locaties komt er een informatiebijeenkomst over het cliëntportaal voor cliënten en familie. Ook begeleiders van de locatie krijgen uitleg over het cliëntportaal zodat ook zij vragen kunnen beantwoorden en zo nodig uitleg kunnen geven over het cliëntportaal.
- Hoe ga je om met een cliënt die niet kan lezen of een eigen computer heeft?

Antwoord: Cliënten die zelf geen computer hebben kunnen gebruik maken van het cliëntportaal via een computer van Abrona of van anderen. Ook blijft het mogelijk een schriftelijke uitdraai van het dossier op te vragen. Cliënten die niet kunnen lezen zullen meestal geen gebruik maken van het cliëntportaal of lezen samen met bijvoorbeeld een familielid. Een voorleesfunctie is een van de wensen die meegenomen wordt naar de leverancier.

- Worden computers vanuit Abrona voor cliënten beschikbaar gesteld?

Antwoord: Abrona zal, daar waar er behoefte aan is, op locaties een computer, laptop of tablet voor gebruik cliëntportaal ter beschikking stellen voor gezamenlijk gebruik. Deze blijft eigendom van Abrona en wordt door Abrona beheerd.

- Is er een helpdesk voor familie voor het gebruik van het cliëntportaal?

Antwoord: Ja, bij problemen met het gebruik van het cliëntportaal kan contact opgenomen worden met de servicedesk van Abrona.

- Is Abrona up to date met PC's?

Antwoord: Ja.

- Hoe gaat het omzetten van de dossiers van oud naar nieuw systeem?

Antwoord: Gegevens in het ECD worden automatisch gemigreerd/overgezet van het oude naar het nieuwe systeem.

- Kan de rapportage achteraf veranderd worden?

Antwoord: Alleen tijdens de dienst kan een medewerker zijn rapportage aanpassen/aanvullen. Daarna kan door de medewerker de rapportage niet meer worden aangepast.

- Zit het medisch dossier ook in het cliëntportaal?

Antwoord: Nee, het behandeldossier wat door de Abrona behandelaren wordt gebruikt heet Ysis en is niet gekoppeld en kan niet gekoppeld worden aan het cliëntportaal mijnCaress.

- Welke informatie van de cliënt zien invallers?

Antwoord: Alle informatie die nodig is om continuïteit in zorg en ondersteuning aan cliënten te bieden zoals bijvoorbeeld afspraken, belangrijke informatie en het doelenplan.

- Kunnen er picto's bij? Voorleesfunctie?

Antwoord: Op dit moment kunnen er nog geen picto's in het cliëntportaal. Wel is het mogelijk foto's op het prikbord in het cliëntportaal te plaatsen. In het cliëntportaal zelf zit geen voorleesfunctie, deze wensen zijn kenbaar gemaakt aan de leverancier.

- Hoe lang wordt belangrijke (jeugd) informatie bewaard?

Antwoord: Belangrijke informatie wordt 15 jaar bewaard conform de wettelijke bewaartermijn in de WGBO (Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst).

- Wat als de cliënt denkt zelfs het dossier te kunnen beheren, terwijl de omgeving vindt dat het niet kan. Hoe zit het met wilsbekwaamheid ter zake en wettelijke vertegenwoordiging? Wie bepaalt wat de cliënt mag zien en de verwant? Is er bij medewerkers, familie en cliënten en medewerkers voldoende kennis over het inzagerecht?

Antwoord: Om ervoor te zorgen dat iedereen over dezelfde kennis beschikt zullen we bij de implementatie van het cliëntportaal aan cliënten, familie en medewerkers informatie verstrekken over het inzagerecht.

- Levert het de medewerker tijd op voor meer cliëntcontact. Is het tijds winst voor de medewerker?

Antwoord: Het nieuwe ECD mijnCaress is gebruiksvriendelijk en zo ingericht dat medewerkers makkelijk informatie kunnen vinden en geen onnodige registraties hoeven doen en zoveel mogelijk vanuit het ECD kunnen werken. Ook is het mogelijk om mobiel te werken in het ECD dus bijvoorbeeld op een tablet bij de cliënt rapporteren in plaats van op de computer op kantoor.

Zorgen

- Wordt door het cliëntenportaal het persoonlijke contact met verwanten minder? Over sommige zaken moet gebeld of persoonlijk geïnformeerd worden.
Antwoord: Dit verandert niet. Uit ervaring bij andere zorgorganisaties blijkt dat meer betrokkenheid wordt ervaren tussen cliënten, verwanten en medewerkers in de ondersteuning aan de cliënt.
- Hoe wordt gewaarborgd dat rapportage objectief en eerlijk worden geschreven?
Antwoord: Medewerkers hebben een handleiding en instructie waarin extra aandacht is voor de manier van rapporteren.
- Wat als cliënten het te ingewikkeld vinden of er overstuur van raken?
Antwoord: Cliënten hebben dan een ondersteuningsvraag en in gesprek met PO/PB kunnen de afspraken rondom het beheer/gebruik van cliëntportaal worden geëvalueerd.
- Wordt het geen chaos wanneer iedereen er in kan schrijven?
Antwoord: Over de mogelijkheden voor het beheer van het cliëntportaal worden afspraken gemaakt in het dossier van de cliënt.
- Aandacht vanuit Abrona voor wilsbekwaamheid ter zake en de rol van de wettelijk vertegenwoordiger in het cliëntportaal.
Antwoord: Om ervoor te zorgen dat iedereen over dezelfde kennis beschikt zullen we bij de implementatie van het cliëntportaal aan cliënten, familie en medewerkers informatie verstrekken over het inzagerecht.

Wensen

- Per cliënt kijken wie wat aankan.
- Afspraken maken of inzage krijgen in financiële informatie over de cliënt.
- Uitslagen van medisch onderzoek via portaal.
- Een overzicht met foto's van cliënten en medewerkers op de locatie in het portaal.
- Mogelijkheid voor een dagboekfunctie.
- ECD bus voor verwanten op locatie. Tijdige informatieavond met uitleg over het cliëntportaal.
- Computervaardigheden voor cliënten.
- Beheer cliëntportaal bij ondersteuningsplan bespreking.
- Inzicht in wie wanneer werkt.

Verwachtingen

- Wat zijn de criteria voordat ik er mee kan werken?
- Introductie op locatie zelf.

Tips

- Rapportages samen met de cliënt schrijven.

Kansen

- Tijdig signaleren verandering gedrag.
- Efficiënter werken, communicatie verbeteren en vergemakkelijken.
- Meer contacttijd cliënt, tijdswinst medewerker.
- Meer, goede informatie verwanten.
- Meer stimuleren en ontwikkelmogelijkheden voor cliënt.
- Bredere betrokkenheid familie en verwanten.
- Kortere lijnen.
- Meerwaarde dialoog.
- Gezamenlijke agenda delen met netwerk.