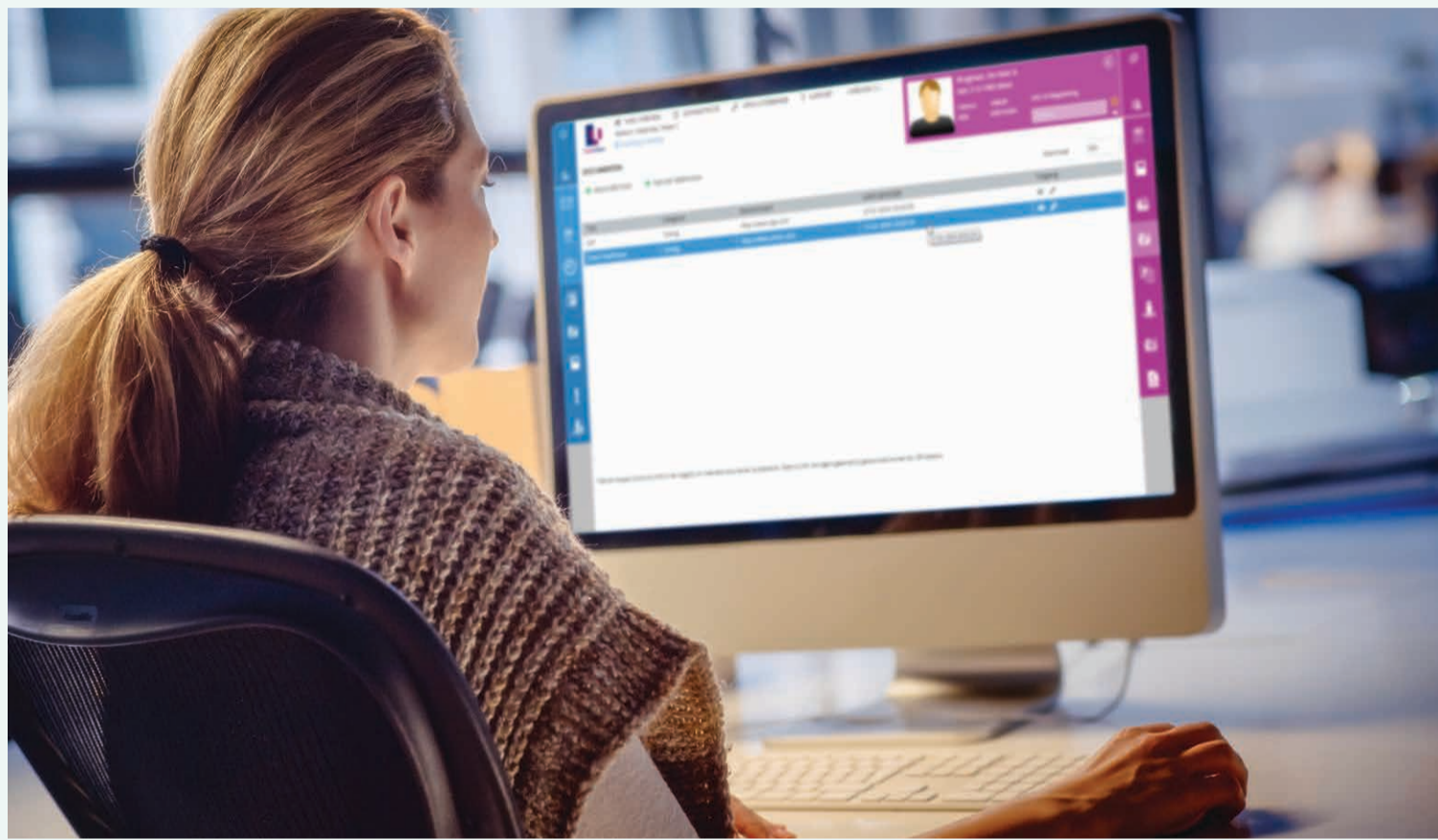


# Hoe een nieuw ECD tot een goed huwelijk leidde...

## Unieke samenwerking Lunet zorg en Simac Healthcare rond CareView

door: Gerrit Jan Logt

**“Het is als in een goed huwelijk”, zegt Ben van Asselt, projectleider ECD bij zorgorganisatie Lunet zorg. Hij spreekt over de samenwerking tussen Lunet zorg en ECD-ontwikkelaar Simac Healthcare. “Beide partijen moeten moeite willen doen, willen investeren in de relatie. Daar horen zo nu en dan stevige gesprekken bij, soms confrontaties. Maar ook: in een vroeg stadium je twijfels durven uiten, je kwetsbaar durven opstellen. Het is een relatie gebaseerd op evenwicht en wederzijds respect. En het werkt! Heel anders dan de traditionele klant-leverancier relatie, waarin macht de dominerende factor was.”**



Lunet zorg is een grote zorgorganisatie voor mensen met een verstandelijke beperking in de regio Eindhoven en De Kempen. Met zo'n 2800 cliënten, 2500 medewerkers en 100 grotere en kleinere locaties bestrijkt Lunet zorg een groot gebied in Zuidoost-Nederland.

### “Samen praten, luisteren, leren en bouwen”

#### Radicaal nieuw zorgproces

In 2014 besloot Lunet zorg dat het tijd was voor een radicaal andere werkwijze in haar zorgproces. Ben van Asselt, adviseur kwaliteit en veiligheid en projectleider ECD van Lunet zorg: “In ons vorige ECD werd bijna alles voorgestructureerd. Die manier van werken doet geen recht aan de werkelijkheid, waarin de individuele cliënt een heel eigen, uniek profiel heeft en dus ook gedifferentieerde zorg nodig heeft. Wij wilden dus af van het voorgestructureerd doelen maken en toe naar het individueel beschrijven van de zorgbehoefte van de cliënt. Niet



Van links naar rechts

Ben van Asselt (Lunet zorg), Jeanne Frenken en Pieter Heijbroek (beiden Simac Healthcare).

alleen vanuit de zorgverlener, maar ook nog eens in samenspraak met die cliënt.”

“Zowel onze oude zorgmethodiek als het oude ECD leidden tot enorm dikke plannen, vele pagina's tekst, vaak standaardteksten. Onze zorgverleners en cliënten zagen door de bomen het bos niet meer. Ook werkten verschillende professionals soms langs elkaar heen. Ons nieuwe ECD is veel simpeler, flexibeler, gebruiksvriendelijker en veel meer van deze tijd. Er wordt echt multidisciplinair gewerkt, en de cliënt staat werkelijk centraal in het hele proces.”

Maar voordat het nieuwe ECD er was, moest er veel gebeuren. Allereerst bleek de huidige ECD-leverancier niet de flexibiliteit te kunnen bieden die Lunet zorg in haar zorgproces wenste in te bouwen. Dus moest er een andere leverancier worden gezocht. Het selectie- en zoekproces leidde tot een longlist van 25 aanbieders, en vervolgens tot een shortlist van 10. Die tien aanbieders werden allen verzocht een demo te geven voor Lunet zorg. Uiteindelijk resteerden er twee partijen, onder wie Simac Healthcare.

#### CareView

Waarom koos Lunet zorg uiteindelijk voor CareView, het ECD van Simac Healthcare? Van Asselt: “In de eerste plaats omdat CareView de flexibiliteit bood die wij nodig hadden. Maar dat was niet het belangrijkste. Dat is wel grappig, want hun template voldeed niet helemaal aan wat wij wensten. Wat ons over de streep trok, was de nadrukkelijke intentie die Simac Healthcare uitsprak, om samen met Lunet zorg te willen investeren en te willen samenwerken aan een optimaal nieuw ECD voor onze organisatie. Dat overtuigde ons, en tot op de dag van vandaag hebben we daarvan geen spijt gehad.”

Pieter Heijbroek en Jeanne Frenken, beiden consultant en product owner CareView bij Simac Healthcare, werken nu ruim een jaar lang intensief samen met de medewerkers van Lunet zorg. Heijbroek: “Lunet zorg is ambitieus, ze willen een

goede, moderne zorgmethodiek. Wij van Simac Healthcare zijn ook ambitieus, daarom willen wij mee investeren in een verbeterde oplossing. Dat betekent dat we continu met elkaar in gesprek zijn, goed naar elkaar luisteren, en dat we de wensen van Lunet zorg vertalen naar onze programmeurs.” Zijn collega Frenken voegt daaraan toe: “Geen enkele klant is standaard. Door goed naar onze klanten te luisteren en die elementen aan CareView toe te voegen die de klant wenst, blijven we steeds leren en bouwen we een oplossing die voor al onze klanten in de langdurige zorg steeds beter wordt.”

#### Een zegen

De ontwikkeling van het nieuwe ECD van Lunet zorg is bijna klaar, na negen maanden intensieve samenwerking. Het nieuwe ECD werd opgeleverd in vier ‘brokken’, of releases. In elke ronde waren key-users van Lunet zorg betrokken – 10 project-medewerkers en daarnaast nog een klankbordgroep van 25 zorgmedewerkers – zodat de werkvloer direct input kon geven op wat er ontwikkeld werd.

Van Asselt: “Het maken van het zorgplan begint nu met de vraag aan de cliënt: ‘Wat vind jij op dit moment belangrijk in jouw leven?’. Van daaruit wordt het plan gemaakt. We hebben SIS (Supports Intensity Scale) volledig geïntegreerd in CareView. Het ECD is uiterst gebruiksvriendelijk. Moest je vroeger als zorgmedewerker wel 15 keer klikken voordat je bij het juiste protocol terechtkwam, nu is 1 druk op de knop voldoende. Als het plan eenmaal gemaakt en geaccordeerd is, heb je tijdens het zorgverleningsproces veel minder tijd nodig om het systeem bij te houden en in te vullen. Dit is echt een zegen voor de mensen op de werkvloer. En trouwens ook voor de cliënt en diens vertegenwoordigers.”

Heijbroek: “CareView omvat het plan, rapportages, formulieren, metingen, documenten, registratie van vrijheidsbeperkende maatregelen en de evaluatiecyclus. Er zijn koppelingen gemaakt naar het regis-

tratiesysteem van Lunet zorg.” CareView is gebouwd op technologie van SAP, de wereldmarktleider in bedrijfssoftware. “Alle compliance is erin verwerkt, SAP stelt zeer hoge eisen aan security en integriteit van data”, aldus Heijbroek.

#### ‘Openhartoperatie’

Al met al is de ontwikkeling en implementatie van het nieuwe ECD voor Lunet zorg een grote, ingrijpende operatie. Immers, alle medewerkers (en ook de cliënten) zullen op een nieuwe manier moeten gaan werken. “Het is een openhartoperatie”, zegt Van Asselt. “Maar het helpt enorm dat de nieuwe werkwijze en het nieuwe ECD gedragen wordt door de mensen op de werkvloer. We moesten tijdens onze eerste voorlichtingsbijeenkomst over het nieuwe ECD mensen toegang tot de zaal weigeren vanwege een veel te hoge opkomst”, zegt Van Asselt met een lach.

### “Het is een openhartoperatie”

Nu de ontwikkelfase zo goed als klaar is, start in maart 2016 de implementatie. Deze zal plaatsvinden in vier ‘waves’ tot en met december 2016, te beginnen met de afdeling Kind en Jeugd (circa 140 cliënten en 70+ zorgmedewerkers). Voorlichting en opleiding van de medewerkers wordt door Lunet zorg zelf opgezet en georganiseerd, via e-learnings, workshops en ‘werkplek-leren’. Is deze intensieve manier van samenwerken met de klant niet erg bewerkelijk en dus kostbaar voor een leverancier als Simac Healthcare? Heijbroek: “Het is de enige manier. Als dienstverlener moet je continu doorgaan met productontwikkeling, steeds in gesprek blijven met je klanten en hun wensen onmiddellijk vertalen naar nieuwe functionaliteit.”