

# Behoeftepeiling Zorginhoudelijke Informatie in de Wmo

Platform IZO

20 mei 2022

KETENBUREAU

I-SOCIAAL DOMEIN



Zorginstituut Nederland



# Agenda

- **Aanleiding en achtergrond onderzoek**
- **Onderzoeksvraag**
- **Onderzoeksaanpak**
- **Bevindingen**
- **Conclusies**
- **Aanbevelingen**
- **Vervolg**

# Achtergrond

- In het sociaal domein (Wmo 2015, Jeugdwet en Participatiewet) bestaat **een toenemende behoefte om zorginhoudelijke gegevens op een veilige manier uit te wisselen**
- Een **gestandaardiseerde** en **veilige manier** om zorginhoudelijke informatie uit te wisselen tussen gemeenten en aanbieders en tussen aanbieders onderling bestaat er momenteel niet
- Daarom is het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) een traject gestart rondom **zorginhoudelijke gegevensuitwisseling in het sociaal domein**
- Om de opdracht beheersbaar te houden is gekozen de focus binnen dit traject te leggen op de **Wmo 2015**

# Onderzoeksvraag

- Inzicht verkrijgen in wensen Wmo-professionals omtrent de uitwisseling van zorginhoudelijke informatie

- Centraal in de behoeftepeiling stond de vraag:

***Welke zorginhoudelijke informatie professionals binnen de Wmo met elkaar willen kunnen uitwisselen?***

- Samenwerking tussen het **Zorginstituut Nederland** en het **Ketenbureau**
- Looptijd onderzoek: augustus 2021 – januari 2022
- Wmo-professionals werkzaam bij: *gemeente, zorgaanbieder, hulpmiddelenleverancier, overige*

# Onderzoeksaanpak

- **Drie fases in onderzoek:**
  1. **Vooronderzoek** waarin het begrip 'zorginhoudelijke informatie' is verhelderd met Wmo-professionals.
    - 2 online enquêtes: 54 definities → 18 definities → 1 favoriet
  2. **Interviews** met Wmo-professionals over huidige verloop zorginhoudelijke gegevensuitwisseling en wensen en behoeften.
    - 21 interviews
  3. **Werksessies** waarin de bevindingen uit de interviews zijn getoetst.
    - 23 deelnemers aan 3 werksessies
- *Analyse data uit fase 1 t/m 3 → bevindingen per thema*

# Bevindingen | Definitie

- De **definitie** uit het vooronderzoek:

*'Zorginhoudelijke informatie betreft informatie die uitgewisseld wordt tussen ketenpartijen over de feitelijke uitvoering van de desbetreffende zorg(indicatie), de na te streven doelen voor het leveren van de juiste zorg/ondersteuning en hetgeen dat (tussentijds) bereikt is.'*

- Consensus bereikt tijdens werksessie

# Bevindingen | Reden deelname

- Aanlopen tegen obstakels omtrent privacy, veiligheid en gebruiksvriendelijkheid

*“Ik doe mee aan dit onderzoek omdat het delen van zorgresultaten wordt belemmerd door de AVG en het gebrek aan mogelijkheden” -*

**Zorgaanbieder**

- Onduidelijkheid informatiestromen en frustraties inefficiëntie

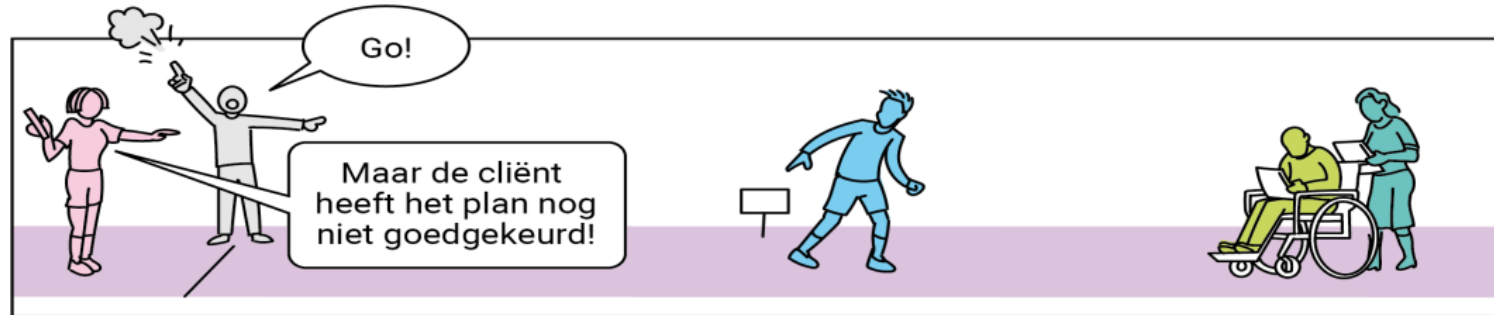
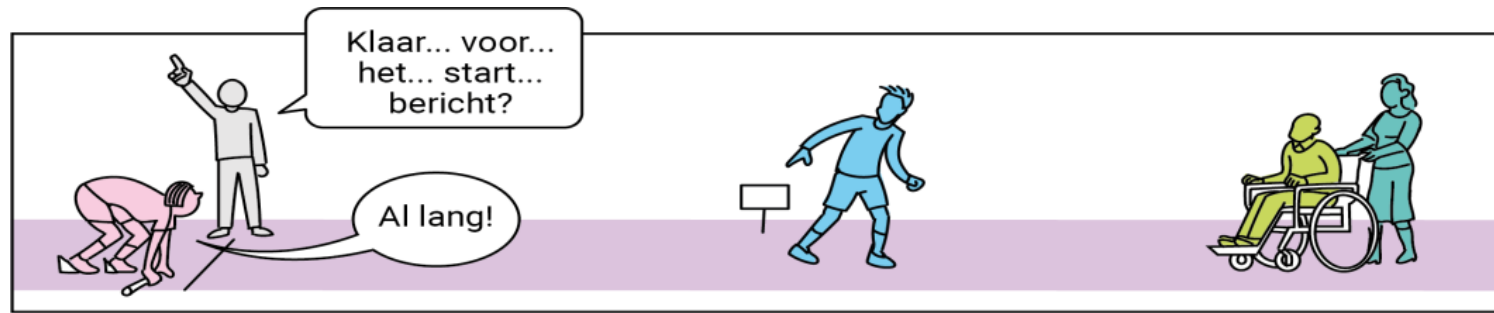
*“Ik doe mee, omdat er nog veel winst te behalen is. Er wordt nu veel gemaïld, vaak ook dubbel, en zorginhoudelijke informatie gaat via allerlei schakels. Mensen verschuilen zich vaak achter de AVG. Hierdoor is het wel prima om vijftien keer dezelfde informatie te delen en niet om de informatiedeling in één keer op een structurele manier goed te regelen. Het is zo niet efficiënt.” -*

**Medewerker gemeente**

# Bevindingen | Knelpunten

- **Vertraging** en **dubbel werk** door:
  - Gebrekkige of onduidelijke communicatie
    - ❖ Asynchrone communicatie, niet delen informatie, onwetendheid,
  - Toestemming cliënt
    - ❖ Wachten op akkoord cliënt op ondersteuningsplan
  - AVG& privacy
    - ❖ Onwetendheid rondom wet- en regelgeving, niet delen informatie
  - Veiligheid
    - ❖ Borgen veiligheid uitwisseling kost tijd en moeite, omslachtig





# Bevindingen | Knelpunten

- Te veel **verschillende systemen & kanalen**
  - Leidt tot procesvertraging
  - Ongebruiksvriendelijk
  - Omslachtig

*“Het is ingewikkeld dat je te maken hebt met verschillende aanbieders die allemaal een eigen systeem gebruiken. Om als gemeente goede communicatielijnen te hebben met deze partijen, moesten we zoveel verschillende accounts hebben. Dat helpt echt niet mee. Het is een wirwar aan systemen en onduidelijk waar iedereen is aangesloten.” - **Medewerker gemeente***

# Bevindingen | Knelpunten

- Stroeve **samenwerking** tussen ketenpartijen door:
  - Verschillende werkprocessen
  - Tegenstrijdige belangen
  - Gebrek aan samenwerkingsafspraken

*“Alle ketenpartners hebben andere werkwijzen, belangen en financiële stromingen. Het is een uitdaging om de neuzen dezelfde kant op te krijgen.” - **Zorgaanbieder***

# Bevindingen | Bronnen ZI

- Op veel verschillende plekken in diverse bestandsvormen:
  - Rapportages, voortgangsgesprekken, doelen zorg en ondersteuning, ondersteuningsplan, trajectplan, plan van aanpak, behandelplan, beschikking, (tussentijdse) evaluaties, resultatenoverzicht
- **Gebrek aan eenduidige naamgeving:**
  - Ondersteuningsplan **vs.** resultatenoverzicht **vs.** plan van aanpak **vs.** behandelplan
- Soorten zorginhoudelijke informatie in deze bronnen:
  - Indicatie & ziektebeeld, sociale & medische context cliënt, wensen cliënt, doelen met bijbehorende afspraken, afstemmingsafspraken.
- Benodigde ZI afhankelijk van perceel/dienst

# Bevindingen

- Veel verschillende betrokken partijen die onderling ZI uitwisselen
  - Afhankelijk van geleverde dienst
- Functies en rollen die bij alle Wmo-diensten betrokken zijn:



Cliënt



Mantelzorger



Wmo consulent



Regie  
behandelaar



Zorgverlener



Hulpmiddelen  
leverancier

- Andere functies/rollen afhankelijk van Wmo-dienst:
  - Huisarts, indicatiesteller, wijk-/buurtteam, cliëntondersteuner, GGD, ZKH, casemanager, maatschappelijk werker, revalidatiearts, ergo-/fysiotherapeut
- **Overlap in functie-inhoud** aantal rollen:
  - Casemanager **vs.** trajectmanager **vs.** klantmanager **vs.** regiebehandelaar

# Bevindingen | Communicatie

- Gebrek landelijke afspraken en kaders voor een gestandaardiseerde uitwisseling van zorginhoudelijke informatie of specifieke communicatiekanalen binnen de Wmo.
- De keuze van het kanaal wordt over het algemeen bepaald door de gemeente → **grote variatie**
- Veel gebruikte kanalen:
  - beveiligde mail (ZorgMail, Zivver etc.), portals, telefoon, het toelichtingenveld in het iWmo-berichtenverkeer en mondelinge overdracht tijdens fysieke of online overlegmomenten

# Bevindingen | Communicatie

*“De huidige uitwisseling van zorginhoudelijke informatie is niet gestructureerd. Er is in het verleden niet gekozen voor 1 systeem dat door iedereen gebruikt wordt, waardoor er nu met meerdere applicaties naast elkaar wordt gewerkt.” - Medewerker gemeente*

*“Het is een wildgroei die niet te behappen is voor het veld. Als je aan één gemeente levert is het nog te overzien, maar een Leger des Heils bijvoorbeeld levert aan alle gemeenten. Moet je nagaan met hoeveel verschillende systemen en protocollen zij rekening moeten houden om in al die gemeenten actief te zijn.” - Overige*



# Bevindingen | Informatiebehoefte

De behoefte voor zorginhoudelijke informatie is niet eenduidig, maar is afhankelijk van:

- **Inrichting Wmo-proces**

- Vrijheid voor eigen invulling processen (alleen of samenwerkingsverband)
- M.n. verschil in fase van aanvraag naar toekenning
  - Voorliggend veld, Wmo-loket, indicatieadviesbureau.

- **Soort Wmo-dienst/perceel** → frequentie, soort en hoeveelheid ZI

- Huishoudelijke hulp, individuele begeleiding, groepsbegeleiding, kortdurend verblijf en PV, beschermd wonen, hulpmiddelen, collectief personenvervoer

- **Rol/taak in Wmo-proces**

- Afhankelijk van uitvoeringsvarianten en contractafspraken tussen gemeentezorgaanbieder/leverancier
- Geen algemeen geldende uitspraak over informatiebehoefte van Wmo-professionals en statische momenten





# Bevindingen | Randvoorwaarden

- **In het belang van de cliënt maatwerk leveren**

- Bevorderen welbevinden cliënt
- Niet alleen over, maar met cliënt samen
- ≠ 'centraal stellen', maar handelen in het belang binnen de gestelde kaders

*"We moeten altijd het belang van de cliënt en het welbevinden van de cliënt vooropstellen en ervoor zorgen dat we dit niet uit het oog verliezen door regels en richtlijnen voor gegevensuitwisseling." - **Zorgaanbieder***

- **Signaleringsfunctie**

- Mogelijkheid uitwisseling ZI in het kader van sociale en medische vroegsignalering
- Moet ik hier melding van maken? Zo ja, bij wie en hoe?

# Bevindingen | Randvoorwaarden

- **Onderling vertrouwen**

- Vertrouwen hebben in elkaars expertise
- Kennis en kunde benutten
- Erop vertrouwen dat ieder het juiste doet binnen zijn/haar rol
- Versterkt ketendenken en samenwerking

- **Samenwerking**

- Noodzakelijk voor soepele en efficiënte uitwisseling van benodigde gegevens
- Voorkomt dat communicatielijnen onnodig via cliënt verlopen



# Bevindingen | Randvoorwaarden

- **Conform AVG & wet- en regelgeving**

- Zeer belangrijk ondanks benoemd knelpunt
- Aandacht voor veiligheid, zonder dat het een beperkende factor is

*“Naast het belang van samenwerking tussen ketenpartners en het leveren van maatwerk, is het zeker ook belangrijk om de AVG en andere wetgeving mee te nemen in het uitwisselen van informatie.” - **Zorgaanbieder***

*“Het is belangrijk dat de drempel laag is om informatie veilig en op de juiste manier, volgens de regels, uit te wisselen.” - **Medewerker gemeente***

# Bevindingen | Randvoorwaarden

- **Conform AVG & wet- en regelgeving**

- Zeer belangrijk ondanks benoemd knelpunt
- Aandacht voor veiligheid, zonder dat het een beperkende factor is

*“Naast het belang van samenwerking tussen ketenpartners en het leveren van maatwerk, is het zeker ook belangrijk om de AVG en andere wetgeving mee te nemen in het uitwisselen van informatie.” - **Zorgaanbieder***

*“Het is belangrijk dat de drempel laag is om informatie veilig en op de juiste manier, volgens de regels, uit te wisselen.” - **Medewerker gemeente***

# Bevindingen | Rol van de cliënt

- **De cliënt centraal stellen**

- Handelen vanuit het belang van de cliënt
  - Stimuleren regie van cliënt
  - Betrekken cliënt bij de uitwisseling van zorginhoudelijke informatie
  - Met toestemming van cliënt

*Kantekening:*

- Wettelijke grondslag voor uitwisselen ZI bij aanvraag Wmo
- Mate van betrekken: Informeren vs. rol van regiehouder
- Afhankelijk van conditie cliënt



# Bevindingen | Wensen toekomst

- **Samenhang systemen**
  - Verbinden bestaande systemen
  - Verminderen hoeveelheid verschillende systemen en kanalen
- **Evaluatie & communicatie**
  - Tussentijds evalueren, afstemmen en schakelen
  - Verbinden van verschillende betrokken partijen/professionals
- **Ontsluiten & delen van zorginhoudelijke informatie**
  - Vormgeving en inrichting informatie-infrastructuur
  - Data aan de bron

# Bevindingen | Wensen toekomst

## • Gebruiksvriendelijkheid

- Wegnemen drempel voor het juiste gebruik van de gekozen systemen en kanalen

*“Dat is het belangrijkste aandachtspunt in de uitwisseling; het gemakkelijk kunnen delen van de benodigde informatie. Dat is nu helaas nog niet mogelijk.” - Medewerker gemeente*

## • Veiligheid

- Voorkomen duikgedrag door AVG en andere wet- en regelgeving

## • Bevoegdheid tot inzage

- Toegang tot ZI die op dat moment van belang is om werkzaamheden op de juiste manier uit te kunnen voeren.
- Wat is mijn rol in dit proces en welke informatie heb ik nu nodig om mijn taken uit te kunnen voeren?



# Conclusies

- Het is niet mogelijk een eenduidige uitspraak te doen over de behoefte aan zorginhoudelijke informatie onder Wmo-professionals, omdat deze **per Wmo-dienst, per rol** en **per inrichting van het proces** verschillen.
- Wel heeft de behoeftepeiling inzicht gegeven in wat Wmo-professionals **onder zorginhoudelijke informatie verstaan, wat zij als randvoorwaarden stellen** aan het uitwisselen van zorginhoudelijke informatie **en welke wensen en verbeterpunten** zij hebben voor de toekomstige uitwisseling.



# Aanbevelingen

Op basis van de behoeftepeiling zijn de volgende aanbevelingen voor eventuele vervolgstappen op hoofdlijnen geformuleerd:

1. Verdere verkenning van de processen Beschermd Wonen en Wmo-vervoer (collectief vervoer) om de behoeften van zorginhoudelijke informatie in deze percelen duidelijk te krijgen;
2. Verdere detaillering van de informatiebehoefte per rol;
3. Inzichtelijk maken welke informatie beschikbaar is en op welk moment;
4. Eenduidigheid in begrippen voor heldere communicatie;
5. Juridische toetsing (onder andere AVG) van de haalbaarheid van de wensen en behoeften;
6. Verdere verkenning van de positie van de cliënt in het proces.

# Vervolg

- Publicatie rapport Behoeftepeiling
- Aan de slag met aanbevelingen in vervolgonderzoek
  - Met het veld bepalen wat de vervolgstappen worden
- Verkennende werksessie met Wmo-professionals voor opstellen Plan van Aanpak
  - Maandag 13/6/'22 | 13:00-17:00 uur
  - Op locatie
  - Deelnemers gezocht 😊

Vragen?