

GGZ Westelijk Noord-Brabant ontwikkelt Healthcare Whitebox

PLANNEN MET MINDMAP

Een mindmap wordt door de meeste bedrijven gebruikt voor projectplanning of het ondersteunen van creatieve processen. Maar waarom zou je er geen zorgproces mee kunnen plannen, zo dachten verpleegkundig specialisten Albert van Dijk en Piet Schippers van GGZ Westelijk Noord-Brabant (GGZ WNB). Zij ontwikkelden al doende in hun eigen praktijk en met ondersteuning van Mobipro een mindmapsysteem om zorgplannen te ontwikkelen voor langdurige zorg. Het leidt tot een hogere kwaliteit in minder tijd.

Door Mirjam Hulsebos

Albert van Dijk en Piet Schippers werken beiden als verpleegkundig specialist in de langdurige geestelijke gezondheidszorg en zijn naast hun verpleegkundige behandeltaken ook belast met innovatie en deskundigheidsbevordering binnen GGZ WNB. Ze volgden beiden een training *mindmapping* in het softwareprogramma MindManager bij Mobipro. Ze wisten direct: dit kunnen we binnen ons psychiatrisch ziekenhuis prima gebruiken om betere zorgplannen te ontwikkelen. Van Dijk: "Het grote voordeel van een mindmap is dat iedereen zo'n plaatje begrijpt. Het visuele effect is heel groot. Hiervoor gebruikte ik altijd Visio om dingen op visuele manier inzichtelijk te maken, maar dat is nogal tweedimensionaal, terwijl de wereld driedimensionaal is." Hij geeft een voorbeeld: "Neem iemand met een depressie. Het effect van de therapie en medicijnen op het totale genezingsproces is kleiner dan je denkt. Het grootste deel is afhankelijk van non-specifieke factoren zoals: klikt het met de therapeut, hoe vaak krijgt iemand bezoek en van wie, maakt iemand zich zorgen over bijvoorbeeld zijn gezin? Er zijn dus veel meer variabelen dan de zaken die wij in onze klinische paden opne-

men. Het is ons streven om dat totaalbeeld in kaart te brengen, om verder te kijken dan alleen de zorg die wij verlenen."

Zorgmodules in kaart

Van Dijk en Schippers kregen van GGZ WNB de opdracht om een methodiek te ontwikkelen waarmee eenvoudig zorgplannen voor langdurige zorg kunnen worden opgezet en besproken met de cliënt. Onder langdurige zorg vallen beschermd wonen, begeleid zelfstandig wonen en mensen die langdurig opgenomen zijn in de psychiatrische kliniek.

Van Dijk en Schippers startten met het oprichten van een projectgroep met daarin collega's van alle afdelingen. Ze gaven hen de taak om alle zorgmodules die ze aanbieden te beschrijven. Een module is bijvoorbeeld 'begeleiding bij vrijetijdsbesteding'. Schippers: "We schrokken ons wild, want we kwamen tot wel 600 modules. Toen we daar dieper indoken bleek echter dat er veel modules dubbel waren. Verschillende afdelingen gaven dezelfde zorg een andere naam." Dit was voor alle betrokkenen een zeer leerzame exercitie, want eindelijk kregen de verschillende afdelingen inzicht in elkaars werk. "Iedere hulpverlener hoort op de hoogte te zijn van alle zorg die een instelling levert, maar dat is natuurlijk een uto-



Albert van Dijk (l.) en Piet Schippers: "De documenten zijn voor de cliënt bedoeld".

pie. Het bleek dat vrijwel niemand een totaaloverzicht had." Na ontdebelling en samenvoeging bleven 160 modules over. Deze modules zijn elk op één A4 volgens hetzelfde format beschreven, in taal die de cliënt en zijn familie begrijpen. "Dat was een tijdrovend traject", herinnert Van Dijk zich. "Therapeuten hebben de neiging veel te diep op de materie in te gaan en gebruiken bovendien woorden die cliënten niet begrijpen. Terwijl de bedoeling van het systeem dat we wilden bouwen juist is dat de behandelaar samen met de cliënt het zorgpad kan uitstippelen. De documenten zijn dus juist bedoeld voor de cliënt en zijn familie en niet voor andere zorgverleners."

Zorg inzichtelijk

Alle 160 Word documenten zijn in een databank geplaatst die via het in MindManager ontwikkelde programma Health Whitebox toegankelijk is. In Whitebox is voor iedere cliënt een zorgplan gemaakt met daarin de 160 modules. Dit zorgplan Herstelgerichte Rehabilitatie laat de elf levensgebieden zien waar de behandeling zich op richt. De levensgebieden zijn onder meer werk, wonen en je rol als gezinslid. Schippers: "Het doel van ons werk is om de cliënt zoveel mogelijk rollen terug te geven, bijvoorbeeld door vrijwilligerswerk voor hem te zoeken, hem begeleid te laten wonen en een daginvulling te geven." Op elk van de elf levensgebieden biedt GGZ WNB zorgmodules aan. In de webversie van de mindmap kan de cliënt zelf zien welke zorg hij krijgt en hoeveel tijd daarmee gemoeid is. Hij kan doorklikken naar de achterliggende modules om te lezen wat die zorg precies inhoudt. Op deze manier kan de cliënt veel nauwer bij zijn eigen behandeling worden betrokken. Van Dijk: "Het wordt nu eindelijk voor iedereen inzichtelijk welke

zorg wij allemaal bieden." Niet alleen voor de cliënten, maar ook voor de medewerkers. "Eén van de modules is bijvoorbeeld houthakken in het bos. We hadden twee afdelingen die daar zo af en toe gebruik van maakten, maar dat wisten ze niet van elkaar. Ze gingen er dus vanuit dat ze de zes deelnemers die je minimaal moet hebben op hun eigen afdeling moesten vinden. Daardoor konden ze minder vaak het bos in dan ze zouden willen. Nu we de zorgpaden via MindManager inzichtelijk hebben gemaakt, kunnen we met een druk op de knop zien voor welke cliënten die module relevant is en kunnen we de vraag bundelen", geeft Van Dijk als voorbeeld.

Content management systeem

Het systeem is bottom-up ontwikkeld. "Uitgangspunt is steeds geweest dat we de blackbox die de GGZ tot nu toe was openen en transparant maken", verklaart Schippers de naam. Softwareontwikkeling en implementatie liepen gelijk op. "Het grootste deel van de tijd ging zitten in het maken van de modulebeschrijvingen. De rest van het systeem is gebaseerd op MindManager en maakt ook gebruik van de functionaliteiten die daar standaard in zitten."

Eén van die functionaliteiten is content management: vanuit Health Whitebox is heel eenvoudig een intra- of internetpagina te maken. Wijzigt er iets in de onderliggende documentatie, dan wijzigt de webpagina vanzelf mee. "We gebruiken het systeem nu dus ook als documentatiebeheersysteem. Stel dat er een wetswijziging komt dat je nagels van een cliënt niet meer mag knippen maar moet vijlen, dan hoeven we dat maar op één plaats aan te passen om alle patiëntgerichte informatie vanzelf mee te laten veranderen", zegt Van Dijk.

Financiële vertaalslag

Het systeem heeft een koppeling naar het EPD, zodat het zorgplan dat in Health Whitebox is gebouwd ook automatisch in het EPD wordt opgenomen. Waar het EPD gericht is op de zorgverlener en verslag doet van het samenwerkingsverband tussen hulpverlener en cliënt, is het primaire doel van Health Whitebox het gemakkelijker bespreekbaar maken van de behandelmogelijkheden met de cliënt door de afgesproken stukjes zorg in een overzichtelijke mindmap vorm te geven. Een tweede stap is het koppelen van de zorgplannen aan zorgzwaartepakketten (ZZP's).

Een paar jaar geleden is de financiering van ons zorgstelsel op de schop gegaan. Langdurige zorg wordt vergoed op basis van zorgzwaartepakketten (ZZP's). Iedere patiënt of cliënt die langdurige zorg ontvangt wordt door het Centrum Indicatiestelling Zorg in een bepaalde ZZP geplaatst, die staat voor het aantal uren zorg per week waar de cliënt recht op heeft.

Door de koppeling aan ZZP's verdient de ontwikkeling van Health Whitebox zich vanzelf terug, want dit heeft een directe invloed op de bottom line van de psychiatrische kliniek, legt Schippers uit. "Het systeem kan namelijk tellen. Alle modules staan voor een aantal minuten. Ga je met een groep van zes mensen twee uur lang het bos in, dan ontvangt iedere cliënt

Blackbox inzichtelijk gemaakt

GGZ WNB is zo tevreden over Health Whitebox, dat Mobipro, de partner die hen heeft geholpen bij de ontwikkeling, dit nu als zelfstandig product op de markt brengt. Rob Janssen is senior sales consultant bij Mobipro. Hij vertelt: “Alle zorginstellingen kampen met hetzelfde probleem: wet- en regelgeving verlangt dat ze steeds meer registreren. Ze klagen dat ze nauwelijks nog tijd overhouden voor zorgtaken. Door vanuit het primaire proces te kijken hoe die planning beter en efficiënter kan, hebben we samen met GGZ WNB een systeem ontwikkeld dat tegemoet komt aan de wensen van de werkvloer.” Dat is uniek, meent Van Dijk, “de meeste systemen zijn ontwikkeld vanuit de wensen van het management. Die staan efficiënte zorg eerder in de weg dan dat ze die bevorderen.”

Hoewel Health Whitebox vooral is bedoeld om de zorgverlener op de werkvloer te ondersteunen, heeft ook het management van zorginstellingen er veel baat bij, meent Janssen. En niet alleen omdat netjes wordt bijgehouden hoeveel zorg een cliënt krijgt en of dat in lijn ligt met zijn ZZP. “Alles wordt vastgelegd en geteld. Je kunt hier veel managementinformatie uit halen. In één oogopslag zie je welke zorgverleners welke modules veel gebruiken. Soms kiezen ze uit gewoonte voor een bepaalde module, of omdat ze de alternatieven niet goed kennen. Dit heb je nu veel beter in kaart, daardoor kun je medewerkers beter begeleiden en sturen.”

20 minuten zorg. Het systeem maakt al deze berekeningen voor je en laat een rood vlaggetje zien als je binnen één van de hoofdgroepen over de tijd komt die eigenlijk voor deze cliënt staat.” Waar de meeste andere zorgsystemen er dan voor zorgen dat je die module niet kunt boeken, blokkeert Health Whitebox niet. “Het is aan de zorgverlener om te beoordelen hoe belangrijk hij een module vindt.” Van Dijk vult aan: “Wij zijn geen chemisch bedrijf waar de fabriek de lucht in kan vliegen als je ergens over een bepaalde limiet gaat. Wij werken met mensen en die zijn veranderlijk. Daarom heb je ook een flexibele manier van werken nodig. De deskundigheid van de zorgprofessional blijft uitgangspunt van het systeem, deze blijft verantwoordelijk en niet de software.”

Een zorgverlener kan bijvoorbeeld de tijd van de ene hoofdgroep ten koste laten gaan van het aantal minuten dat voor een andere hoofdgroep staat. Hij kan er ook voor kiezen om voor een bepaalde cliënt iets boven het geïndiceerde aantal minuten te gaan zitten. Blijkt echter dat een cliënt structureel meer zorg nodig heeft, dan zou de ZZP moeten worden bijgesteld. “In dat geval heb je met dit systeem ook direct een rapportage bij de hand waarmee je naar het zorgkantoor

kunt stappen om aan te tonen dat een cliënt te laag is ingeschaald”, weet Schippers. Bovendien krijgt de cliënt nu een veel beter inzicht in welke zorg hij in welke hoeveelheid ontvangt en is er een manier ontstaan om hem daar veel nauwer bij te betrekken. “Cliënten en familieleden realiseren zich niet goed hoe wij betaald krijgen voor de zorg die we verlenen. Aan de hand van dit systeem wordt voor hen veel inzichtelijker dat bijvoorbeeld deelname aan een groepsessie een andere impact heeft op het aantal minuten verleende zorg dan een individuele sessie”, zegt Van Dijk.

Weekplanning maken

Het systeem verlaagt de indirecte tijd die de zorgverleners besteden aan de cliënt. Veel van het voorheen mondelinge overleg is niet meer nodig omdat een blik in Health Whitebox voldoende is. Van Dijk geeft een voorbeeld: “Stel je wilt een cliënt laten deelnemen aan een cursus. Vroeger zou je hem schriftelijk moeten aanmelden, afstemmen met collega's zodat zij niet op hetzelfde moment een andere activiteit plannen en tot slot de cursus opnemen in het weekschema. Nu gebeurt dat allemaal met een druk op de knop.”

Vanuit de mindmap van de cliënt kan de zorgverlener naar de zoekfunctie gaan. Daar kan hij bijvoorbeeld vragen om een overzicht te krijgen van alle cursussen of gericht zoeken naar een specifieke module. Hij gaat naar de module van zijn keuze, opent het Word document met een beschrijving daarvan – wat hij eventueel voor de cliënt kan printen – en meldt de cliënt via een muisklik aan. De agendafunctie plant de cursusdata direct in de agenda van de cliënt en geeft een signaal als er een conflicterende afspraak in staat. Aan dat hele traject komt geen papier of mondeling overleg meer te pas. Alle andere afspraken en dagbestedingsvormen worden op een soortgelijke manier ingepland, zodat de weekplanning vanzelf ontstaat. De foutkans wordt bovendien drastisch verkleind.

Groeimodel

Hoewel Health Whitebox bij GGZ WNB al volop in gebruik is, is het systeem nog lang niet af, benadrukt Schippers. “Het is een groeimodel. Zodra er nieuwe kennis is of een nieuwe module wordt ontwikkeld, leg je dit vast. Anderzijds kun je kennis die niet wordt gebruikt er weer uit halen. Over twee jaar staat er dus heel andere informatie in de database dan nu.” Ook qua functionaliteit groeit het systeem door. “We zijn nu bezig om het ook geschikt te maken voor DBC-zorg, zodat we alle zorg die wij als GGZ WNB bieden hiermee afdekken.” Waar de meeste zorginstellingen moeite hebben om hun medewerkers achter de computer te krijgen, zitten ze bij GGZ WNB te springen om nieuwe mogelijkheden. “Het was in het begin best even lastig om iedereen mee te krijgen, maar ze ervaren nu de voordelen. We kunnen nu veel efficiënter werken en tegelijkertijd cliëntgericht. Een hogere kwaliteit dus in minder tijd”, besluit Schippers.

Mirjam Hulsebos is freelance journalist.