

Programma van Eisen vrijgevestigden ggz

Een document voor de eindgebruikers en
softwareleveranciers vrijgevestigden ggz



- Datum: 08 januari 2018
- Versie: 0.5
- Auteur: Landelijke Vereniging van Vrijgevestigde Psychologen & Psychotherapeuten
Arteria Consulting (Jacco Aantjes en Pauline Willemse)

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Gebruikershandleiding	4
2.1.	Hoe kiest u een softwarepakket	4
2.2.	Uitleg vragenlijst	5
2.3.	Hoe beantwoordt u de vragenlijst	5
3.	Vragenlijst	6
3.1.	Dossier	6
3.2.	Administratie	8
3.3.	Functioneel	10
3.4.	Service	12
3.5.	Technisch	13
3.6.	Juridisch	15
4.	Financieel	16
5.	Betekenis afkortingen	17

1. Inleiding

Aanleiding

Juni 2016 is het onderzoek “Optimalisatie registratie- en declaratieproces vrijgevestigden ggz” uitgevoerd door Arteria Consulting. Een van de vervolgstappen uit de resultaten van dit onderzoek was het opstellen van een Programma van Eisen voor de vrijgevestigden ggz.

Doelstelling

Een helder en pragmatisch toepasbaar Programma van Eisen opstellen voor de zorgaanbieders, en softwareleveranciers, binnen de sector vrijgevestigde ggz. Dit moet duidelijk maken waar een zorgaanbieder op moet letten bij het kiezen van een softwarepakket om te komen tot het meest geschikte softwarepakket.

Methode

Eerst zijn er drie bestaande documenten geanalyseerd. Dit betroffen:

- Programma van Eisen Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) van Actiz,
- Vragen en antwoorden Generalistische basis GGZ van de NZa met betrekking tot de DIS aanlevering.
- KNGF Programma van Eisen Fysio Elektronisch Patiënten Dossier (EPD) en Keurmerk

Daarnaast hebben er halverwege oktober 2017 drie gesprekken met klankbordgroepen plaatsgevonden. Een met de branchepartners (zorgverzekeraars, tussenpartijen, brancheorganisaties), een met de zorgaanbieders (leden van de LVVP) en een met de softwareleveranciers. Alle resultaten zijn geanalyseerd en verwerkt in de vragenlijst van dit document.

Opbouw Programma van Eisen

Het beheer, toekomstige wijzigingen en aanpassingen, van het Programma van Eisen komt onder verantwoordelijkheid te vallen van de LVVP, NIP en de NVvP. Er is voor gekozen het programma van eisen vorm te geven als een vragenlijst. Dit maakt het document praktisch toepasbaar voor de zorgaanbieder.

Tijdsinvestering

Een softwarepakket kiezen kost tijd. Gun uzelf deze tijd om tot de beste keuze te komen. [Hoofdstuk 2](#) geeft een gebruikershandleiding van dit Programma van Eisen. Hoe gebruikt u het en hoe komt u tot de keuze voor een geschikt softwarepakket. [Hoofdstuk 3](#) geeft inzicht in wat noodzakelijk of gewenst is in een softwarepakket. Dit wordt in zes hoofdcategorieën verder gespecificeerd. [Hoofdstuk 4](#) bevat een template om de financiële impact te bepalen in de aanschaf, het gebruik en onderhoud van een softwarepakket. [Hoofdstuk 5](#) biedt een overzicht van alle afkortingen met betekenis die in dit document gebruikt zijn.

2. Gebruikershandleiding

2.1. Hoe kiest u een softwarepakket

Het kiezen van een softwarepakket kan invloed hebben op uw bedrijfsvoering. Daarom is het belangrijk goed te kijken welk pakket bij u past. Om daar in te ondersteunen staat hieronder een stappenplan met vragen en actiepunten.

- 1) *Hoe ziet de situatie van mijn praktijk/instelling er nu uit en wat gaat er komende 5 á 10 jaar veranderen?*
De ontwikkeling van een praktijk kan impact hebben op het softwarepakket wat nu of in de toekomst voor u geschikt is.
- 2) *Welke onderdelen binnen een softwarepakket zijn voor u het belangrijkste?*
Bepaal van tevoren welke [hoofdcategorie](#) voor u het belangrijkste is. Is dat dossiervoering, administratie, functionele wensen, service, technisch of juridisch. Het ene softwarepakket is bijvoorbeeld verder ontwikkeld in de dossiervoering en een ander in de administratie.
- 3) *Vul de vragenlijst eerst in met wat voor u belangrijk is.*
Doorloop eerst zelf de vragenlijst en kijk wat er voor u in moet zitten. Kijk daarbij naar zowel nu als naar de toekomst. Doe dit zonder eerst naar allerlei softwarepakketten te kijken of met leveranciers te spreken. Het gaat er om wat u nu vanuit uw werk belangrijk vindt.
- 4) *Vraag bij collega's na wat zij gebruiken, wat zijn de plussen van het softwarepakket en wat de minnen.*
Omdat collega's mogelijk al enige tijd met een softwarepakket werken hebben zij goed inzicht wat in hun softwarepakket al erg prettig werkt en wat minder prettig. Probeer op deze manier 3 softwarepakketten te selecteren.
- 5) *Neem contact op met deze 3 softwareleveranciers¹ en bespreek met hen de doelgroep van het softwarepakket.*
Kijk of de doelgroep van het softwarepakket past bij het type bedrijf dat u nu bent, maar ook wat voor type bedrijf u over 5 á 10 jaar verwacht te zijn. Sommige softwarepakketten zijn meer gericht op grote instellingen, andere weer op kleine of grote zelfstandige praktijken.
- 6) *Neem met de 3 softwareleveranciers waarvan het softwarepakket uw voorkeur geniet de vragenlijst door.*
Probeer in contact te komen met een medewerker van de softwareleverancier die ook demo's geeft en waar u de vragenlijst mee kan doornemen. Aansluitend kan u vragen om de gehele lijst te laten invullen door de softwareleverancier. Volg de instructie van [hoofdstuk 2.3](#). Tevens kan u dan ook vragen naar de mogelijkheden in het softwarepakket die niet staan opgenomen in de vragenlijst.
- 7) *Bekijk middels het hoofdstuk [Financieel](#) de financiële impact per softwarepakket.*
Bij de financiële afweging dient u niet alleen te kijken naar de aanschafkosten, maar ook de kosten van implementatie en de jaarlijkse kosten. De impact wordt bepaald door een optelling van deze factoren.

¹ Selecteer altijd meer dan één softwarepakket, zodat u kan vergelijken en kiezen. Maar niet meer dan vier omdat u anders veel tijd moet investeren om tot een keuze te komen.

2.2. Uitleg vragenlijst

De vragenlijst bestaat uit zes hoofdcategorieën. Deze categorieën zijn: Dossier, Administratie, Functioneel, Service, Technisch en Juridisch. Wat houden deze categorieën in:

- *Dossier*: De cliëntenregistratie die voor eigen dossiervoering en interne overdracht nodig is.
- *Administratie*: De cliëntadministratie die nodig is voor de financiering.
- *Functioneel*: De extra functionaliteiten naast dossier en administratie.
- *Service*: De service van de softwareleverancier richting de eindgebruiker.
- *Technisch*: Alle technische voorwaarden waar een softwarepakket aan dient te voldoen.
- *Juridisch*: Alle juridische eisen waar een softwarepakket aan dient te voldoen.

Per categorie worden vragen gesteld die kunnen bepalen of het desbetreffende softwarepakket aansluit bij uw wensen. Om te bepalen wat echt belangrijk is en wat minder belangrijk is, is er een verdeling gemaakt in “must have”, “should have” en “nice to have”.

- **Must have (rood)**: De elementen die in het softwarepakket **moeten** zitten. Zonder deze elementen kan u problemen ondervinden in de uitvoering van diverse werkzaamheden en werkprocessen.
- **Should have (oranje)**: De elementen die belangrijk zijn in een softwarepakket en erg handig om uw werkzaamheden uit te voeren, maar het beperkt niet de voortgang van werkprocessen.
- **Nice to have (groen)**: De elementen die erg prettig zijn om te hebben in een softwarepakket, maar meer de gadgets zijn die het werk makkelijker maken.

2.3. Hoe beantwoordt u de vragenlijst

In [Hoofdstuk 3](#) is de vragenlijst uitgewerkt.

- 1) Beantwoord eerst in de kolom “**Prioriteit**” vanuit de eigen dagelijkse praktijk wat voor u belangrijk is. Gebruik hiervoor de 5-punten Likertschaal; 5 = zeer belangrijk, 4 = belangrijk, 3 = redelijk belangrijk, 2 = enigszins belangrijk, 1 = onbelangrijk.

Enkele tips:

- Kijk nog **niet** naar de softwarepakketten;
- Bedenk wat écht belangrijk voor u is;
- Waar heeft u last van in uw huidige softwarepakket/werkwijze;
- Denk aan toekomstige veranderingen in de zorg/financiering;
- Wees concreet in wat u in het softwarepakket zoekt.

- 2) Geef bij “**Ja/Nee**” aan of het in het desbetreffende softwarepakket zit.
Bespreek met de softwareleverancier welke elementen in een softwarepakket zitten en zet een kruisje in ‘Ja’ of ‘Nee’.
- 3) Vraag de softwareleverancier “**Hoe**” er aan wordt voldaan, kan de softwareleverancier het laten zien? Vindt u het **zelf** gebruiksvriendelijk?
Dit is een van de belangrijkste vragen aan een softwareleverancier. Een wens kan er misschien in zitten, maar misschien is het uitvoeren er van vrij complex en gebruiksonvriendelijk. Het is daarom vooral belangrijk ‘Hoe’ iets in het softwarepakket zit.

3. Vragenlijst

3.1. Dossier

	Vraag	Prioriteit	Ja	Nee	Hoe
Must have	Het softwarepakket voldoet aan de eisen van een DBC-informatiesysteem (DIS) aanlevering voor verzekerde en onverzekerde zorg indien digitaal ingediend bij de zorgverzekeraar.				
	Het is mogelijk eigen Routine Outcome Measurement (ROM) data op te voeren vanuit een ander softwarepakket.				
	De meest recente DSM-versie en de voorganger worden volledig ondersteund in lijn met de landelijke licentieafspraken.				
	De DSM versie geldt voor volwassen ggz en de jeugdwet.				
	Het is mogelijk een cliënt te koppelen aan een hulpverlener en behandellocatie.				
	Het is mogelijk te werken met geïntegreerde behandelprotocollen.				
	Het is mogelijk te werken met geïntegreerde meetinstrumenten.				
	Het is mogelijk eigen parameters, die ingezet zijn voor de cliënt, toe te voegen.				
	Het is mogelijk medicatie te registreren.				
	Het is mogelijk labwaarden te registreren.				
Should have	Het is mogelijk een monodisciplinair behandelplan op te voeren.				
	Het is mogelijk een cliënt te koppelen aan een groep/afdeling/therapiesoort t.b.v. de afdelingswachlijst, en deze "groep" kan ook meerdere cliënten bevatten.				
	Het is mogelijk een samenvatting van het cliëntendossier te printen.				
	Het is mogelijk de vragenlijsten voor de anamnese en behandelcyclus zelf te aan te passen.				
	Het is mogelijk een samenvatting van het dossier en de voorgaande sessies te raadplegen tijdens de invoer van een nieuwe sessie.				
	Het is mogelijk een waarnemer te benoemen die bij overlijden/ziekte bij de cliënt dossiers kan				

Nice to have	Het is mogelijk een papieren verwijzing/aantekening in het cliëntendossier op te slaan.				
--------------	---	--	--	--	--

3.2. Administratie

	Vraag	Prioriteit	Ja	Nee	Hoe
Must have	Het is mogelijk om de privacyverklaring van de cliënt toe te voegen waar het vervolgproces ook rekening mee houdt.				
	Het is mogelijk de BSN van de cliënt te registreren en verifiëren.				
	Het is mogelijk, en een verplicht veld, de AGB en naam van de regiebehandelaar te registreren.				
	Het is mogelijk, en een verplicht veld, om de AGB en naam van de verwijzer te registreren.				
	Het is mogelijk de ingevulde AGB van de regiebehandelaar en verwijzer geautomatiseerd te valideren middels het AGB-register van Vektis.				
	Er wordt standaard een pre-validatie uitgevoerd op de declaraties en DIS aanlevering voordat de declaraties worden verstuurd.				
	Het softwarepakket beschikt over alle actuele Diagnose Behandeling Combinaties (DBC) en de NZa dataset/codelijsten.				
	Het is mogelijk om makkelijk en snel declaratieverrichtingen toe te voegen die buiten de actuele DBC's en NZa dataset vallen.				
	Het is mogelijk gecontracteerde- en ongecontracteerde zorg te registreren.				
	Het is mogelijk om machtigingen te registreren.				
	Het is mogelijk om per verzekeraar per pakket ² de contractregistratie in te zien.				
	Het is mogelijk om per verzekeraar per pakket het budgetplafond in te zien.				
	Het is mogelijk om per verzekerde per pakket de contractregistratie en het budgetplafond in te zien.				
	Het is mogelijk specifieke productiemix afspraken die gemaakt zijn met de zorgverzekeraar bij te houden en monitoren.				
	De financieringsstroom Zvw wordt ondersteund.				

² Onder pakket wordt verstaan de verschillende aanvullende pakketten die door verzekeraars met hun verzekerden zijn afgesloten en de specifieke vergoedingen die daarin staan vermeld.

	De financieringsstroom JW wordt ondersteund.				
	De financieringsstroom Wmo wordt ondersteund.				
	Door gemeente gevraagde beleidsinformatie wordt op grondslag ingericht. (N.b. alleen van belang bij contracten met gemeenten)				
	Het is mogelijk een koppeling te maken tussen de cliënt- en financiële administratie.				
	Het is mogelijk retourinformatie in te lezen waarbij de reden van afkeur vanuit de zorgverzekeraar wordt getoond en correct overgenomen.				
	Het is mogelijk om declaratieregels te crediteren.				
Should have	Voor Jeugdwet en Wmo is het mogelijk gebruik te maken van het aanvullend berichtenverkeer. (per 1 april 2018)				
	Het is mogelijk de cliëntenagenda te koppelen aan de urenregistratie.				
	Er is een meldcode kindermishandeling aanwezig conform het bestaande protocol van de rijksoverheid.				
Nice to have	Het is mogelijk om binnen de financiële administratie andere producten dan zorgproducten te kunnen verwerken (bv. coaching, boekverkoop).				
	Het is mogelijk na aanleiding van afgekeurde declaraties een massacorrectie uit te voeren.				

3.3. Functioneel

Vraag	Prioriteit	Ja	Nee	Hoe
Must have	Het is mogelijk een analyse te maken op de budgetplafonds en specifieke productiemix afspraken.			
	Het is mogelijk terug te keren naar standaard inrichtingen (default inrichting) zoals het softwarepakket geleverd wordt.			
	Het is mogelijk gelaagde en flexibele autorisaties in te richten per medewerker.			
	Het proces van dossier tot financiering wordt ondersteund met passende signaleringen (bv. ROM data invoeren, pre-validatie op de declaraties uitvoeren)			
Should have	Het gebruik is laagdrempelig, overzichtelijk en gebruiksvriendelijk.			
	Het is mogelijk een jaardocument op te stellen.			
	Het beheer van het softwarepakket is eenvoudig.			
	Het is mogelijk om historie en archivering te creëren en benaderen.			
	Het is mogelijk de software instellingen flexibel in te stellen.			
	Het is mogelijk een samenvatting van het cliëntendossier te maken.			
	Het is mogelijk om vanuit het systeem beveiligd berichten te sturen naar cliënt, medebehandelaars, verwijzer en zorgverzekeraars.			
	Het is mogelijk analyses te maken met meetdata van cliënten ten behoeve van onderzoek. (bv. Aantal cliënten met een bepaalde stoornis)			
	Het is mogelijk analyses te maken ten behoeve van het management. (bv. Urenregistratie per behandelaar, aantal aanmeldingen per verwijzer, budgetplafond)			
	De tekst in een invoerveld blijft bestaan tijdens het openen van meerdere functionaliteiten.			
Er is een duidelijke checklist/stappenplan aanwezig om het werkproces van dossier tot administratie en declaratie door te lopen.				
Het is mogelijk teksten uit andere documenten te kopiëren en in het dossier te plakken.				

Nice to have	Brieven en mails met NAW gegevens worden automatisch gevuld met de gegevens van de cliënt.				
	Het is mogelijk om agendanotificaties ³ te Whatsappen/sms'en/op andere manier te versturen vanuit het systeem.				

³ Zorgverleners moeten zich bewust zijn dat het sturen van patiëntinformatie via WhatsApp/sms onvoldoende beveiligd is en niet voldoet aan de huidige wet- en regelgeving.

3.4. Service

	Vraag	Prioriteit	Ja	Nee	Hoe
Must have	Het is mogelijk SLA afspraken te maken over de toegankelijkheid en stabiliteit.				
	Het is bekend wie de eigenaar is van de data. En dit staat beschreven voor de zorgaanbieder.				
	De maatregelen die zijn genomen om datalekken te voorkomen en de acties die ondernomen worden bij het voorkomen van een datalek, zijn beschreven en beschikbaar voor de zorgaanbieder.				
	De softwareleverancier beschikt over een procedure om datalekken binnen de wettelijk vastgestelde termijn bij de verwerkingsverantwoordelijke te melden				
Should have	De servicedesk heeft de mogelijkheid mee te kijken op het scherm wanneer er contact opgenomen wordt voor ondersteuning, ook op een zeer beveiligde omgeving.				
	Het is mogelijk om snel te kunnen starten zonder zelf al te veel handmatig te hoeven inregelen.				
Nice to have	Er zijn betaalbare softwarepakketten voor een beginnende (deeltijd) ondernemer.				
	De servicedesk heeft een goede bereikbaarheid, ook gedurende de pauze (tussen 12.00-14.00 uur).				
	Er is keuzevrijheid om gegevens in eigen beheer te hebben?				

3.5. Technisch

	Vraag	Prioriteit	Ja	Nee	Hoe
Must have	Het softwarepakket ondersteunt de iStandaarden.				
	Het softwarepakket ondersteunt de Externe Integratiestandaarden (EI standaarden).				
	Er wordt voldaan aan NEderlandse Norm (NEN) 7510, 7512, 7513 en 8028.				
	Het softwarepakket voldoet aan de huidige en toekomstige zorginfrastructuur ⁴ .				
	Het is mogelijk een koppeling te leggen met, en gebruik te maken van, beveiligde webservices. (COV, berichtenservice, berichtenbox)				
	Het is mogelijk om registers te raadplegen via het softwarepakket. (bijv. AGB, UZOVI, Gemeente code)				
	Het behouden van de bestaande interoperabiliteit ⁵ bij het overstappen naar een nieuwe softwareleverancier is haalbaar.				
	Het softwarepakket is schaalbaar om meer cliënten toe te voegen zonder ingrijpende softwarewijzigingen.				
	Het is mogelijk een cliëntendossier veilig te kunnen uitwisselen met medebehandelaars.				
	Het is mogelijk een cliëntendossier veilig te kunnen uitwisselen met de cliënt zelf.				
	Het softwarepakket is geschikt voor zowel Windows als Apple.				
Should	Het systeem kan afgenomen worden in losse modules.				
	Het is mogelijk een koppeling te maken met andere applicaties ten				

⁴ De zorginfrastructuur is de techniek op basis waarvan u gegevens kunt uitwisselen met uw omgeving; van zorgverzekeraar tot mede zorgaanbieder.

⁵ Interoperabiliteit betekent samenwerkingsrelaties die u heeft met andere softwarepakketten, andere zorgaanbieders en zorgverzekeraars. Binnen het softwarepakket betekent het dus het behouden van bestaande koppelingen.

	behoefte van het uitwisselen van gegevens.				
	Het is mogelijk alle ROM data vanuit een andere technische omgeving (bijv. ander softwarepakket) uit te wisselen.				
	Het is mogelijk een koppeling te maken met andere branches (bijv. intramurale ggz en huisartsen).				
Nice to have	Het is mogelijk standaard applicaties als Word, mail en een pdf reader te integreren.				
	De postcodezoeker bevat een autofill mogelijkheid.				

3.6. Juridisch

	Vraag	Prioriteit	Ja	Nee	Hoe
Must have	Het softwarepakket voldoet aan de meest actuele wet- en regelgeving op Nationaal en Europees niveau. (bijv. AVG)				
	Het softwarepakket ondersteunt de Zorgverzekeringswet (Zvw).				
	Het softwarepakket ondersteunt de Jeugdwet (Jw).				
	Het softwarepakket ondersteunt de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).				
	Het is mogelijk een cliëntendossier zo lang te bewaren als de wettelijke bewaarplicht, ongeacht of de licentie verlopen is of overgestapt is naar een ander softwarepakket.				
Should have	De leverancier voert beleid met betrekking tot komende wettelijke wijzigingen.				

4. Financieel

Voor het berekenen van de financiële impact van het softwarepakket zijn de volgende zaken van belang:

1. Wat is de eenmalige investering en wat zijn de jaarlijks terugkerende kosten?
2. Zorg dat u van de verschillende leveranciers financieel vergelijkbare offertes ontvangt.
3. Kijk goed naar eventuele extra kosten die u op termijn verwacht.

Wanneer de leverancier wordt gevraagd om een offerte, dan dient inzicht te worden gegeven in de volgende kosten:

Eenmalige kosten:

- Licenties
- Implementatie:
 - o Technisch inrichten
 - o Functioneel inrichten
 - o Conversie bestaande bestanden
 - o Training/instructie
 - o Nieuwe hardware
 - o Nieuwe verbinding
 - o Koppeling met andere softwarepakketten (boekhoud pakket)

Jaarlijkse kosten:

- Licentiekosten en updates
- Helpdesk
- Onderhoud
- Beheer
- Koppelingen

Wanneer overzicht is van alle kosten, dan kan de volgende berekening worden gemaakt om softwarepakketten financieel vergelijkbaar te maken:

$$\frac{([\text{jaarlijkse kosten}] \times 5 \text{ jaar}^6) + [\text{eenmalige kosten}]}{5}$$

5

Dit creëert een reëel inzicht in wat een softwarepakket u per jaar zal kosten. Want sommige softwarepakketten zijn duur in aanschaf, maar goedkoop in het onderhoud. Maar het kan ook andersom.

⁶ Het termijn van vijf jaar is een algemeen financieel geaccepteerde rekennorm. Hij is gebaseerd op het gemiddelde afschrijftermijn.

5. Betekenis afkortingen

AGB	Algemeen Gegevensbeheer
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
BSN	Burgerservicenummer
COV	Controle op verzekeringsrecht
DBC	Diagnose Behandeling Combinatie
DIS	DBC-Informatiesysteem
DSM	Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders
ECD	Elektronisch Cliënten Dossier
EI standaarden	Externe Integratiestandaarden
EPD	Elektronisch patiëntendossier
Ggz	Geestelijke Gezondheidszorg
Jw	Jeugdwet
KNGF	Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie
LVVP	Landelijke Vereniging van Vrijgevestigden Psychologen & Psychotherapeuten
NEN	Nederlandse Norm
NIP	Nederlands Instituut van Psychologen
NVVP	Nederlandse Vereniging voor Psychiatrie
NZa	Nederlandse Zorgautoriteit
ROM	Routine Outcome Measurement
SLA	Service level agreement
UZOVI	Unieke Zorgverzekeraarsidentificatie
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Zvw	Zorgverzekeringswet