

## **Bijlage: Voorbeeld van praktijkautomatisering voor zelfstandig gevestigde paramedici: Prosoftware**

We willen u kennis laten maken met de mogelijkheden die er zijn om eenvoudig en doeltreffend uw praktijkadministratie te automatiseren. Dit doen we aan de hand van Prosoftware, dat speciaal is ontwikkeld voor paramedici. Prosoftware heeft voor elke beroepsgroep binnen de (para)medische wereld specifieke functies ingebouwd, die afgestemd zijn op wensen en eisen van de klant. Er zijn meerdere programma's zoals deze op de markt, oriënteer uzelf dus goed voordat u tot aanschaf overgaat!

### **Vorbereidingen en aanschaf**

Zoals bij elke automatisering van een administratief- en zorgproces, slaagt deze alleen als u eerst uw werkzaamheden goed organiseert en dan pas automatiseert.

Let goed op bij de aanschaf van een computerprogramma:

- ✓ Of het programma eenvoudig en intuïtief te bedienen is. U wilt niet dagenlange cursussen hoeven volgen om uw administratieprogramma te begrijpen en te hanteren.
- ✓ Of het programma overzichtelijk is. Alleen dat wat u als zorgaanbieder nodig heeft zou binnen handbereik of direct zichtbaar moeten zijn. Wat niet van belang is zou ook niet op het scherm moeten staan. Hierdoor wordt voorkomen dat u door de "bomen het bos niet meer ziet" en het programma te complex wordt.
- ✓ Of het programma blijft groeien in (digitale) functionaliteit. Mocht u later bepaalde functionaliteiten toe willen voegen (u breidt uit, krijgt personeel in dienst etc), dan moet dit ook eenvoudig in het programma door te voeren zijn.
- ✓ Of het programma voldoet aan de registratie eisen van de Wet BIG, W.G.B.O en de Wet op de Privacy;
- ✓ Of het programma het BSN keurmerk draagt. Zorgverleners kunnen, via hun softwarepakket dat het BSN keurmerk heeft, van elke patiënt het BSN opvragen, het BSN verifiëren, persoonsgegevens opdragen en het wettelijk identiteit document controleren.



Automatiseren betekent investeren in een product dat gedurende een langere periode mee moet gaan. Niet alleen de korte termijn is dus belangrijk. Naast het in ogenschouw nemen van de eenmalige licentiekosten, is het erg belangrijk om rekening te houden met de jaarlijks terugkerende kosten voor de onderhoud- en updateservice. Deze laatste kosten kunnen in de praktijk flink oplopen. Een goedkope aanschaf in het begin kan dan uiteindelijk veel geld kosten!

### **Twee types software**

Bij het kiezen van uw software pakket staat u meteen voor het maken van een belangrijke keuze. Er zijn namelijk 2 soorten software op de markt met elk zijn kenmerken.

### ***PC-georiënteerde applicatie***

Deze software gebruikt u slechts alleen op de PC('s) waarop het programma is geïnstalleerd, al dan niet in een netwerk, en is dus niet toegankelijk op andere PC's. U beschikt daarnaast zelf over de licentie van de applicatie; deze blijft in uw eigen beheer.

- ✓ Andere kenmerken:
  - Kan via het Web benaderd worden via hosting.
  - Kan samenwerken met lokaal geïnstalleerde software zoals Word.



### ***Webbased applicatie (Software as a Service)***

Deze software is toegankelijk via Internet. U logt in het programma in, waarna u direct toegang krijgt en uw gegevens kunt inzien en bewerken. Deze software wordt zeer sterk beveiligd, zodat uw gegevens niet voor onbevoegden toegankelijk zijn.

- ✓ Andere kenmerken:
  - Werkt in alle Internetbrowsers (Internet Explorer, Firefox, Mozilla, Opera, etc.) en op alle systemen.
  - Altijd en overal vandaan kunnen werken door in te loggen op uw administratie.
  - Actueel – wijzigingen worden direct doorgevoerd. Backups worden automatisch gemaakt.

### **Ontwikkelingen in de Zorg**

Naast de keuze welk software type u wilt, is het aan te raden om goed te kijken naar trends en ontwikkelingen waar uw software applicatie gereed voor moet zijn. Belangrijk zijn onder andere:

- ✓ Aansluiting EPD
  - Met het elektronisch patiëntendossier (EPD) kunnen zorgverleners medische gegevens uitwisselen. Vanaf 2009 wordt een groot deel van de huisartsenposten, huisartspraktijken, apotheken en ziekenhuizen aangesloten op het landelijk EPD. Een zorgaanbieder mag het landelijk EPD alleen gebruiken als zijn informatiesysteem aan de eisen voor een goed beheerd zorgsysteem (GBZ) voldoet.
- ✓ Multidisciplinaire zorg en Ketenzorg
  - Langdurige zorg betekent vaak ook: veel verschillende soorten zorg. Het kan voor cliënten goed uitpakken als deze verschillende soorten zorg op elkaar afgestemd zijn. Ketenzorg kan dan een belangrijk middel zijn. Bij ketenzorg bundelen de verschillende zorgaanbieders de krachten. Daardoor kan het aanbod meer bepaald worden door de cliënt, en minder door de werkwijze van een instelling. Het is derhalve belangrijk dat uw software meerdere beroepsgroepen in de zorg ondersteunt. Het is tevens belangrijk dat uw software aangesloten kan worden op een lokaal keten informatie systeem dat door steeds meer huisartsen wordt opgezet om de zorg voor patiënten met een chronische aandoening te kunnen monitoren.

## Wat zijn de mogelijkheden van het automatiseren?

In principe kunt u elk administratief onderdeel van het zorgproces automatiseren:

1. het zorginhoudelijke proces
2. het administratieve proces
3. het financiële proces
4. Het communicatie proces

### Het Zorginhoudelijke Proces

Het gaat hierbij om de patiëntendossiers die u elektronisch kunt administreren. Dit bent u volgens de wet verplicht om te doen. Het volgende kunt u zorginhoudelijk vastleggen:

- ✓ het afnemen van een anamnese;
- ✓ de eventuele contra-indicaties;
- ✓ het behandelplan;
- ✓ de effecten van de zorg;
- ✓ voortgangsregistratie;
- ✓ rapportage;
- ✓ evaluatie – het meten van de tevredenheid van de cliënt
- ✓ De patiëntenkaart laat u in één opslag de belangrijkste gegevens van de patiënt zien. Ook kunt u met de Uzi-pas het opgegeven BSN nummer van uw patiënt snel controleren.
- ✓ Bij elke verwijzing krijgt u een helder overzicht van alle gegevens van verzekeraar en betaler.

FIGUUR 8.1 VOORBEELD VAN EEN PATIËNTENKAART

FIGUUR 8.2 VOORBEELD VAN EEN BSN CONTROLE

Het opvragen en verifiëren van het BSN nummer is een dienst van de Sectorale Berichten Voorziening in de Zorg (SBV-Z). Andere diensten die ze aanbieden zijn:

- ✓ Het faciliteren van het verifiëren van de geldigheid van het Nederlands identiteitsdocument.
- ✓ Het ondersteunen van de zorgsector bij gebruik van de SBV-Z dienstverlening.
- ✓ De SBV-Z werkt samen met het Ministerie van VWS, Nictiz en het UZI-register om de invoering van het burgerservicenummer (BSN) in de zorg en het landelijk elektronisch patiëntendossier (EPD) tot een succes te maken.

Naast het opvragen van het BSN nummer, kan de zorgverlener ook gebruik maken van VECOZO. VECOZO staat voor **VE**ilige **CO**mmunicatie in de **ZO**rg. Vanuit Prosoftware kunt u direct inloggen. Gebruikers met een VECOZO certificaat kunnen via de VECOZO gebruik maken van verschillende toepassingen:

- ✓ Raadplegen verzekerdengegevens van patiënten
- ✓ Raadplegen AGB-codes van zorgverleners
- ✓ Digitaal declareren

VeCoZo - Lennon (10-9-1940)

Ophalen VeCoZo-recht

BSN:	<input type="text" value="693627797"/>	Postcode / huisnr:	<input type="text" value="1012JS"/> <input type="text" value="9"/>	Peildatum:	<input type="text" value="10-9-2009"/>
Achternaam:	<input type="text" value="Lennon"/>	Inschrijfnr:	<input type="text" value="544897521230"/>		
Geboortedatum / sexe:	<input type="text" value="10-9-1940"/> <input type="text" value="M"/>	Dekking o.b.v.:	<input type="text" value="Basis+aanvullend"/>		<input type="button" value="Opvragen data"/>

FIGUUR 8.3 VOORBEELD VAN VECOZO CHECK

Op het moment van schrijven zijn er meer dan 31.000 zorgverlenerpraktijken en -instellingen bij VECOZO aangesloten. Hieraan zijn 109.900 gebruikers verbonden. Het aantal nieuwe zorgverleners dat gebruik maakt van VECOZO neemt nog maandelijks toe.

In Prosoftware maakt u een behandelplan aan. Het behandelplan is onderdeel van het dossier en wordt in overleg met de patiënt opgesteld. Hierna geeft de patiënt al dan geen toestemming voor de behandeling. In elk dossier is er de mogelijkheid om in een uitgebreide of beknopte anamnese de aantekeningen van de intake vast te leggen. Andere onderdelen zijn:

- ✓ per beroepsgroep specifieke schermen voor het vastleggen van onderzoeksgegevens
- ✓ schermen voor documentenbeheer en het vastleggen van foto's
- ✓ een scherm voor het maken van uitgaande correspondentie met behulp van Word of Writer
- ✓ een scherm voor het op digitale wijze kunnen ontvangen en versturen van beveiligde berichten van en naar huisartsen en/of de verwijzer

Het dossier is weer gekoppeld aan het totale zorgtraject. In een zorgtraject legt u ondermeer de aandoening/behandeling en de verwijzer vast, alsmede wie ervoor gaat betalen en wat het recht is dat de patiënt heeft voortvloeiend uit zijn verzekering. Hierdoor is de behandelaar in staat om goede hulpverlening te leveren en verantwoording hierover af te leggen.

FIGUUR 8.4 VOORBEELD VAN EEN ZORGTRAJECT

Datum	Bezoek	Verslag
10-09-2009		Dhr. Lennon is gekomen en na een zeer goede behandelsessie is hij weer tevreden naar huis gegaan.

FIGUUR 8.5 VOORBEELD VAN EEN VERSLAG

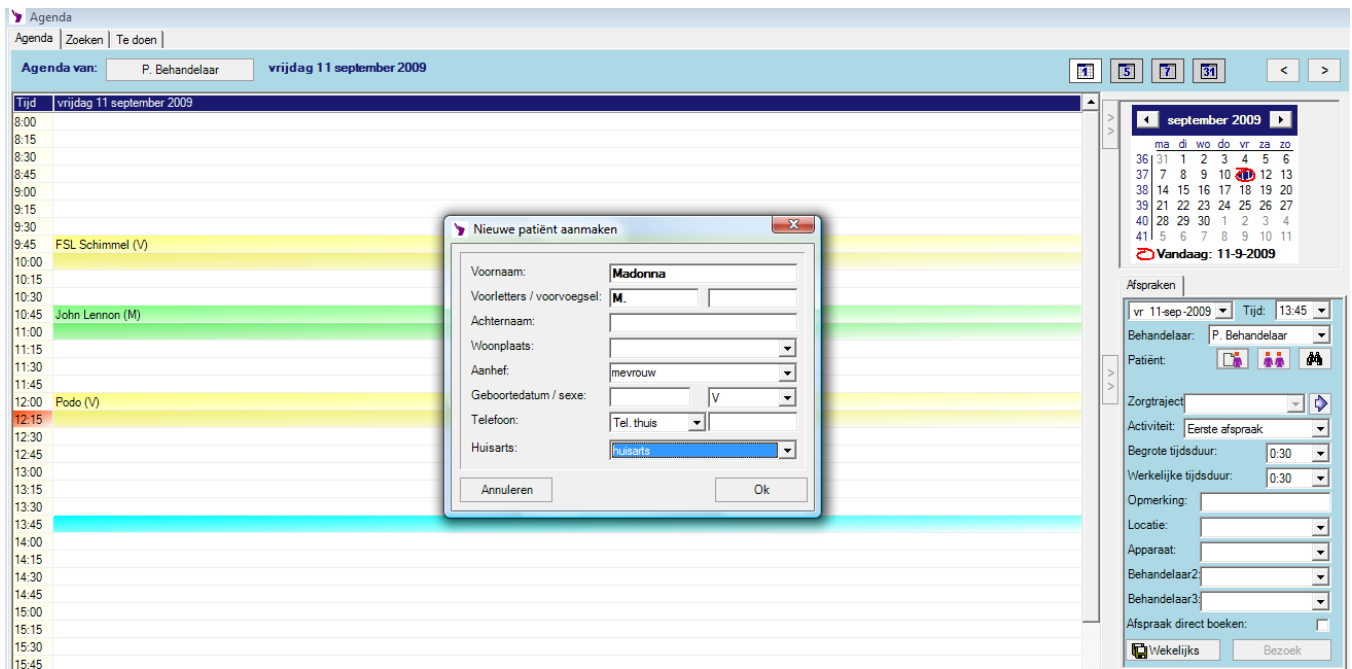
### **Het Administratieve Proces**

In het administratieve gedeelte kunt u bijvoorbeeld een elektronische agenda bijhouden. Een agenda die u kunt aanpassen aan de wijze van werken in de praktijk, bijvoorbeeld door het instellen van de tijdsinterval (tijd van een standaard behandeling). De agenda kan u in één oogopslag vertellen op welke datum, tijdstip en tijdsduur en op welke locatie of behandelkamer u de afspraak hebt met een patiënt.

De agenda is in te delen in "per dag", "per week" of "per maand" zodat u gemakkelijk door de agenda kunt bladeren, een nieuwe afspraak kunt maken of een bestaande afspraak op kunt zoeken. Wanneer u met meerdere collegae werkt, is het handig als u meerdere agenda's naast elkaar kunt leggen. Hierdoor kunt u in één oogopslag de bezetting van de praktijk overzien. Vanuit uw agenda kunt u direct gegevens van een nieuwe patiënt invoeren en na afloop van een afspraak kunt u de werkelijke tijdsduur van het bezoek ingeven. Zodoende wordt de factuur weer automatisch aangepast aan de werkelijke bezoektijd. Door het invullen van de verwijzing, eventueel pas na afloop van het eerste bezoek, kunnen de gegevens van de verzekeraar en de machtigingsgegevens worden vastgelegd.

Bovenstaande functionaliteiten geven een beeld hoe u, door de administratie goed en consequent bij te houden, daar in een later stadium een analyse op uit kunt voeren. De analysemogelijkheden zijn ondermeer:

- ✓ Analyse van een aandoening versus behandelduur en resultaat;
- ✓ Een tevredenheidsoverzicht van de patiënten over de behandeling;
- ✓ Een bezettingsoverzicht van tijd, behandellocaties en behandelaar(s)



FIGUUR 8.6 VOORBEELD VAN EEN AGENDA

Hiermee krijg u als zorgverlener goed zicht op het totale zorgprocessen en kunt u de kwaliteit (én kwantiteit) beter in de gaten houden. Daarnaast kan hierdoor onderbouwd verantwoording worden afgelegd naar overheid en verzekeraars. In de toekomst zullen dit steeds belangrijkere beleidsinstrumenten worden voor beroepsbeoefenaren.

### ***Het Financiële Proces***

Naast het zorginhoudelijke proces is het automatiseren van het financiële proces net zo belangrijk. Prosoftware stelt automatisch uw facturen samen aan de hand van de patiëntendossiers en/of de agenda. De factuur gegevens worden gelijk weer geregistreerd in de financiële administraties: het rekeningenoverzicht, de debiteurenadministratie, de balans en de jaarrekening. Dit scheelt u een hoop tijd!

Een meer voorkomend fenomeen tegenwoordig is factoring. Hierbij neemt een bedrijf (zoals Fa-med) het incasseren van uw vorderingen over. U heeft uw geld dan gegarandeerd binnen 14 dagen binnen na declaratie. Hiernaast heeft u binnen Prosoftware ook de optie tot het automatisch aanmaken van incassobestanden, die u snel en eenvoudig kunt importeren naar uw bank. Ook kunt u telebank bestanden inlezen in Prosoftware en die weer in uw boekhouding verwerken.

Een niet onbelangrijk slotstuk van het financiële proces is de jaarrekening. Het voeren van een eigen boekhouding is geïntegreerd opgenomen in Prosoftware en is begrijpend en doeltreffend

van opzet. Hierdoor kunt u zelf veel boekhoudkundige werkzaamheden verrichten. Dit bespaart u hoge accountants- en boekhouderkosten en geeft uzelf dagelijks inzicht in uw financiële situatie. Zodoende kun u weer bijtijds bijsturen, mocht dit noodzakelijk zijn. Bovendien kunt u de opmaak van uw facturen zelf bepalen.

<b>Financieel overzicht - Balans en Verlies &amp; Winst</b>									
Boekjaar: 2004		Datum vanaf: 01-01-2004		Datum tot en met: 08-09-2004					
Periode van:		Datum tot en met:		08-09-2004					
Periode tot en met:									
Rek.nr	Omschrijving	Proefbalans		Saldbalans		Verlies & Winst		Eindbalans	
		Debet	Credit	Debet	Credit	Debet	Credit	Debet	Credit
1	130000 Debiteuren patiënten	1.148,70	233,87	914,83				914,83	
<b>Financieel overzicht - Crediteuren</b>									
Crediteur: <alle crediteuren>		Vanaf datum: 01-01-2004		Tot datum: 08-09-2004					
Afbeelden: Alle mutaties									
Crediteur: KPN									
	Boekstuknr	Datum	Soort	Bedrag	Ontvangen	Openstaand			
1	27-08-2004	Ingekomen factuur		50,00 (D)		50,00 (D)			
<b>Financieel overzicht - Debiteuren</b>									
Soort: Patiënten		Vanaf datum: 01-01-2004		Tot datum: 08-09-2004					
Afbeelden: Alle mutaties									
Patiënten									
Debiteur: 0003 mevrouw J.F. Schippers		Dordrecht							
	Boekstuknr	Datum	Soort	Bedrag	Ontvangen	Openstaand			
	20040015	11-04-2004	Declaratie	456,00 (D)		456,00 (D)			
	20040029	16-04-2004	Declaratie	100,00 (D)		100,00 (D)			
<b>Saldo debiteur:</b>				<b>€556,00 (D)</b>	<b>€0,00 (D)</b>	<b>€556,00 (D)</b>			
<b>Financieel overzicht - Rekeningen</b>									
Omschrijving: 130000 - Debiteuren patiënten		Datum: 08-09-2004		Periode van: 01-01-2004		Periode tot en met: 08-09-2004		Hoofdgroep van: 130000 - Debiteuren patiënten	
Per Datum:		Boekstuknr		Omschrijving		Soort		Saldo	

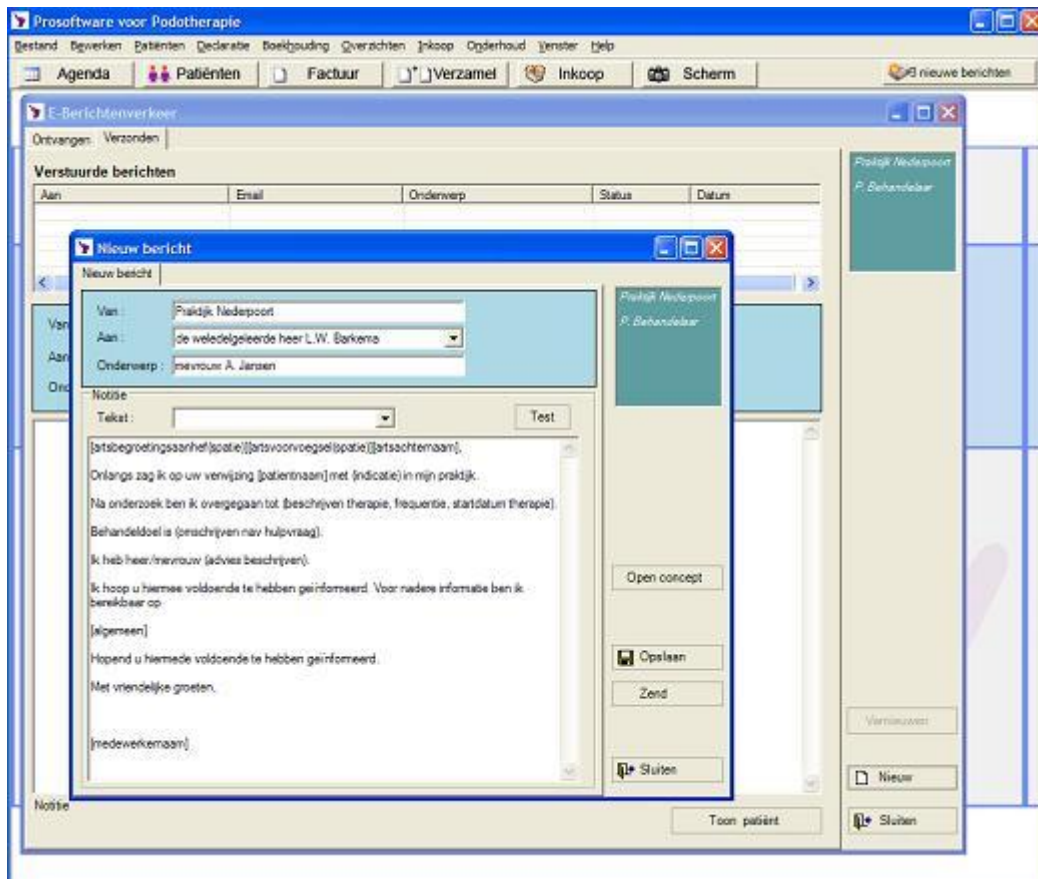
FIGUUR 8.7 VOORBEELD VAN FINANCIËLE OVERZICHTEN

### Het communicatie proces

ZorgMail is een service waarmee zorgverleners op een veilige manier berichten (rapportage) met huisartsen en verwijzers kunnen uitwisselen. Informatie met een vertrouwelijk karakter (bijvoorbeeld patiëntgegevens) kunnen niet onbeveiligd over en weer worden verstuurd.

- ✓ Overall in Nederland beschikbaar
- ✓ 90% van alle elektronisch verzonden berichten in de zorgsector gaat via ZorgMail. Jaarlijks worden er op dit moment ca 40 miljoen berichten verzonden door ruim 7.000 deelnemers. Het aantal deelnemers stijgt nog steeds en daar zijn we trots op! Naast de gebruikers van het eerste uur: ziekenhuizen, laboratoria en huisartsen zijn ook bijna alle huisartsenposten deelnemer en komen er steeds meer apotheken, (para)medici, verloskundigen, GGD, GGZ en verpleeg- en verzorgingshuizen bij.
- ✓ Rapportage via Word/Writer
  - Facturatie aan patiënten en rapportage aan huisartsen en verwijzers in uw eigen huisstijl m.b.v. en tekstverwerker die bij de meeste zorgverleners bekend is.





FIGUUR 8.8 VOORBEELD VAN ZORGMAIL

Hiernaast kunt u herinneringen versturen voor afspraken per email en SMS, alsmede diverse producten bestellen bij leveranciers en internetapotheken. Doordat Prosoftware diverse koppelingen heeft, hoeft u geen gegevens dubbel in te voeren. Andere koppelingen met derden geven u de mogelijkheid tot benchmarking, het uitzetten van online vragenlijsten en het meten van patiënttevredenheid. Al uw benodigde gegevens hiervoor worden automatisch overgezet.

Met dank aan Prosoftware voor het ter beschikking stellen van hun programma om het automatiseringsproces te verduidelijken.