

Inleiding

Careyn HZ heeft vanaf 22 april 2013 een gedeelte in de gemeente Rotterdam toegewezen gekregen om daar de huishoudelijke zorg te verzorgen. Het gaat hier om de gemeenten Rozenburg, Pernis en Hoek van Holland waarin ongeveer 650 cliënten en 130 medewerkers actief zijn.

De gemeente Rotterdam is direct in deze gemeente gestart met een nieuw beleid voor de huishoudelijke zorg. Centraal staat daarin om de cliënten zelfredzamer te maken, waardoor de kosten voor de Wmo naar beneden kunnen. Er waren een aantal uitgangspunten door de gemeente geformuleerd.

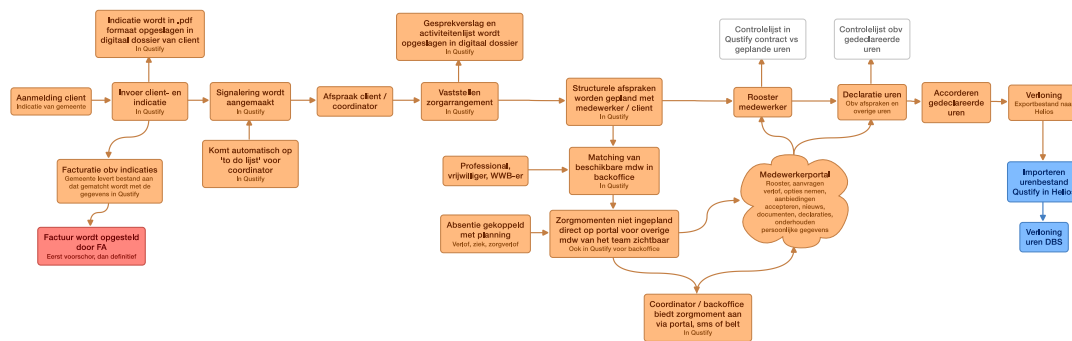
- Careyn HZ zal de enige zorgaanbieder zijn voor huishoudelijke zorg in Rozenburg, Pernis en Hoek van Holland.
- Cliënten en medewerkers van huidige zorgaanbieders worden overgeheveld naar Careyn HZ.
- Oude indicaties o.b.v. uren per week zullen snel worden omgezet naar een indicatie van een budget per week.
- Careyn zorgt voor een gepast zorgaanbod huishoudelijke hulp bij de cliënt waarin zowel mantelzorgers, vrijwilligers, ww'b'ers als professionele medewerkers worden ingezet.
- Als de cliënt zelfredzamer wordt, zal er een bonus worden uitgekeerd door de gemeente aan Careyn HZ.
- Facturatie wordt uitgevoerd door het matchen van een aangeleverd bestand door de gemeente. Voorschot wordt direct een dag na match betaald, afrekening 10 dagen daarna.

De bovenstaande uitgangspunten betekende ook een ander soort inrichting van het proces en ondersteuning ICT. Het bleek dat het nieuwe proces niet door de huidige systemen binnen Careyn ondersteund kon worden en zeker niet op een zo'n korte termijn (4 weken). Qustify kon wel garanderen dat de benodigde software operationeel zou zijn twee weken voor 22 april 2013.

Implementatie

- 28 maart 2013 - Opdracht verstrekt aan Qustify door door Careyn HZ
- 8 april 2013 – installatie backoffice
- 9 april 2013 – inrichting backoffice
- 7 – 17 april 2013 – presentatie medewerkerportal aan medewerkers
- 10 april 2013 – conversie gegevens
- 15 april 2013 – installatie medewerkerportal
- 15 april – Qustify operationeel
- 16 april – opleiding planners Careyn HZ Rotterdam
- Vanaf 16 april regelmatig ondersteuning planners op locatie of telefonisch/mail

Het proces



Gezien het nieuwe beleid moest ook het proces voor deze regio bij Careyn HZ anders worden ingericht. De traditionele indicaties op basis van uren per week waren zover mogelijk geconverteerd naar Qustify. De gemeente zou vanaf mei 2013 gaan starten met het herindiceren van de cliënten. Op basis van deze informatie wordt een budget per week vastgesteld. Zolang er nog geen herindicatie is gedaan, wordt de oude indicatie nog gehanteerd. Qustify heeft deze twee verschillende werkwijze tegelijk ondersteund en zodoende de transitie soepel laten verlopen.

Proces voor herindicatie	Proces na herindicatie	Toelichting
Vastleggen indicatie uren	Toevoegen indicatiedocument in digitaal dossier van cliënt in Qustify	
	Vastleggen indicatie budget	
	Taak aanmaken voor coördinator dat nieuwe/gewijzigde indicatie is ontvangen	Coördinator ziet dit automatisch op een ToDo lijst in Qustify en krijgt daar een email van vanuit Qustify
	Coördinator bezoekt klant en legt afspraken vast in digitaal dossier cliënt in Qustify	
Vastleggen structurele afspraken	Coördinator legt structurele afspraken vast en koppelt deze aan medewerkers. Niet ingeplande zorgmomenten worden automatisch getoond op de medewerkerportal bij de andere medewerkers van het betreffende team.	
	Medewerkers nemen opties op openstaande zorgmomenten	
	Verwerken absentie mdw	
	Inplannen niet geplande zorg / omzetten opties genomen door medewerkers / aanbiedingen via portal / sms	
	Communicatie planning automatisch via portal en email vanuit Qustify / afspraakbevestiging / wijziging bestaande afspraak	
	Declaratie uren o.b.v. geplande uren / reiskosten via medewerkerportal	
	Controle uren door coördinator	

Proces voor herindicatie	Proces na herindicatie	Toelichting
Uren verlonen en exporteren naar Helios		
Geregistreerde uren matchen met factuurbestand gemeente		
Medewerker muteren persoonlijke gegevens via medewerkportal. Qustify genereert automatisch signaal voor PA wat er is gewijzigd.		Dit omdat DBS leidend is binnen Careyn HZ.
Vragen over planning worden gesteld via de medewerkportal		
Verlofaanvragen worden via de medewerkportal ingediend		

Personeel

Op 22 april 2013 was de administratieve ondersteuning als volgt.

- 1 Administratief ondersteuner (32 uur per week)
- 2 Coördinatoren (60 uur per week)
- 2 planners ((60 uur per week)

Na implementatie nieuwe werkwijze is de administratieve ondersteuning als volgt.

- Administratief ondersteuner (24 uur per week)
- 2 Coördinatoren (60 uur per week)
- 0 planners

Het resultaat is geleidelijk behaald na een doorlooptijd van 4 maanden.