



# OVERZICHT CLIENTPORTALEN IN DE JEUGDZORG

September 2023

ICT in perspectief

**M&I/**Partners/

adviseurs voor management en informatie

# Inleiding

Dit overzicht is een bijlage bij het artikel [‘ECD-inventarisatie in de jeugdzorg: stand van zaken cliëntportalen nader onderzocht’](#).

De vier ECD-leveranciers in de jeugdhulp (Avinty, Jouw Omgeving, Adapcare en Myneva) hebben een de door M&I/Partners opgestelde vragen schriftelijk beantwoord. Hun antwoorden zijn op de volgende sheets opgenomen. De door hen verstrekte informatie is niet door M&I/Partners geverifieerd. Over WIJZ (ECD voor gecertificeerde instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering) is contact geweest met Jeugdzorg Nederland. Omdat WIJZ nog niet over een cliëntportaal beschikt, is WIJZ niet meegenomen in dit overzicht.



### **Visie op clientportaal en PGO**

De cliënt en zijn of haar sociaal netwerk hebben via het clientportaal inzicht in het cliëntdossier. In toenemende mate kan de cliënt regie nemen in het zorg- en behandelproces.

Het Pluriform cliëntportaal biedt procesondersteuning in het slim samenwerken van het client en professional. Het PGO biedt een leesfunctie op gegevens van dossiers uit verschillende organisaties.

### **Ondersteuning jeugdzorgorganisaties**

De belangrijkste vraag is wat er via het cliëntportaal gedeeld moet en kan worden met de cliënt. Na deze inventarisatie bespreken we wat de zorginstelling wil delen met de cliënt en/of naasten. Het is namelijk mogelijk om per rol andere functionaliteiten te laten zien. Wij adviseren en begeleiden zorginstellingen in het aansluiten en activeren van de cliëntomgeving waarin we proberen klein te beginnen en stap voor stap te komen tot een volledig passend cliëntportaal dat aansluit bij de wensen van zowel de zorginstelling als de cliënt en naaste.

### **Functionaliteit**

- Dossier inzien: rapportages (ook groepsrapportages), metingen, formulieren, cliëntplan, agenda, zorgovereenkomst, eHealth, chats, evaluaties, abonnementen, facturen, prikbord, eigen gegevens en wie heeft toegang tot het cliëntdossier
- Cliënt in regie: rapportages schrijven, metingen invoeren, formulieren invoeren en ondertekenen, cliëntplan ondertekenen, afspraken maken en beeldbellen, zorgovereenkomst ondertekenen, Single Sign On, chatten

Op de ontwikkelkalender staat:

- Uitbreiden clientportaal met (nog meer) dossierelementen.
- Zelf kunnen bijdragen aan het plan door doelen en acties voor te stellen,
- Doorontwikkeling app Anne voor cliënt en sociaal netwerk, dossierfunctionaliteit gelijk aan die van de app van de professional.

### Visie op cliëntportaal en PGO

Één digitale omgeving voor de cliënt en zijn/haar verwant(en): de combinatie portaal én e-Health maakt het verschil (adoptiegraad hoog) en maakt instellingen succesvol. Avinty biedt Jouw Omgeving aan, deze zal op termijn het portaal van Care4 gaan vervangen. Jouw Omgeving is gericht op het faciliteren van de volledige clientreis, het ondersteunen van de samenwerking met de client en zijn/haar netwerk en binnen één systeem samenwerken rondom de client.

Jouw Omgeving biedt een portaal welke visueel is ingesteld, afgestemd op de mogelijkheden van haar gebruikers en past in hun leefwereld. Naast de Jouw Omgeving-modules bieden ze d.m.v. eigen techniek (onze 'program builder') organisaties ook de mogelijkheid eigen content te digitaliseren en toe te voegen aan Jouw Omgeving. Jouw Omgeving kan daarnaast met behulp van-API's geïntegreerd worden met de toepassingen binnen het applicatielandschap van de zorgorganisatie. Het cliëntportaal draagt bij aan het vergroten van regie en transparantie en verhoogt hiermee tevredenheid, kwaliteit en efficiëntie.

### Ondersteuning jeugdzorgorganisaties

Visie (being digital, doing digital) op digitale hulpverlening ontbreekt veelal.

- Verdere digitalisering van onderdelen van de clientreis (bijv. wachtlijst, aanmelding, intake) zijn aan de orde van de dag; dit naast aandacht voor verdere adoptie en activatie.
- Stappen zetten in de organisatie rondom de sociale innovatie bij hulpverleners om hun werk anders (blended) in te zetten.
- De digivaardigheid van cliënten en hun netwerk.
- De worsteling tussen top-down en bottom-up benadering ten aanzien van digitale hulpverlening / hybride zorg.
- Connectiviteit tussen systemen.

### Functionaliteit

- Synchronisatie van gebruikers, waarbij hulpverleners, wettelijke vertegenwoordigers en cliënten aangemaakt in Care4 worden overgenomen in het Jouw Omgeving portaal.
- Synchronisatie van afspraken, waarbij afspraken gemaakt in Care4 aan de cliënt en verwant, worden getoond binnen het Jouw Omgeving portaal;
- Synchronisatie van gepubliceerde documenten inclusief 2-wegs commentaar, waarbij deze documenten worden getoond aan de betreffende cliënt en de verwant in het Jouw Omgeving portaal. Commentaren op documenten kunnen zowel in Care4 (door hulpverlener) als in Jouw Omgeving (door client/verwant) worden toegevoegd en deze worden vervolgens in beide systemen getoond.
- Synchronisatie van notificaties, waarbij de zorgprofessional in Care4 wordt genotificeerd over de activiteiten van de cliënt en/of verwant in het Jouw Omgeving portaal (inclusief SSO link naar de betreffende activiteit in JO) en vice versa.
- Synchronisatie van werkdoelen, waarbij werkdoelen die worden gedeeld vanuit Care4 worden overgenomen in Jouw Omgeving;
- Synchronisatie van rapportages, inclusief 2-wegs commentaar, waarbij rapportages die worden gedeeld vanuit Care4 worden overgenomen in Jouw Omgeving. Commentaren op rapportages kunnen zowel in Care4 (door hulpverlener) als in Jouw Omgeving (door client/verwant) worden toegevoegd en deze worden vervolgens in beide systemen getoond.

Het portaal Care4, dat nog bij de meeste jeugdzorgorganisaties in gebruik is, beschikt over dezelfde functionaliteit.

NB: Avinty is in 2023 overgenomen door SDB Groep. In dit overzicht wordt Avinty nog onder hun eigen naam gepresenteerd.

### **Visie op cliëntportaal en PGO**

De cliënt, en zijn/haar systeem/netwerk/omgeving, toegang en regie geven binnen zorg- en begeleidingstrajecten wordt de komende jaren steeds belangrijker. Als leverancier levert myneva een cliëntportaal. Ons doel is dat het portaal past bij de vraag vanuit onze klanten. Die bestaat soms alleen nog uit het beschikbaar stellen van informatie terwijl andere klanten al Blended werken waarbij de cliënt actief participeert. De techniek is hierbij niet de beperkende factor. De noodzakelijke verandering in het omgaan met de cliënt (praten en schrijven) en de extra rol die de organisatie krijgt door de introductie van een portaal zijn dat vaak wel. Myneva helpt daarin door zowel de ervaring te delen (binnen jeugdzorg en daarbuiten) en door de techniek aan te bieden.

Portalen zijn daar in een goede stap naar een PGO. Samenwerken met de aanbieders van PGO's is belangrijk als leverancier van een ECD om in de toekomst portalen goed te integreren of wellicht overbodig te maken.

### **Ondersteuning jeugdzorgorganisaties**

In de visie laten we al zien dat de grootste uitdaging bij de organisatie ligt. Medewerkers moeten leren samenwerken met cliënten alsof ze alles mee kunnen lezen en organisaties moeten wennen aan de nieuwe rol die ze krijgen waarin ze voor een cliënt als 1e lijns hulplijn dienen bij vragen en problemen met een portaal.

### **Huidige functionaliteiten**

- Inzage in (delen van) het dossier: plan, rapportage, etc.
- Reageren/akkoord geven op het plan
- Samenwerken in het dossier (cliënt heeft schrijfrechten)
- Invullen vragenlijsten/formulieren
- Communicatie met de hulpverlener
- Agendafunctie
- Delen van beeldmateriaal

### **Visie op cliëntportaal en PGO**

De huidige PGO's voorzien met name in behoefte om inzage in dossier, afspraken en andere Zorg Informatie Bouwstenen te krijgen. Medicore ondersteunt de Medmij standaardisatie van Zorg Informatie Bouwstenen, zodat PGO's en (digitale) zorgnetwerken kunnen groeien in de GGZ en Jeugdzorg. We hebben met het wellbee cliëntportaal al onze opdrachtgevers succesvol door alle VIPP programma's en audits geholpen en hierdoor de regie van de client en het gebruik van portalen gestimuleerd.

Het communiceren met zorgverleners, reageren/accorderen documenten, het meeschrijven aan doelen en het integreren van vragenlijsten in het dossier zijn functionaliteiten die (in)direct gelinkt zijn aan workflow ondersteuning in het Medicore ECD. Deze functionaliteiten zien wij als essentieel voor een cliëntportaal in de jeugd en worden daarmee ook ondersteunt vanuit het Wellbee cliëntportaal. Om de standaardisatie en keuzevrijheid van zorginstellingen te ondersteunen voor cliëntproducten, zijn Medicore en Wellbee ook voorbereid op de Koppeltaal (2.0) standaard, waarmee een client niet geconfronteerd hoeft te worden met meerdere (inlog) portalen.

### **Ondersteuning jeugdzorgorganisaties**

De toegenomen digitalisering van de zorg en de regie die verschuift naar de cliënt, zorgen voor veel (nieuwe) uitdagingen voor zorgverleners. Zij hebben te maken met een continue veranderende situatie van een jongere en het netwerk waarin verslaglegging met en over de cliënt en in het verlengde de informatie daarover in het portaal van cliënt of ouders, steeds meer impact kan hebben voor de zorg die verleend wordt. Deze impact kan zowel positief als negatief zijn maar vraagt om (nog) meer duidelijkheid over welke gegeven op welk moment gedeeld (moeten) worden. Wij zien een grote rol voor onszelf in het ondersteunen van zorgverlener én client met functionaliteiten voor het uitwisselen van (digitale) informatie. Vanwege de gevoelige aard van deze gegevens beveiligen we de toegang tot deze informatie met de hoogste betrouwbaarheidsniveau 's.

### **Functionaliteit**

Het wellbee (client)portaal bevat functionaliteiten om afspraken, verslagen, documenten, beeldmateriaal en medicatie in te zien. Om de clientregie te ondersteunen is functionaliteit aanwezig om te communiceren met zorgverleners, kunnen vragenlijsten worden ingevuld, in het dossier worden geschreven, dagboeken worden bijgehouden en beschikt het portaal over beeldbelfunctionaliteit. Hiernaast is er een takenmodule waar onder andere documenten kunnen worden voorgelegd en accordering of reactie op het document gegeven kan worden.

Momenteel werken we op de ontwikkelkalender voor wellbee aan het ondersteunen van koppeltaal 2.0 standaard en zijn we koploper in de GGZ om de TVS/RouteringsdienstNL voorziening aan te sluiten. Hiermee kunnen cliënten inloggen op het hoogste veiligheidsniveau, conform de nieuwe wetgeving uit de WDO en voorbereid op de Wegiz en EHDS.

Hiernaast werken we in focusgroepen met onze opdrachtgevers aan oplossingsrichtingen om verslaglegging met en over cliënten (en ouders) in complexe casuïstiek dusdanig te scheiden aan de bron, dat dit (automatisch) gedeeld kan worden in portalen.