



ZORGZWAARTE
BEKOSTIGING

Handreiking productenboek

Ter ondersteuning bij de interne bedrijfsvoering

versie 4.0

BUREAU
ahm
ONDERZOEK EN ADVIES

Enschede, september 2011
HW/11/1877/imz

Handreiking Productenboek

versie 4.0

Bezoekadres Thermen 1, 7521 PS Enschede
Postadres Postbus 262, 7500 AG Enschede
Telefoon (053) 4330548 Internet www.hhm.nl
E-mail info@hhm.nl KvK-nummer 08120363

Deze handreiking is ontwikkeld door bureau HHM.
Heeft u vragen over deze handreiking?
Neem dan contact op met Hinke van der Werf van bureau HHM,
telefoonnummer (053) 433 05 48.

Inhoudsopgave

| | | |
|----|-------------------------------|---|
| 1. | Inleiding..... | 4 |
| 2. | Toepassing productenboek..... | 5 |
| 3. | Het product..... | 6 |
| 4. | Productenboek..... | 8 |

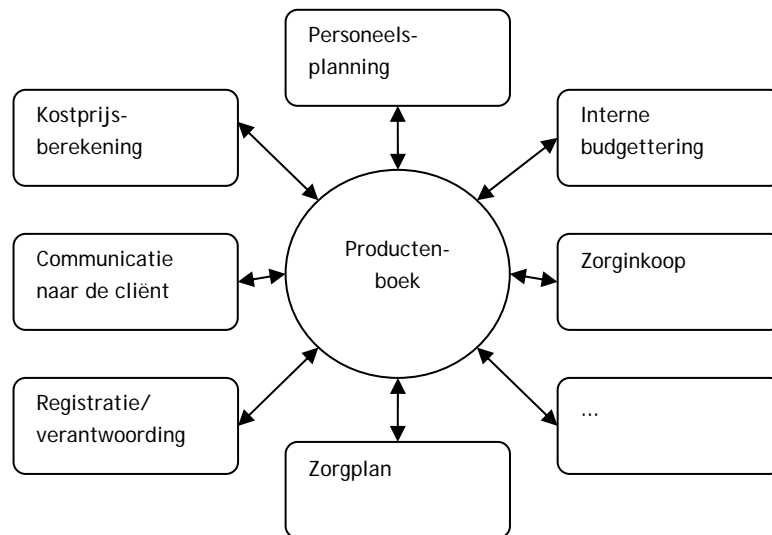
1. Inleiding

De manier waarop het ministerie van VWS zorginstellingen in Nederland bekostigd is veranderd. Vanaf 1 januari 2009 is de zorgzwaartebekostiging van kracht. Door de invoering van de zorgzwaartebekostiging, dienen zorgaanbieders verschillende aanpassingen door te voeren met betrekking tot de bedrijfsvoering. In het 'Stappenplan zorginstellingen' zoals dat is te vinden op www.zorgzwaartebekostiging.nl, zijn gewenste en noodzakelijke aanpassingen beschreven.

Een productenboek is een centrale bron van informatie die de interne bedrijfsvoering ondersteunt. De door cliënten gewenste zorg vormt het uitgangspunt voor het productenboek. De handreiking 'Productenboek' biedt u ondersteuning bij het opstellen en/of aanpassen van een productenboek.

2. Toepassing productenboek

Het productenboek dient als ondersteuning bij de interne bedrijfsvoering. Het productenboek is een gecentraliseerde bron van informatie met als doel verschillende bedrijfsprocessen/activiteiten te ondersteunen. Dit wordt weergegeven in onderstaande figuur.



Figuur 1. Toepassing productenboek

De door het productenboek te ondersteunen bedrijfsprocessen/activiteiten bepalen de inhoudelijke eisen die aan het productenboek worden gesteld. Met andere woorden, het doel dat de instelling nastreeft met het productenboek bepaalt welke elementen het productenboek moet bevatten. Omdat aan bedrijfsprocessen niet in iedere instelling op dezelfde manier een invulling wordt gegeven, kunnen deze eisen verschillen per instelling. De tabel in bijlage 1 kunt u gebruiken als kapstok om de vereiste inhoud van het productenboek vast te stellen.

3. Het product

De kern van het productenboek vormt 'het product'. U dient dan ook vast te stellen wat binnen uw instelling onder 'het product' wordt verstaan. Een product kan worden gezien als de activiteiten die worden aangeboden om aan de zorgvraag van een cliënt te voldoen. Een product kan één maar ook meerdere activiteiten omvatten.

De zorgvraag van een verblijfsgeïndiceerde cliënt wordt vertaald naar een zorgzwaartepakket, dit zorgzwaartepakket hoeft niet het product te zijn. Met de producten die uw instelling aanbiedt moet het echter wel mogelijk zijn om een invulling te geven aan het geïndiceerde zorgzwaartepakket. Afhankelijk van het detailniveau dat u kiest voor uw producten kan een cliënt dus gebruik maken van meerdere producten om de gehele zorgvraag te dekken.

Let op: het productenboek beschrijft producten voor de gemiddelde cliënt. In het zorgplan wordt de invulling die wordt gegeven aan het geïndiceerde zorgzwaartepakket op individueel cliëntniveau verijnd.

Een aantal voorbeelden van uitgangspunten van producten zijn:

- Het zorgzwaartepakket.
- De componenten (woonzorg, dagbesteding en behandeling) die deel uitmaken van het zorgzwaartepakket.
- De in het zorgzwaartepakket opgenomen AWBZ-functies.
- Activiteiten.
- Specifiek door de zorgaanbieder geformuleerde producten.
- Een combinatie van de reeds genoemde producten.

In onderstaande tabel wordt de koppeling tussen het product en het zorgzwaartepakket weergegeven. Onder het kopje 'product' kan dus ook bijvoorbeeld 'Wonen met begeleiding' als product vermeldt staan.

| Product | | | ZP (VG) | | | | | | | |
|--------------|----------------|---------------------|---------|---|---|---|---|---|---|---|
| Component | Functie | Activiteit | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Woonzorg | BG-individueel | ... | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | PV | Roepen voor opstaan | | | X | X | X | X | X | X |
| | | Haren wassen | | | X | X | X | X | X | X |
| | | Nagels knippen | | | X | X | X | X | X | X |
| | | Et cetera | | | X | X | X | X | X | X |
| VP | ... | | | | X | X | | X | X | |
| Dagbesteding | BG-groep | ... | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Behandeling | BH | ... | | | X | X | X | X | X | X |

Tabel 1. Opbouw zorgzwaartepakket

In bijlage 2 kunt u een uitgebreider overzicht vinden met mogelijke activiteiten.

Let op: dit overzicht bevat arbitrair gekozen voorbeelden en vormt dus geen uitputtend overzicht.

4. Productenboek

Hoe ziet een productenboek er uit? Hier is geen eenduidig antwoord op te geven. Zoals reeds aangegeven dient iedere instelling zelf te bepalen:

1. welke inhoudelijke eisen aan het productenboek worden gesteld (hoofdstuk 2);
2. wat onder een product wordt verstaan (hoofdstuk 3).

Een productenboek kan beginnen met het beschrijven van de algemene visie op zorg van de zorgaanbieder, de doelen die worden nagestreefd, de cliëntgroepen die men wil bedienen et cetera. Uiteraard worden de te leveren producten opgenomen. Daarnaast kan een locatiegids bruikbaar zijn wanneer beschreven wordt welke producten op welke locatie worden geleverd. Het productenboek kan ook gebruikt worden om een aantal zaken op organisatieniveau te omschrijven, bijvoorbeeld welzijnsactiviteiten en organisatie van de nachtdienst.

Met de producten uit het productenboek wordt een invulling gegeven aan de zorgzwaartepakketten. In het productenboek kan volgens tabel 1 worden aangegeven welke producten worden geleverd en hoe deze kunnen worden gekoppeld aan een zorgzwaartepakket.

Vervolgens worden de afzonderlijke producten indien van toepassing verder uitgewerkt. Navolgend is hiervoor een format opgesteld. Dit format kunt u zelf aanpassen dan wel verder uitwerken voor uw instelling. In bijlage 3 is een voorbeeld van een uitwerking opgenomen.

Het format bestaat uit drie hoofdonderdelen, namelijk:

1. Algemeen

Hier wordt een globale omschrijving gegeven van het product en worden zowel de doelen als de doelgroep van het product beschreven.


2. Leveringswijze

Hier wordt nader ingegaan op de manier waarop het product wordt geleverd. Aspecten zoals groepsgrootte, doorlooptijd, frequentie, hulpaanbod, locatie en betrokken deskundigheidsniveaus worden nader omschreven.

3. Productenmatrix

Afhankelijk van de inhoudelijke eisen die aan het productenboek worden gesteld, kunnen in deze matrix bepaalde aspecten nader worden omschreven. Zo kan het voor de kostprijsberekening noodzakelijk zijn om inzicht te hebben in de mate waarin een beroep wordt gedaan op medewerkers met een bepaald deskundigheidsniveau. In de matrix kunt u dan bijvoorbeeld weergeven dat een verpleegkundige is betrokken bij de levering van het product en het aantal minuten dat de verpleegkundige is betrokken bij de levering van het product.

Daarnaast is het ook mogelijk om in het productenboek een matrix op te nemen waarin alle producten die door de instelling worden geleverd, zijn weergegeven.

| PRODUCTNAAM | | | |
|--|--|--|-----------|
| Toelichting: het volgens paragraaf 1.3 vastgestelde product bepaalt de productnaam. Dit kan zijn; VG 1, woonzorg, verpleging, wonen met begeleiding, et cetera. | | | |
| ALGEMEEN | | | |
| Omschrijving | | | |
| Hier wordt een globale omschrijving gegeven van het product. | | | |
| Doelgroep | | | |
| Bij dit onderdeel wordt de doelgroep waarop het product zich richt beschreven. Bij deze beschrijving dient de problematiek van de doelgroep als uitgangspunt. | | | |
| Doelen | | | |
| Aanvullend op de omschrijving worden hier de specifieke doelen die met het product worden nagestreefd, geformuleerd. | | | |
| LEVERINGSWIJZE | | | |
| Groepsgrootte | |  | |
| Een product kan in een groep worden geleverd. Bij dit onderdeel wordt aangegeven welke groepsgrootte bij de levering van een product wordt gehanteerd. | | | |
| Doorlooptijd | | Bijvoorbeeld maximaal 2 jaar | |
| Bij dit onderdeel wordt de termijn aangegeven waarin het product wordt aangeboden; is er sprake van een eenmalig aanbod, een periodieke levering of wordt het product gedurende langere tijd continu geleverd? | | | |
| Frequentie/intensiteit | | Bijvoorbeeld drie keer per dag (ochtend, middag, avond) | |
| Bij dit onderdeel wordt aangegeven hoe vaak en eventueel op welke momenten het product, dan wel de activiteiten die onder het product vallen, worden geleverd aan de cliënt. Oftewel: hoe intensief vindt de zorglevering plaats? | | | |
| Hulpaanbod | | | |
| Bij dit onderdeel worden de belangrijkste kenmerken van het hulpaanbod beschreven. | | | |
| Locatie geleverde zorg | | Bijvoorbeeld locatie A, afdeling B | |
| Bij dit onderdeel wordt aangegeven op welke locaties/afdelingen het product wordt aangeboden. | | | |
| Betrokken deskundigheidsniveau('s)/disciplinemix | | Bijvoorbeeld verpleegkundige, verzorgende | |
| Bij de levering van een product kunnen meerdere medewerkers met verschillende deskundigheids-niveaus betrokken zijn. Bij dit onderdeel wordt aangegeven welke disciplinemix betrokken is bij de levering van het product. Optie is om ook de bijbehorende FWG-schaal te benoemen, zodat de betrokken deskundigen ook voor bijvoorbeeld de financiële afdeling herkenbaar zijn. | | | |
| PRODUCTENMATRIX | | | |
| Product | Eventuele nadere opsplitsing in activiteiten | Disciplinemix | Tijd |
| Product A | Activiteit 1 | Verpleegkundige | 5 minuten |
| | | Verzorgende | 3 minuten |
| | Activiteit 2 | Verpleegkundige | 8 minuten |
| Et cetera | Et cetera | Et cetera | Et cetera |

Tabel 2. Format productomschrijving

| Te ondersteunen proces | | | | | | | |
|--|--------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|---------------------|------------|--------------------------------|
| | Kostprijs- berekening | Personeels- planning | Interne budgettering | Communicatie cliënt | Intake/ Zorgplan | Zorginkoop | Registratie/ verantwoording |
| Kernaspecten inhoud | | | | | | | |
| Algemene beschrijving van de doelgroep, de doelen en het product | | | | X | X | X | X |
| Groepsgrootte | X | X | | X | X | X | X |
| Doorlooptijd | | | | X | X | X | |
| Frequentie/Intensiteit | | X | X | X | X | X | X |
| Locatie geleverde zorg | | X | X | X | X | X | X |
| Betrokken deskundigheidsniveau/disciplinemix | X | X | | | X | X | X |
| <i>Productenmatrix:</i> | | | | | | | |
| Eventuele nadere opsplitsing in activiteiten | X | X | X | X | X | X | X |
| Benodigde tijd per product/daaronder uit te voeren activiteit | X | X | | | | X | X |
| Kostprijs | X | | X | X | | X | |
| Tarieven ZZP's | X | | X | | | X | |

Tabel 1.1. Kapstok vaststellen kernaspecten inhoud productenboek

| Persoonlijke Verzorging |
|--|
| <i>De functie Persoonlijke Verzorging is gericht op activiteiten op het gebied van de dagelijkse levensverrichtingen in de vorm van persoonlijke zorg (Beleidsregels indicatiestelling AWBZ 2011). Onderstaand is een overzicht opgenomen van <u>mogelijke</u> activiteiten. Bij deze activiteiten kan het gaan om het ondersteunen bij of het overnemen van activiteiten, het stimuleren om de activiteiten zelf te doen of het aanleren van de activiteiten (Beleidsregels indicatiestelling AWBZ 2011).</i> |
| Opstaan |
| Aankleden |
| Toiletgang |
| Wassen aan wastafel |
| Wassen in bed |
| Douchen |
| Scheren |
| Gebitsverzorging |
| Nagels knippen |
| Zich verplaatsen in zit- of lighouding |
| Aanbrengen en verwijderen hulpmiddelen (steunkousen, rolstoel, korset, et cetera) |
| Nuttigen voeding (ontbijt/warme maaltijd/overig) |
| Zalven |
| Inspectie van de intacte huid op (dreigende) vervormingen, ontstekingen en/of infecties |
| Druppelen/sprayen |
| Vernevelen |
| Medicijnen controleren en uitdelen (inclusief aftekenen). |
| Medicijnen toedienen. |

Tabel 2.1. Overzicht mogelijke activiteiten PV

| Verpleging |
|--|
| <p><i>De functie Verpleging is gericht op herstel of voorkoming van verergering van een aandoening, beperking of lichamelijke handicap. (Beleidsregels Indicatiestelling AWBZ 2010). Onderstaand is een overzicht opgenomen van <u>mogelijke</u> handelingen/activiteiten.</i></p> <p><i>Bij deze activiteiten moet worden gedacht aan:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Uitvoeren directe handelingen die tot de functie Verpleging horen, die in opdracht van een arts uitgevoerd worden.</i> <i>2. Het aanleren en/of begeleiden van een cliënt bij het uitvoeren van verpleegkundige handelingen. (Beleidsregels Indicatiestelling AWBZ 2011).</i> |
| Decubituspreventie |
| Decubitusbehandeling |
| Wondverzorging |
| Toedienen van zuurstof |
| Uitzuigen trachea, mond/keelholte |
| Temperatuur meten/pols tellen/controle ademhaling/controle gewicht |
| Controle huid/vochthuishouding/uitscheiding urine/faeces |
| Bloeddruk meten |
| Injecteren |
| Inbrengen infuus |
| Inbrengen sondes |
| Katheteriseren |
| Blaasspoelen |
| Manueel faeces verwijderen |
| Inbrengen rectum canule |
| Verwisselen van de buitencanule |
| Epidurale/spinale pijnbestrijding |
| Intraveneuze medicatie- vocht- en voedingtoediening |
| Drainage maag/thorax |
| Fototherapie |

Tabel 2.2. Overzicht mogelijke activiteiten VP


| Begeleiding (BG) |
|---|
| <p><i>Vanaf 1 januari 2009 zijn de functies Ondersteunende en Activerende Begeleiding en Behandeling geherformuleerd tot de functies Begeleiding¹ en Behandeling.</i></p> <p><i>Begeleiding richt zich op het bevorderen, het behoud of het compenseren van zelfredzaamheid. De functie Begeleiding kan (deels) zijn aangewezen als is vastgesteld dat Behandeling geen adequate oplossing biedt om de zelfredzaamheid van de verzekerde te bevorderen of te handhaven. (Beleidsregels Indicatiestelling AWBZ 2011).</i></p> <p><i>Begeleiding kan individueel of in groepsverband plaatsvinden. Onderstaand is een overzicht opgenomen van <u>mogelijke</u> activiteiten.</i></p> |
| Probleem oplossen, besluiten nemen en gevolgen inschatten |
| Initiëren en uitvoeren eenvoudige taken (eten maken/was doen) |
| Dagelijkse routine regelen: structuur in dagindeling |
| Dagelijkse bezigheden: activiteiten plannen/uitvoeren |
| Hulp bij de afhandeling van financiële en/of administratieve zaken |
| Vrijtijdsondersteuning |
| Communicatie: een gesprek voeren |
| Begeleiden bij fysiek, agressief of gewelddadig gedrag |
| Toezicht houden |
| Helpen bij formuleren van doelen/bijstellen doelen |
| Begeleiden bij pijn |
| Begeleidende gesprekken |
| Oefenen met aangeleerde vaardigheden |
| Hulpmiddelen voor communicatie leren gebruiken (tel/computer/et cetera) |
| Gezinsbegeleiding (pedagogisch; psychiatrisch of begeleiding van multiprobleem gezinnen) |

Tabel 2.3. Overzicht mogelijke activiteiten BG

¹ Voor cliënten die intramuraal verblijven wordt de omvang van de functies OB en AB automatisch omgezet in BG.

| Behandeling (BH) |
|--|
| <p><i>Behandeling omvat behandeling van specifiek medische, specifiek gedragswetenschappelijke of specifiek paramedische aard gericht op herstel of voorkoming van verergering van een somatische of psychogeriatrische aandoening of een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke handicap, te verlenen door een instelling (Artikel 8 Besluit zorgaanspraken).</i></p> <p><i>Behandeling is gericht op het herstel of voorkomen van verergering van gevolgen/complicaties van de aandoening of het ontstaan van een met de aandoening gerelateerde stoornis al dan niet door het aanleren van vaardigheden/gedrag. De problematiek is zo complex dat substantiële en duurzame coördinatie, regie en supervisie van een multidisciplinair AWBZ-team noodzakelijk zijn. (Beleidsregels Indicatiestelling AWBZ 2011).</i></p> <p><i>Onderstaand is een overzicht opgenomen van <u>mogelijke</u> activiteiten.</i></p> |
| Medische zorg |
| Fysiotherapie |
| Logopedie |
| Ergotherapie |
| Dietiek |
| Sociale vaardigheidstraining |
| Psychomotorische therapie |
| Speltherapie |
| Creatieve therapie |
| Speltherapie |
| Beeldende- en muziektherapie |

Tabel 2.4. Overzicht mogelijke activiteiten BH

| PRODUCTNAAM | |
|--|---|
| Wonen met begeleiding | |
| ALGEMEEN | |
| Omschrijving | |
| <p>Het gaat om een wonen met begeleiding variant voor cliënten die ondersteuning behoeven bij het zetten van de stap naar zelfstandig wonen. Het begeleidingstraject bestaat uit twee fasen; een aanlooffase en een daarop volgende woonfase.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aanlooffase In de aanlooffase bestaat het hulpaanbod uitsluitend uit begeleiding. Deze begeleiding wordt aan de cliënt geboden door een vaste woonmaatschappelijk werker die samen met de cliënt het wonen voorbereidt. ■ Woonfase In de woonfase bestaat het hulpaanbod uit een combinatie van wonen en begeleiding. De cliënt krijgt een reguliere huurwoning ter beschikking. Wat betreft de begeleiding houdt de cliënt in principe dezelfde woonmaatschappelijk werker, die de cliënt nu bezoekt in de woonsituatie. | |
| Doelgroep | |
| <p>Cliënten met een lichte tot matige verstandelijke beperking die begeleiding behoeven bij het zelfstandig wonen en voldoende perspectief hebben om binnen ongeveer anderhalf jaar geheel zelfstandig te wonen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leeftijd: vanaf 18 jaar. ■ Geslacht: zowel vrouwen als mannen. ■ Gezinsituatie: alleenstaanden, alleenstaande ouders, gezinnen. <p>Om in aanmerking te komen voor dit product is een verblijfsindicatie vereist.</p> | |
| Doelen | |
| <p>Cliënten die nog niet in staat zijn om zelfstandig te wonen dusdanig begeleiden dat binnen ongeveer anderhalf jaar geheel zelfstandig gewoond kan worden.</p> | |
| LEVERINGSWIJZE | |
| Groepsgrootte |  |
| Dit product wordt individueel aangeboden. | |
| Doorlooptijd | |
| <p>De duur van de aanlooffase is afhankelijk van de snelheid waarmee de randvoorwaarden geregeld kunnen worden en verschilt per cliënt.</p> <p>De duur van de woonfase is maximaal 1 jaar (een standaardtermijn van zes maanden, met een mogelijke verlenging van nog eens maximaal zes maanden).</p> | |
| Frequentie/intensiteit | |
| <p>De begeleidingsintensiteit varieert afhankelijk van de gezinsituatie, de zwaarte van de problematiek en de mate waarin hulp geboden moet worden binnen verschillende leefgebieden. Dit product betreft de reguliere woonbegeleiding van gemiddeld 2,5 uur per week. Daarnaast zijn er nog de intensieve en preventieve woonbegeleiding, welke worden beschreven in afzonderlijke producten.</p> | |
| Hulpaanbod | |
| <p>Het hulpaanbod van dit product is gericht op het bieden van hulp, toezicht en sturing ten aanzien van de <i>psychosociale/cognitieve</i> functies, met name waar het gaat om geheugen en denken en het psychosociaal welbevinden. Ten aanzien van de <i>sociale redzaamheid</i> wordt toezicht en stimulatie geboden en soms hulp. Ten aanzien van <i>ADL</i> en <i>mobilititeit</i> wordt aan de cliënten doorgaans geen hulp geboden. Het hulpaanbod van dit product wordt <i>voortdurend in de nabijheid</i> geleverd en uit zich bijvoorbeeld in (waar mogelijk) vermaatschappelijking, gericht op <i>stabilisatie of ontwikkeling</i>.</p> | |
| Locatie geleverde zorg | |
| <ul style="list-style-type: none"> • De woningen liggen verspreid over de stad. Het wonen met begeleiding wordt in zelfstandige woningen | |

| PRODUCTNAAM | | | |
|---|---|--------------------------------|--|
| geboden. De maximale capaciteit bedraagt 60 plaatsen. | | | |
| Betrokken deskundigheidsniveau('s)/disciplinemix | | | |
| ■ Woonmaatschappelijk werker | | | |
| PRODUCTENMATRIX | | | |
| Product | Eventuele nadere opsplitsing in activiteiten | Disciplinemix | Tijd |
| Wonen met begeleiding | <ul style="list-style-type: none"> ■ Ondersteuning met betrekking tot financiën | Woonmaatschappelijk medewerker | 1 maal per week 15 minuten per week |
| | <ul style="list-style-type: none"> ■ Ondersteuning bij het regelen van dagelijkse routine: structuur in dagindeling ■ Ondersteuning bij het plannen van dagelijkse bezigheden ■ Ondersteuning bij het initiëren van eenvoudige taken (eten maken/was doen) | Woonmaatschappelijk medewerker | 90 minuten per week |
| | <ul style="list-style-type: none"> ■ Vrijtijdsondersteuning | Woonmaatschappelijk medewerker | 1 maal per week 30 minuten per keer |

Tabel 3.1. Voorbeeld productomschrijving