

Marktconsultatie ZorgCoördinatieIndex



Datum: 8-3-2018

Auteur: J.H. Andre de la Porte

Versie: def

Inhoud

Inhoud	2
1. Inleiding	3
1.1. Achtergrond.....	3
1.2. Doel marktconsultatie	4
2. Huidige situatie.....	4
3. Gewenste situatie.....	4
3.1. Algemeen.....	4
3.2. Functionaliteit	5
3.3. Schaalbaarheid	5
3.4. Privacy en informatiebeveiliging	5
3.5. Inzagen en regie door cliënt	5
3.6. Geautomatiseerde koppelingen.....	6
3.7. Gebruiksgemak voor professionals	6
3.8. iWmo	6
4. Oplossingsrichting	6
5. Procedure marktconsultatie.....	7
5.1. Keuze voor soort marktconsultatie	7
5.2. Procedure marktconsultatie.....	7
5.3. Planning marktconsultatie	8
5.4. Overige randvoorwaarden	8
6. Vragen	9
6.1. Algemene bedrijfsinformatie (VERTROUWELIJK)	9
6.2. Schets van de oplossing.....	9
6.3. Ervaring.....	9
6.4. Kostenindicatie	9

1. Inleiding

1.1. Achtergrond

De gemeente Amsterdam is in nauwe samenwerking met SIGRA¹ en Cliëntenbelang Amsterdam² actief bezig de administratieve lasten voor zorgaanbieders terug te dringen en faciliteert professionals beter te kunnen samenwerken. Onderdeel hiervan is het project ZorgCoördinatieIndex (ZCI). Dit project richt zich in eerste instantie op hulpverlening in het kader van de Wmo (Wet maatschappelijke opvang) in de wijkzorg. De ambitie is om een oplossing te realiseren die breed inzetbaar is binnen het sociaal domein. Middels deze marktverkenning willen de gemeente Amsterdam, SIGRA en Cliëntenbelang Amsterdam in gesprek komen met leveranciers die een oplossing kunnen leveren of ontwikkelen voor dit vraagstuk.

Met de Wet maatschappelijke ondersteuning uit 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk geworden voor de inrichting, organisatie en bekostiging van de maatschappelijke ondersteuning. Het daadwerkelijk leveren van de ondersteuning en voorzieningen gebeurt door zorgaanbieders. Cliënten hebben toegang tot de voorzieningen via de zorgaanbieders uit het wijkzorgnetwerk en via de maatschappelijke dienstverleners in de wijken.

In het huidige proces van de wijkzorg zijn zorgaanbieders veel tijd kwijt met het invoeren en opzoeken van gegevens in meerdere systemen. Het project ZCI kent als doel dat betrokken professionals elkaar snel en efficiënt kunnen vinden op casusniveau zodat goed kan worden samengewerkt. Tevens moet het de inzage en op termijn ook regie voor cliënten kunnen realiseren ten aanzien van (een deel van) hun zorginformatie en moet dubbele invoer van gegevens worden voorkomen.

In de wijkzorg wordt gewerkt met een zogenaamde klanthouder. De rol van klanthouder wordt ingevuld door een Wijkzorgprofessional. In deze rol coördineert de professional de zorg die geleverd wordt aan een cliënt. Om de rol van klanthouder goed in te kunnen vullen moeten klanthouders snel en efficiënt gevonden kunnen worden. Er is daarbij behoefte aan inzicht in de contactgegevens van klanthouder en enkele basisgegevens over de cliënt. Er is geen behoefte aan inzicht in inhoudelijke gegevens over de cliënt of de geleverde ondersteuning. Deze inhoudelijke informatie wisselen de professionals, waar nodig, mondeling uit. Door het realiseren van functionaliteit waarmee de klanthouder snel gevonden kan worden zodat effectief kan worden samengewerkt helpt de ZorgCoördinatieIndex invulling te geven aan 1 cliënt, 1 plan, 1 regisseur.

De behoefte van zorgaanbieders om elkaar snel en efficiënt te kunnen vinden speelt ook buiten de wijkzorg. Het project ZCI is op zoek naar een oplossing die breed binnen het sociaal domein ingezet kan worden om alle regievoerende professionals binnen het sociaal domein beter vindbaar te maken.

¹ SIGRA is het samenwerkingsverband van organisaties en formele netwerken in gezondheidszorg en welzijn in Amsterdam, Amstelveen, Diemen, Zaanstreek-Waterland en Noord-Holland Noord.

² Cliëntenbelang Amsterdam is een onafhankelijke belangenbehartiger met een duidelijk doel: de kwaliteit van leven verbeteren van mensen met een psychische, lichamelijke of verstandelijke beperking, chronisch zieken, kwetsbare ouderen en mantelzorgers.

1.2. Doel marktconsultatie

Het doel van de marktconsultatie is om in gesprek te komen met de leveranciers om zo een goed beeld te krijgen van mogelijke oplossingsrichtingen. Op basis hiervan zal een keuze worden gemaakt over de gewenste oplossingsrichting en zal de realisatie en/of inkoop hiervan gestart worden.

Bij deze marktconsultatie worden bewust alle opties open gelaten. Het is de bedoeling dat een open gesprek met leveranciers plaatsvindt zodat de gemeente en leveranciers een goed beeld krijgen van de wensen en mogelijkheden.

2. Huidige situatie

Momenteel wordt de bedoelde functionaliteit (het kunnen uitvoeren van een regiecheck) ondersteund door een verouderd systeem. Dit systeem kan niet koppelen met systemen van aanbieders en veroorzaakt veel dubbele administratie.

Bij de implementatie zal een aanpak ontwikkeld moeten worden om over te schakelen van het oude systeem naar de ZCI. Hierbij moet mogelijk tijdelijk met beide systemen naast elkaar worden gewerkt waardoor datamigratie en/of synchronisatie noodzakelijk is.

3. Gewenste situatie

3.1. Algemeen

De ZCI maakt het mogelijk dat een professional aangeeft zorg te verlenen aan een specifieke cliënt. Hierdoor kunnen zorgverleners elkaar goed vinden en de zorg coördineren. Inhoudelijke informatie over de zorg wordt niet vastgelegd in de ZCI. Vastgelegd wordt wel:

- Contactgegevens van de regievoerende professional
- NAW gegevens van de cliënt
- Netwerk van de cliënt
- Geleverde ondersteuning
- Is de betrokken professional klanthouder (coördinator) ja/nee
- Aanwezigheid Risicotaxatie ja/nee
- Datum start regievoering
- Status regievoering

Wellicht wordt deze set gegevens nog aangepast.

De ZCI is voor alle gecontracteerde zorgaanbieders beschikbaar. Het is mogelijk om via een geautomatiseerde koppeling met het backoffice systeem van de zorgaanbieder te koppelen of het systeem via een gebruiksvriendelijke web-interface te benaderen. Indien zorgaanbieders gebruik maken van een koppeling maakt dit het mogelijk om de regiecheck geautomatiseerd uit te voeren.

De circa 120 gecontracteerde zorgaanbieders werken met 55 verschillende cliëntvolgsystemen. Hoe hoger de graad van koppeling met het ZCI wordt, des te succesvoller is het project. Het is daarom van belang dat de koppeling zo wordt ontwikkeld dat deze zo makkelijk mogelijk is te realiseren met de grote variëteit aan cliëntvolgsystemen.

3.2. Functionaliteit

De ZCI moet de volgende functionaliteit ondersteunen:

- Regiecheck: Opzoeken van de regievoerende professional van een cliënt
- Registreren als (regievoerende) professional voor een cliënt
- Wijzigen regievoerder
- Traject afsluiten

Wijzigingen moeten naar de betrokken professionals gepusht worden, zowel als ze gebruik maken van een geautomatiseerde koppeling of niet. Indien een cliëntvolgsysteem met een geautomatiseerde koppeling werkt, zal het mogelijk moeten zijn om de contactgegevens van de regievoerende professional uit de ZCI in het cliëntvolgsysteem te tonen of de contactgegevens uit het backoffice systeem door te geven aan de ZCI.

3.3. Schaalbaarheid

De ZCI wordt in ieder geval eerste instantie voor de zorgaanbieders en de gemeentelijke afdelingen die in de wijkzorg werken ingezet. Het systeem moet breder in te zetten zijn binnen het sociaal domein.

Dit betekent dat het systeem:

- data kan classificeren (wie mag bij welke data) en gericht toegang kan verschaffen;
- flexibel in te richten moet zijn wat betreft autorisaties, niet alle gebruikers mogen automatisch alle data zien;
- goed om moet kunnen gaan met groeiende volumes;
- flexibel uitgebreid kan worden richting meer en meer soorten zorgaanbieders.

3.4. Privacy en informatiebeveiliging

De ZCI bevat persoonsgegevens van cliënten de beveiliging van het systeem moet daarom tenminste voldoen aan de eisen die wettelijk gesteld worden:

- BIG (<https://informatiebeveiliging-gemeenten.nl/baseline-informatiebeveiliging/>)
- NEN7510
- AVG
- Logging. Deze moet voldoen aan de eisen zoals gesteld in de AVG/GDPR

Geef aan op welke wijze u voldoet aan de eis dat een cliënt toestemming moet geven om een dossier te delen.

3.5. Inzagen en regie door cliënt

Het systeem moet er op voorbereid zijn dat de cliënt inzage kan krijgen (o.a. via het mijn.amsterdam.nl portaal, het portaal van de gemeente Amsterdam voor burgers) in de eigen gegevens en kan aangeven welke professionals toegang mogen hebben tot deze gegevens.

Het moet ook mogelijk zijn dat specifieke personen uit het netwerk van de cliënt toegang krijgen tot de ZCI. Dit moet ook door de cliënt aan te geven zijn.

Op termijn moet de cliënt zelf beheer kunnen voeren over de informatie en toegang tot deze informatie.

3.6. Geautomatiseerde koppelingen

De ZCI moet geautomatiseerd de in paragraaf 3.1 benoemde gegevens en de in 3.2 beschreven functionaliteiten kunnen ondersteunen. Hierbij is een aantal zaken van belang:

- De koppeling moet veilig zijn;
- De koppeling moet relatief eenvoudig te realiseren zijn voor software leveranciers. Houd er rekening mee dat er ongeveer 55 verschillende systemen in gebruik zijn alleen al binnen wijkzorg;
 - o Kunnen standaarden (bijvoorbeeld HL7 FHIR die al veel gebruikt wordt in de sector) ingezet worden
 - o Kunnen standaarden van VeCoZo ingezet worden?
 - o Is het mogelijk aan te sluiten op ontwikkelingen zoals een adresboek/register voor zorgprofessionals?
- De koppeling moet de volgende functies ondersteunen:
 - o Regiecheck
 - o Signaal versturen aan aanbieder (en cliënt) als er iets gewijzigd is
 - o Koppelen van professionals aan een cliënt
 - o Status wijzigen van de betrokkenheid van een professional
- Via de koppeling moet het mogelijk zijn om de regiecheck-functionaliteit te integreren in het systeem van de zorgaanbieder zodat contactgegevens van een klanthouder of andere regievoerder automatisch kunnen worden overgenomen in het eigen systeem, of andersom het starten van regievoering/klanthouderschap voor een cliënt vanuit het CVS naar de ZCI.

3.7. Gebruiksgemak voor professionals

Het zal niet voor alle professionals haalbaar zijn een geautomatiseerde koppeling te realiseren tussen de ZCI en het eigen systeem. Voor die gevallen moet het mogelijk zijn op een laagdrempelige manier met de ZCI te werken. Bijvoorbeeld via een smartphone app en een website.

3.8. iWmo

De komende periode wordt het gebruik van de iWmo berichten ingevoerd voor de gemeente Amsterdam en de gecontracteerde aanbieders. De gegevens uit iWmo geven deels antwoord op de geschetste informatiebehoefte. De gemeente Amsterdam is benieuwd of u mogelijkheden ziet om deze informatiestroom te gebruiken op een dusdanige wijze dat dit de administratieve lasten voor gebruikers van de ZCI beperkt.

4. Oplossingsrichting

De gemeente heeft geen voorkeur voor een specifieke technische oplossing. Kenmerken van de oplossing moeten zijn:

- Voldoet aan eisen beveiliging en privacy zoals Baseline informatiebeveiliging gemeenten (BIG) en ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor Webapplicaties van NCSC
- De beheerlast van de oplossing voor gemeenten en wijkzorgaanbieders is minimaal

- Cliënt zelf heeft toegang
- Een Saas oplossing heeft de voorkeur, maar is geen eis
- Het heeft sterk de voorkeur dat de oplossing geen impact heeft op ICT en infrastructuur van gemeenten en/of zorgaanbieders

5. Procedure marktconsultatie

5.1. Keuze voor soort marktconsultatie

De Gemeente Amsterdam kiest er voor om een zogenaamde open marktconsultatie te organiseren. Hierbij wordt de marktconsultatie openbaar op TenderNed gepubliceerd en kunnen alle geïnteresseerde partijen reageren.

Op basis van de schriftelijke reacties selecteert de gemeente Amsterdam 3 tot 5 partijen waarvan de gemeente op basis van de schriftelijke reactie verwachten dat ze een belangrijke bijdrage kunnen leveren ten aanzien van het voorliggende vraagstuk om mee in gesprek te gaan

5.2. Procedure marktconsultatie

De procedure is als volgt:

1. Publiceren van de consultatie documenten op TenderNed **vrijdag 9-3-2018**.
2. Marktpartijen kunnen schriftelijk vragen stellen via onderstaand e-mailadres tot uiterlijk **21-3-2018**.
3. De vragen worden zo snel mogelijk beantwoord en in ieder geval uiterlijk **23-3-2018**.
4. Op **30-3-2018** moeten de reacties ingediend zijn op onderstaand e-mailadres.
5. Uiterlijk **6-4-2018** neemt de Gemeente Amsterdam contact op met de partijen die geselecteerd zijn voor een mondelinge toelichting van hun voorstel.
6. Uiterlijk **6-4-2018** zullen de partijen die niet zijn geselecteerd hiervan in kennis worden gesteld
7. Op **18-4-2018** kunnen de geselecteerde partijen van hun oplossing presenteren. Dit kan middels een presentatie of een demonstratie, maar dit is niet noodzakelijk. Medewerkers van de gemeenten en jeugdhulpaanbieders hebben dan de mogelijkheid nadere vragen te stellen over de voorgestelde oplossing. De gesprekken zullen 1 op 1 zijn (bilateraal). Gemeente Amsterdam hecht er veel waarde aan dat de toelichting wordt gegeven door inhoudelijke specialisten.
8. De reacties op en de algehele resultaten van de marktconsultatie worden vastgelegd in een geabstraheerd en geanonimiseerd marktconsultatieverslag. Dit marktconsultatieverslag zal verstuurd worden naar alle marktpartijen die hebben deelgenomen aan de marktconsultatie.

De publicatie van de aanvraag, antwoorden op vragen en publicatie van het verslag vindt plaats via TenderNed. Alle verdere communicatie vindt plaats via het volgende e-mail adres:

J.Andre.de.la.Porte@amsterdam.nl

5.3. Planning marktconsultatie

Activiteit	Planning
Bekendmaking marktconsultatie:	9-3-2018
Beantwoorden vragen van leveranciers	Tot 21-3-2018
Sluitingsdatum indienen ingevulde vragenlijst	30-3-2018
Bekendmaking geselecteerde leveranciers	6-4-2018
Presentaties geselecteerde leveranciers	18-4-2018
Publicatie marktconsultatieverslag (geabstraheerd en geanonimiseerd)	27-4-2018

De geselecteerde marktpartijen kunnen aan bovenstaande planning geen rechten ontlelen.

Gemeente Amsterdam behoudt zich het recht voor om de planning te wijzigen of de marktconsultatie te staken.

5.4. Overige randvoorwaarden

De marktconsultatie dient als hulpmiddel voor de Gemeente Amsterdam bij het bepalen van de scope en het opstellen van een programma van eisen voor de mogelijke aanbesteding van de oplossing voor de ZorgCoördinatieIndex.

Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan de vervolgvactiteiten. Partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie.

Er kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend aan de ten behoeve van de marktconsultatie verstrekte informatie. Dit geldt zowel voor de Gemeente Amsterdam als voor de marktpartij.

De informatie die wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten behoeve van een mogelijke aanbestedingsprocedure. Gemeente Amsterdam zal desgevraagd de door marktpartijen verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.

Door deelname aan deze marktconsultatie stemt u er mee in dat de door u verstrekte informatie door Gemeente Amsterdam mag worden gebruikt in (de voorbereiding van) het vervolgtraject. Tevens verklaart de deelnemende marktpartij akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden en de vragen waarheidsgetrouw te hebben beantwoord.

6. Vragen

6.1. Algemene bedrijfsinformatie (VERTROUWELIJK)

1. Graag ontvangen wij informatie over uw organisatie waarbij minimaal de volgende gegevens zijn opgenomen:
 - a. Naam van de organisatie;
 - b. Contactgegevens (naam, e-mail en telefoonnummer);
 - c. Beschrijving van activiteiten;
 - d. Beschrijving van relevante ervaring;

6.2. Schets van de oplossing

Geef een schets van de aanpak die u voorstelt en geef daarbij aan op welke wijze u invulling geeft aan de kaders die in hoofdstuk 3 zijn beschreven.

6.3. Ervaring

Geef aan welke ervaring u heeft met een dergelijke oplossing.

6.4. Kostenindicatie

Geef een kostenindicatie aan van de geschetste oplossing. Geef aan of uw oplossing onder of boven de grenswaarde voor een Europese aanbesteding zit.