

Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

Kantar
t.a.v. (10)(2e)
Postbus 247
1000 AE Amsterdam
(10)(2e)

**Directoraat Generaal
Langdurige Zorg**
Directie Maatschappelijke
Ondersteuning

Bezoekadres:
Parnassusplein 5
2511 VX Den Haag
T (10)(2e)
F (10)(2e)
www.rijksoverheid.nl

Contactpersoon
(10)(2e)

T 06 (10)(2e)
E (10)(2e)@rijksoverheid.nl

Datum: 20 mei 2020
Betreft: Offerteaanvraag
Quicksan naar verduurzaming
beeldschermzorg bij huisartsen en
wijkverpleging

Geachte (10)(2e)

Als reactie op de corona crisis is de SET Covid-19 in het leven geroepen. Hier is enthousiast op ingeschreven. Uit alles blijkt dat de zorg de inzet van beeldschermzorg heeft omarmd waar zij dat de afgelopen jaren nog lastig vond. Dit momentum willen zowel VWS als zorgverzekeraars, ZN en Actiz niet verloren laten gaan. Het is van groot belang is dat we verder kijken dan naar de huidige situatie.

VWS en zorgverzekeraars willen ervaringen en positieve en negatieve effecten van in beeld krijgen. Deze zijn nodig om de juiste keuzes te maken voor inzet van digitale zorg als vervanging en aanvulling op bestaande fysieke contacten en consulten.

Inzet van beeldschermzorg is met name gewenst voor thuiswonende ouderen die een beroep doen en/of afhankelijk zijn van wijkverpleging en huisartsen. Juist voor deze kwetsbare groep is continuering van zorg van vitaal belang.

Om de inzet van beeldschermzorg te verduurzamen moet er verder gekeken worden dan naar de huidige (crisis) situatie. Er is behoefte om tijdens deze crisis-periode te kijken naar positieve en negatieve effecten van ingezette digitale zorg en het moment te gebruiken om te leren van de versnelde ervaringen die we nu opdoen. Die ervaring vormt input voor nu al lopende, structurele trajecten die gericht zijn op inzet van beeldschermzorg als aanvulling op huidige vormen van zorgverlening.

Om zicht te krijgen op de inzet van beeldschermzorg door huisartsen en wijkverpleging t.b.v. thuiswonende ouderen, willen wij in heel korte tijd ervaringen ophalen bij zorgorganisaties die met beeldschermzorg werken, bij professionals en bij cliënten en mantelzorgers.

U heeft eerder onderzoeken uitgevoerd voor VWS. Met deze brief wil ik u vragen om een offerte uit te brengen voor het verwerken van de antwoorden op de door ons uitgezette vragen naar geaggregeerde conclusies, grote lijnen en trends en per vraagcategorie inzicht te geven in mogelijke quick wins voor landelijke wijkverpleging teams en huisartspraktijken hoe zij kunnen vasthouden aan beeldschermzorg, opties die er zijn voor digitale/blended praktijkvoering. Daarnaast vraagt VWS aan u om mee te denken over de uitvoering van de quickscan

Achtergrond

Bedoeling is om in korte tijd inzicht te creëren hoe terugvallen op de oude werkwijze kan worden voorkomen én om praktische handvatten te bieden om de huidige werkwijze vast te houden, voor alle partijen en trajecten die zich bezighouden met beeldscherm zorg voor thuiswonende ouderen

Doelen die zijn benoemd:



Gevraagde dienstverlening

Ik wil u vragen om een offerte uit brengen m.b.t. verwerken van de onderzoeksresultaten en advies geven tijdens de al gestarte uitvraag.

Betreft:

1. Het verwerken van de antwoorden op de door ons uitgezette vragen naar geaggregeerde conclusies, grote lijnen en trends en per vraagcategorie.
2. Overzicht per onderzoeksvraag van
 - Concrete handvaten voor landelijke wijkverpleging teams en huisartspraktijken hoe zij kunnen vasthouden aan beeldschermzorg, opties die er zijn voor digitale/blended praktijkvoering.
 - Overzicht van mogelijke valkuilen en situaties waarin inzet beeldschermzorg minder geschikt is
 - Selectie van zeer succesvolle en opvallende casussen m.b.t. gebruik beeldschermzorg bij wijkverpleging en huisartsen
 - Benoemen van factoren die positief effect lijken te hebben op inzet beeldschermzorg.
3. Review met VWS over de uitvoering van de quickscan (éénmalige sessie, door VWS georganiseerd)
4. Resultaten aanhouden tegen onderzoeksresultaten van Patiëntenfederatie, Nza, Nivel en ervaringen binnen de community van de fasttrack beeldschermzorg beheerd door VitaValley (waarbij VWS toegang geeft tot deze resultaten).
5. De resultaten onder 1, 2 en 4 worden opgeleverd in a) een uitgebreidere rapportage en b) een samenvattend product wat geschikt is voor communicatiedoeleinden waar professionals en aanbieders snel de belangrijkste lessen kunnen terugvinden (bijv. factsheet/infographic/opgemaakte samenvatting)

Centraal staat de vraag dat we graag willen weten hoe de daadwerkelijk gebruikers beeldschermzorg beleven (dus cliënten, professionals en mantelzorgers). Om kwalitatief goede antwoorden te krijgen is het noodzakelijk dat wij individuele professionals en cliënten zoveel mogelijk direct benaderen. De wijze waarop we dit kunnen organiseren staat nog niet vast.

We beperken ons tot beperkte groep zorgaanbieders, we willen dat het onderzoek in zijn geheel praktisch en snel uitvoerbaar is. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling om het gebruik van de covid-19 SET te evalueren in deze quick scan.

De onderzoeksvragen

In overleg met de zorgverzekeraars en klankbordgroep zijn een aantal onderzoeksvragen opgesteld. De vragen worden in eerste instantie gesteld aan een manager, teamleider of uitvoerder, dus ook de vragen die zijn bedoeld voor de professional en cliënt

Zowel VWS en de zorgverzekeraars interviewen een aantal zorgaanbieders die een covid-19 SET aanvraag hebben gedaan.

Alle partijen leveren de data aan voor analyse en het opwerken naar conclusies en aanbevelingen door uw bureau.

Van tevoren is niet bekend wat de gesprekken gaan opleveren. We richten ons met name op succesverhalen, maar we staan ook open voor negatieve signalen en vertalen die naar mogelijke valkuilen.

Wij vragen de betreffende organisaties of wij contact op mogen nemen met hun professionals en cliënten om hen zelf te bevragen. In dit geval is dus een relatie tussen antwoorden van de zorgaanbieder en de professionals en cliënten.

Wij trachten daarnaast via Actiz en brancheorganisaties en Patientenfederatie een groep cliënten, mantelzorgers, wijkverpleegkundigen en huisartsen te vinden die wij rechtstreeks de vragen kunnen stellen. De antwoorden op deze vragen kunnen niet direct gekoppeld worden aan de reacties van een zorgaanbieder.

Vragen aan de organisatie (zorgaanbieder)

Beschrijving situatie:

1. Hoe werkte uw organisatie vóór de Corona crisis, met beeldschermzorg?
2. Hoe wordt er op dit moment met beeldschermzorg gewerkt, en, verschilt dit wezenlijk met de situatie vóór de Corona Crisis?
3. Welke inzet/veranderingen waren hiervoor nodig (bv aanpassing werkprocessen, scholing, ICT-verbetering etc.)?

Beschrijving effecten:

4. Heeft deze verandering invloed op de kwaliteit en doelmatigheid (waaronder JZOJP) van de geleverde zorg? Zo ja, kunt deze omschrijven?
Doelvragen: Ziet u zich soms ook genoodzaakt om beeldschermzorg te leveren in situaties waarin uw organisatie dat vanuit kwaliteit/doelmatigheidsoogpunt dat liever niet zou doen? (+ omschrijven)
5. Wat is het effect van het gebruik van beeldschermzorg op het gehanteerde verdienmodel, nu en vóór de Corona crisis?
6. Wat heeft u als organisatie geleerd de afgelopen maanden, op het gebied van de inzet van beeldschermzorg?

Duurzame inzet van beeldschermzorg:

7. Wat is er in het algemeen nodig om beeldschermzorg in te bedden in de bestaande zorg infrastructuur?
8. Wat vindt u van de beeldvorming rondom digitale eHealth toepassingen, en, indien negatief, welke factoren staan een positieve beeldvorming in de weg?
9. Als uw organisatie beeldschermzorg ook na de crisis zou willen blijven inzetten, zijn er dan structurele veranderingen nodig in uw organisatie? (+ omschrijf)
10. Welke aanbevelingen zou willen meegeven voor het inkoopbeleid rond de inzet van beeldschermzorg?
11. Welke quick wins kunnen terugval op de oude werkwijze voorkomen?

Vragen aan de professional**Beschrijving effecten:**

12. Hoe ervaren de professionals de inzet van beeldschermzorg (werkplezier, competenties van medewerkers, kwaliteit van arbeid, scholing, ervaren werkdruk, duurzame inzetbaarheid)?
13. In hoeverre kan de professional zelf besluiten gebruik te maken van beeldschermzorg?

Duurzame inzet van beeldschermzorg

14. Wat is volgens wijkverpleegkundigen/ verzorgende nodig om beeldschermzorg ook na corona te blijven gebruiken?
15. Hoe kan het draagvlak bij professionals eventueel worden vergroot ?

Vragen aan cliënten en mantelzorgers**Beschrijving effecten:**

16. Wat vinden de cliënten en mantelzorgers van de inzet van beeldschermzorg (plezier bij uitvoering zorg, competenties van medewerkers, kwaliteit van zorg, ervaren tijdsdruk, inzetbaarheid)?
17. In hoeverre kan de client of mantelzorger zelf besluiten gebruik te maken van beeldschermzorg?

Duurzame inzet van beeldschermzorg:

18. Wat is volgens cliënten en mantelzorgers nodig om beeldschermzorg ook na corona te blijven gebruiken?
19. Hoe kan het draagvlak bij cliënten eventueel worden vergroot ?

Er wordt een uitgebreid belscript ontwikkelt bij deze vragen om er zeker van te zijn dat we kwalitatief goede antwoorden krijgen bij deze vragen.

Volumes

Verwachting is nu (net gestart en wij hebben dus nog geen ervaring):
 circa 20-30 telefonische gesprekken met zorgaanbieders, gevoerd door VWS
 circa 10-15 gesprekken met zorgaanbieders door zorgverzekeraars
 circa 10-20 gesprekken met cliënten, gevoerd door VWS
 circa 10-20 gesprekken met professionals, gevoerd door VWS
 circa 5-10 gesprekken met mantelzorgers, gevoerd door VWS

De antwoorden worden per zorgaanbieder in een word document vastgelegd, in een eenvoudige tabel met 3 kolommen: vraagnummer, de vraag en het antwoord. De antwoorden worden dus als vrije tekst per vraag genoteerd in een cel.

Bij de verwerking van de antwoorden op de onderzoeksvragen verwacht VWS van u:

- Aanhouden van onderzoeksresultaten tegen onderzoeksresultaten van Patiëntenfederatie, Nza, NIVEL onderzoek bij huisartsen (<https://www.nivel.nl/nl/nieuws/huisartsenpraktijken-maken-vooral-veel-gebruik-van-beeldbellen-sinds-de-corona-uitbraak>) en de ervaringen binnen community fast track.
- Meedenken met VWS over slimme verwerking van de huidige vragenlijst (éénmalige sessie, door VWS georganiseerd)

Het verzoek is om de opdracht met resultaten uiterlijk 30 juni op te leveren.

Uw offerte

U wordt verzocht in uw offerte de volgende elementen te belichten:

- De offerte bevat een reactie op de gevraagde dienstverlening;
- De offerte bevat een plan van aanpak met daarin de belangrijkste activiteiten en de daarbij behorende (tijds)planning.
- De offerte bevat een begroting van de kosten van de gevraagde dienstverlening, waarin in ieder geval wordt aangegeven hoe groot de personele kosten (gespecificeerd naar benodigde tijd, functietype en uurloon) en de overige kosten zijn. Alle prijzen dienen gesteld te zijn in euro's excl. BTW.

Voorwaarden

Op de te gunnen opdracht zijn de Algemene Rijksvoorwaarden voor het Verstreken van Opdrachten tot het verrichten van Diensten (ARVODI 2018) van toepassing. U treft de voorwaarden bij deze offerteaanvraag aan. Uitgangspunt is dat de ARVODI door de opdrachtnemer zal worden geaccepteerd. U dient in uw offerte expliciet aan te geven dat u akkoord bent met de ARVODI. Mochten uwerzijds onoverkomelijke bezwaren bestaan tegen bepaalde artikelen, dan verzoeken wij u dit in uw offerte te melden en toe te lichten. Mochten uwerzijds onoverkomelijke bezwaren bestaan tegen bepaalde artikelen, dan verzoeken wij u dit in uw offerte te melden en toe te lichten.

Offertetermijn en wijze van indienen

De uiterste datum voor het indienen van de offerte is 27 mei 2020 aanstaande om 12.00 uur. Uw offerte dient per e-mail (in de vorm van een gescande ondertekende offerte in pdf format en/of excel format) te worden ingediend bij: (10)(2e)@rijksoverheid.nl

Gestanddoening

Uw offerte dient tenminste 30 dagen geldig te zijn vanaf de dag waarop deze is ingediend.

Gunning van de opdracht

Uw offerte zal worden beoordeeld op verschillende elementen. Er wordt naar gestreefd om de opdracht uiterlijk 29 mei 2020 te gunnen.

Voorbehoud en transactiekosten

Het ministerie van VWS behoudt zich het recht voor om bij onvoorziene situaties het offertetraject tijdelijk of definitief te stoppen. Aan de offerte zullen voor opdrachtgever geen kosten zijn verbonden, ongeacht of de overeenkomst wordt gesloten, tenzij opdrachtgever met betrekking tot het onderhavige project vooraf én schriftelijk heeft verklaard bepaalde kosten voor zijn rekening te zullen nemen.

Commercieel vertrouwelijk

De informatie die in uw offerte wordt verstrekt, zal door het ministerie van VWS als strikt vertrouwelijk worden behandeld, gewaarborgd en niet aan derden worden verstrekt, tenzij het informatie betreft die als gevolg van een wettelijke verplichting openbaar moet worden gemaakt of reeds openbaar is.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en wens u veel succes met het maken van uw offerte.

Met vriendelijke groet,

(10)(2e)

Bijlage: ARVODI 2018