



Welk data-inzicht helpt zorgverleners en managers?

Zij willen inzicht in de (kwaliteit van) geleverde zorg en mogelijkheden voor verbetering.

Huidige situatie

Zorgverleners en managers hechten waarde aan zorg en ondersteuning die aansluit bij de **wensen en behoeften van de cliënt**. Maar zij geven aan dat zij momenteel **onvoldoende inzicht** te hebben in gegevens over de geleverde zorg, op zowel **individueel als groepsniveau**.

Ook ontbreekt het hen aan duidelijkheid over de **specifieke behoeften** van cliënten en hoe de zorg beter afgestemd kan worden op de individuele cliënt.



"We gebruiken cliëntdata bijna alleen maar voor administratieve doeleinden. Data op cliëntniveau gebruiken om behoeften te bepalen kan veel toevoegen aan de kwaliteit van zorg. Op dit moment hebben we hier onvoldoende beeld van en zit de meeste informatie vooral in het hoofd van de zorgverleners."

- Locatiemanager

Gewenste situatie

Zorgverleners en managers willen met behulp van data inzicht krijgen in de **geleverde zorg, passende zorg en kwaliteit van zorg**. Deze inzichten helpen hen bepalen welke **verbeteringen** mogelijk zijn, zodat de zorg beter afgestemd kan worden op de behoeften van de cliënt.



"Ik zou graag met data de zorg meer op de persoonlijke behoeften van cliënten afstemmen. Zo wordt nu bijvoorbeeld iedereen op hetzelfde moment uit bed gehaald, terwijl dit beter op maat geregeld kan worden per cliënt."

- Zorgverlener

Deze aspecten vinden zorgverleners en managers belangrijk:

dagindeling en activiteiten, zorgprofiel, planning van zorg en roostering, kwaliteit van zorg, inzet van zorgtechnologie, huidige en toekomstige cliëntpopulatie



Dagindeling en activiteiten

Zorgverleners en management willen weten:

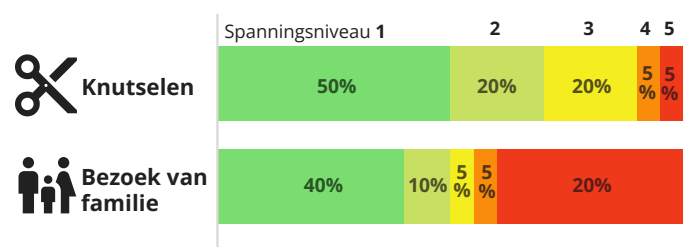
- Heeft de cliënt een **passende dagindeling**?
- Krijgt de cliënt **passende activiteiten** aangeboden?

Inzicht in deze punten kan helpen bij het maken van beter onderbouwde keuzes voor het aanpassen van de dagindeling of activiteiten.

"Niet alle cliënten kunnen zelf aangeven welke activiteiten zij wel of niet fijn vinden. Data kan helpen om een dagprogramma te maken dat zo goed mogelijk aansluit bij de cliënt."

- Zorgverlener

Spanningsniveau van Lisa per activiteit





Zorgprofiel

Zorgverleners en managers willen weten:

- Wat is de **zorgbehoefte** van de cliënten op een specifieke locatie?
- Is er een **verandering in de zorgbehoefte** waargenomen of te verwachten?
- Past de **geleverde zorg** nog steeds bij de zorgprofielen van de cliënten?
- Hebben de cliënten het **juiste zorgprofiel**?

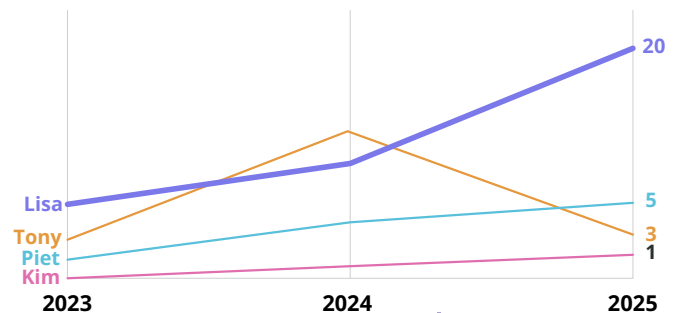
Het zorgprofiel (voorheen zorgzwaartepakket of ZZP) bepaalt welke zorg en hoeveel zorg een cliënt krijgt.

Met behulp van data willen zorgverleners veranderingen in zorgbehoefte vroegtijdig signaleren, de zorg aanpassen en beoordelen of het zorgprofiel nog steeds passend is.

"Het zorgprofiel van de cliënt wordt soms te laat aangepast, waardoor we extra zorg leveren zonder de juiste vergoeding. Vroegtijdige signalering hiervan kan de financiële gezondheid van de organisatie verbeteren."

- Gedragswetenschapper

Aantal incidentmeldingen bij Lisa vergeleken met cliënten met hetzelfde zorgprofiel (VG3) op locatie Zandheuvel



Voorbeeld datavisualisatie



Planning van zorg en roostering

Teamleiders, zorgverleners en managers willen weten:

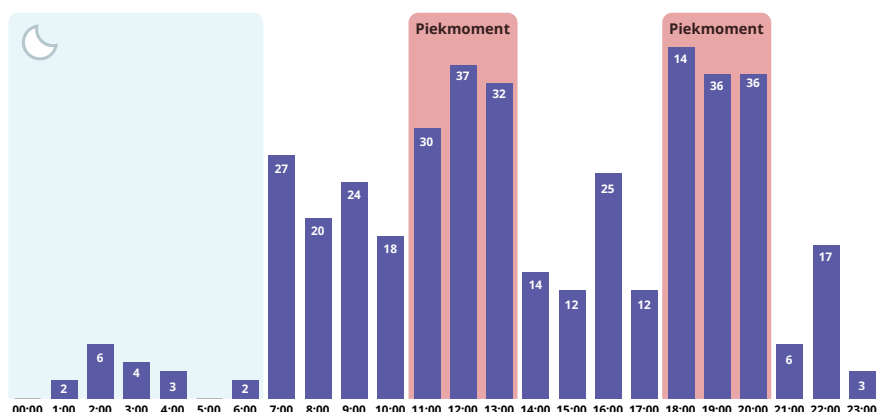
- **Wanneer** vinden de **geplande** en **ongeplande** zorgmomenten plaats?
- Welke **categorie** zorg wordt er geleverd? Bijvoorbeeld: aankleden, medicatie geven, helpen met plannen.
- Wanneer zijn de **piekmomenten** van de geleverde zorg?
- **Hoeveel** zorg en begeleidingstijd wordt er per locatie en per cliënt geleverd?

Met inzicht in geleverde zorg kan de planning nauwkeuriger en efficiënter worden. Dit leidt tot meer tijd voor cliënten tijdens geplande zorgmomenten en kortere wachttijden voor ongeplande zorg. Ook voor nachtzorg biedt dit waardevolle informatie, zodat de afstemming tussen dag- en nachtdiensten verbeterd kan worden, wat de zorgverlening als geheel ten goede komt.

"Ik wil met data inzicht krijgen in piekmomenten, zodat we de dag- en nachtdiensten beter kunnen inplannen en de zorg efficiënter kunnen organiseren"

- Teamleider

Aantal oproepen per uur gedurende een maand bij locatie de Luwte



Voorbeeld datavisualisatie



Kwaliteit van zorg

Dit aspect omvat vrijwel alles. Het is van groot belang voor cliënten, zorgverleners, staf en anderen, zoals ook wordt onderschreven in het Kwaliteitskompas Gehandicapten-Zorg. Er is bijvoorbeeld behoefte aan inzicht in:

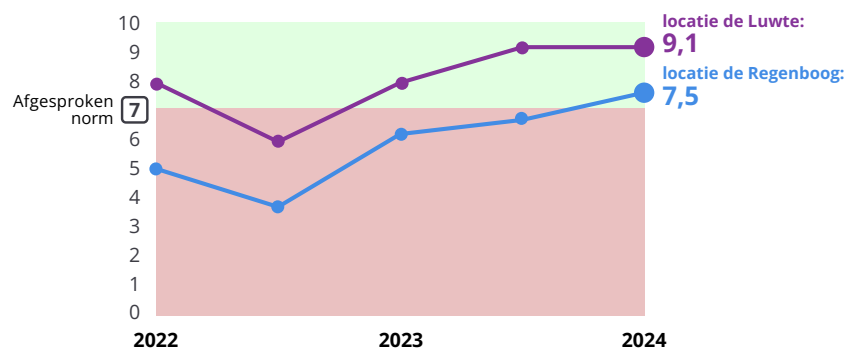
- **Hoe tevreden** zijn cliënten met de zorg die zij ontvangen?
- In hoeverre voelen cliënten zich **comfortabel, veilig en gehoord** in hun leefomgeving?
- Hoe goed is de zorg afgestemd op de **individuele wensen en behoeften van de cliënt**?
- Hoe is de **veiligheid** van de zorg gewaarborgd?
- Wat is het **niveau van professionele deskundigheid** binnen de organisatie en welke opleidingen zijn gevolgd?

Er is specifiek interesse in de mening en ervaren zorgkwaliteit van cliënten en hun naasten, bijvoorbeeld door data uit cliënttevredenheids-onderzoek en instrumenten als 'Dit vind ik ervan!' of 'Ben ik tevreden?' te gebruiken.

"We meten cliënttevredenheid, maar ik heb geen overzicht per locatie. Ik zou deze data graag gebruiken om per locatie met de zorgverleners in gesprek gaan over hoe de kwaliteit van zorg te verbeteren."

- Zorgverlener

Cliënttevredenheid per woonlocatie over de afgelopen 2 jaar



Voorbeeld datavisualisatie



Inzet van zorgtechnologie

Zorgverleners en managers willen weten:

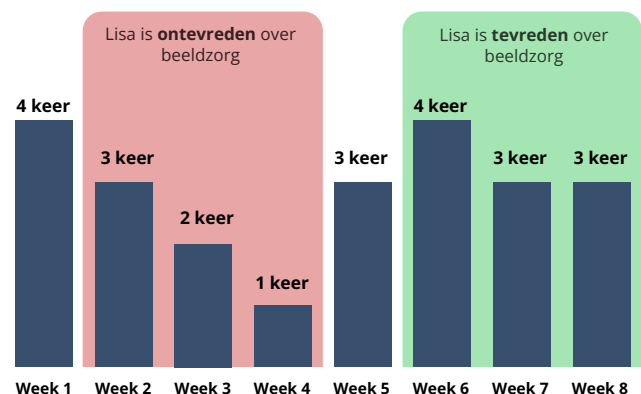
- Voor **welke soorten hulpvragen en ondersteuning** kan een bepaald type **zorgtechnologie** ingezet worden?
- **Hoeveel cliënten** komen **in aanmerking** voor het gebruik van deze zorgtechnologie?
- **Hoeveel en welke soorten** zorgtechnologie worden momenteel gebruikt in de organisatie?
- **Verandert de geleverde zorg** door inzet van zorgtechnologie?
- Wat is de **meerwaarde** van zorgtechnologie op zowel **cliënt- als groepsniveau**?

Met inzicht in de inzet van zorgtechnologie kunnen weloverwogen keuzes worden gemaakt over de manieren waarop zorg geleverd kan worden. Een veelgenoemd voorbeeld hiervan is beeldzorg.

"Ik ben benieuwd naar de toegevoegde waarde van zorgcontact op afstand en of dit kan bijdragen aan het ontlasten van de zorg."

- Zorgdirecteur

Aantal keer dat Lisa beeldzorg heeft gebruikt gedurende 8 weken en hoe tevreden zij is over beeldzorg



Voorbeeld datavisualisatie



Huidige en toekomstige cliëntpopulatie

Zorgdirecteuren en managers willen weten:

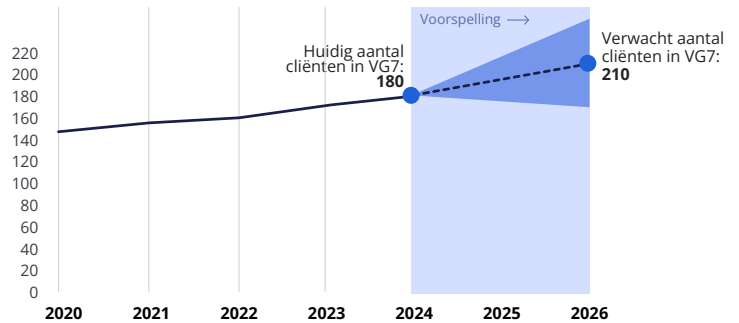
- Wat is het **huidige** en **verwachte** aantal **nieuwe en vertrekkende cliënten** ?
- Welke cliënten hebben **welke specifieke aandoeningen en andere kenmerken** , en welke komen het vaakst voor?
- Hoe is de **verdeling** van cliënten over verschillende leeftijdsgroepen en zorgprofielen?
- **Hoe vaak en op welke manier** maken cliënten gebruik van de zorg?

Met inzicht in de toekomstige cliëntpopulatie en zorgvraag kunnen strategische keuzes worden gemaakt, bijvoorbeeld over toekomstige huisvesting en het aantal benodigde zorgverleners, evenals de specifieke competenties die zij moeten bezitten.

"Ik wil graag weten hoe onze toekomstige cliëntenpopulatie eruitziet, zodat we nieuwbouwlocaties optimaal kunnen inrichten"

- Zorgdirecteur

Huidige en verwacht aantal cliënten met zorgprofiel VG7 bij zorgorganisatie de Zandheuvel



Aanpak

In het programma Leren Werken met Data organiseerden we sessies bij **16 gehandicaptenzorgorganisaties**, met in totaal **243 deelnemers**.

Deelnemers waren onder andere begeleiders, managers, data-analisten, ICT medewerkers, cliënten en bestuurders.

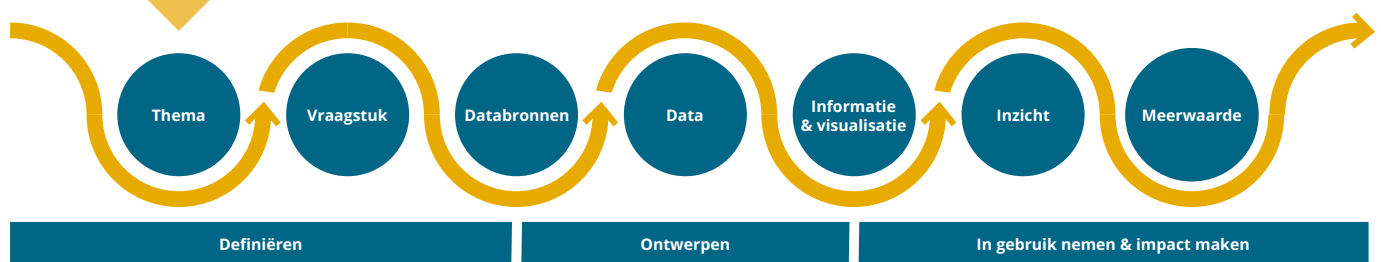
Zij gaven antwoord op de vraag:
Welk data-inzicht helpt jou?

We analyseerden de data en kwamen tot vier thema's:

- Hoe gaat het met de cliënt?
- Geleverde zorg, passende zorg en kwaliteit van zorg
- Organisatie - zorgverlener - cliënt
- Zelfredzaamheid en eigen regie

Van thema naar meerwaarde

In het programma Leren Werken met data doorlopen we de stappen van het model **'Van thema naar meerwaarde'**. Dit kennisproduct hoort bij de eerste stap **'Thema'**. [Klik hier voor meer informatie over dit model.](#)



Colofon

Deze publicatie is gemaakt in het programma 'Leren Werken met Data in de gehandicaptenzorg', dat wordt uitgevoerd door Academy Het Dorp en Academische Werkplaats ZorgTechnologie in de Gehandicaptenzorg (ZoTeG), met financiering van het ministerie van VWS. Voor meer informatie, bezoek de website lerenwerkenmetdata.nl.

© Academy Het Dorp, 2024

Kemperbergerweg 139e
6816 RP Arnhem
www.academyhetdorp.nl

Contact: data@academyhetdorp.nl