



Kwaliteitsdashboard Aafje



Is jouw verpleeghuisorganisatie zich aan het oriënteren op het ontwikkelen en gebruiken van een dashboard? Lees dan de [publicatie met zes praktijkvoorbeelden](#) van verpleeghuizen die allen gebruik maken van een verschillend type dashboards. Je leest meer over doelen, soorten gegevens, totstandkoming, implementatie en tips. [Lees hier meer over dashboards in het algemeen.](#)

Zorgorganisaties registreren, meten en monitoren veel. In de praktijk maken zij nog maar beperkt gebruik van deze gegevens. Een dashboard kan helpen om deze informatiebronnen te ontsluiten en beschikbaar te stellen aan zorgmedewerkers en managers en om zo kwaliteit te verbeteren. Hierbij is de implementatie belangrijk: hoe zorg je ervoor dat het dashboard actief wordt gebruikt, dat het helpt bij sturing en daadwerkelijk aanzet tot actie. We hebben zeven organisaties geïnterviewd over het gebruik van hun dashboard en hiervan een [publicatie](#) gemaakt. Deze dashboards variëren van eenvoudig tot geavanceerd, ook verschillen zij in doel en doelgroep en daarmee in het type informatie dat wordt getoond. In dit artikel lees je het interview met Aafje.

Wat voor dashboard hebben jullie en wat was de aanleiding voor het ontwikkelen ervan?

Het dashboard van Aafje toont integrale informatie over onze bedrijfsvoering en kwaliteit. Die informatie haalt

het dashboard automatisch uit verschillende bronnen en kan deze afzetten tegen een norm. De raad van bestuur nam het initiatief voor het ontwikkelen van dit dashboard. Er is in 2017 versneld ingezet op de opbouw en implementatie ervan na een aanwijzing van de Inspectie Gezondheid en Jeugd.

Waar is het dashboard voor bedoeld en door wie wordt het gebruikt?

Het dashboard is vooral bedoeld als de Check in de Plan, Do, Check, Act (PDCA)-cyclus en voor het gesprek over eventuele acties die nodig zijn voor het bijsturen (de Act). De Check op financiën was al ingeregeld in de organisatie, maar de Check op kwaliteit was er nog niet structureel en integraal. Het dashboard is dus vooral bedoeld voor (team)managers en directie, maar gaat op termijn ook met name thuiszorgteams inzicht geven hoe zij ervoor staan en wat de ontwikkelingen zijn met betrekking tot de kwaliteit en financiën.

Op dit moment wordt het dashboard gebruikt door de directie en (team)managers. We merken dat het voor het management een uitdaging is om de informatie en het dashboard actief en constructief te laten gebruiken. Dit gaat wel steeds beter, managers en directie gebruiken het dashboard maandelijks in tijdens hun gesprekken.

Het dashboard is geen doel op zich, maar geeft inzicht in die indicatoren die wij als zeer belangrijk zien en waarop wij in ieder geval willen sturen. Daarnaast beschikt Aafje nog over andere (bron)systemen. Het kwaliteitsdashboard geeft inzicht en overzicht, maar de (bron)systemen zijn bedoeld voor het dagelijks gebruik en het diepgaander kijken naar kwaliteit en bedrijfsvoering. Zo gaan we op basis van een aantal verschillende indicatoren in het zorgdossier na of zorgdossiers op orde zijn. Dit wordt weergegeven in het dashboard. Dit zegt echter nog niet waar het probleem exact zit als een dossier niet op orde is en wat de kwaliteit is van de inhoud van het dossier. Om dat te achterhalen, moeten we via ONS naar het zorgdossier kijken.

Welke informatie toont het dashboard en waar komen deze gegevens vandaan?

Het dashboard toont gegevens betreffende de thema's klantbeleving, veiligheid, kwaliteit en personeel en financieel. Het zijn gegevens die automatisch uit de bestaande systemen worden gehaald. Het gaat om de volgende gegevens:

Kwaliteit	Dossiers op orde, signalering dossier, percentage VMB, MIK-MIM, MIK-MIM binnen termijn, klachten, cliëntervaringen (ZorgkaartNederland)
Personeel	Bevoegd/ bekwaam, instroom, uitstroom, inzet flex, verzuim, productiviteit
Bedrijfsvoering	Bedbezetting, zorguren t.o.v. bezettingseis

Financieel

Opbrengsten, kosten PNIL, zorgresultaat

Hoe is het dashboard tot stand gekomen?

Het dashboard is gebouwd door interne ICT adviseurs. Zij hebben, middels datawarehouse software, de diverse systemen aan de datawarehouse gekoppeld. Dit werkt erg goed. We werken aan het anders en beter visualiseren van de informatie bijvoorbeeld met trends in grafieken.

Hoe zijn de indicatoren gekozen?

Het is een heel proces geweest om de juiste indicatoren te vinden en ervoor te zorgen dat het niet te veel wordt. Een belangrijk criterium was dat de gegevens moest komen uit wat er toch al wordt geregistreerd binnen Aafje.

Er is eerst breed geïnteriseerd. Op basis van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg kwamen we tot 80 tot 100 criteria. Dit was te veel. We hebben toen gekozen voor vier categorieën; per categorie zijn er drie à vier indicatoren opgenomen. De regiegroep (met de bestuurders en het managementteam) bepaalde welke indicatoren werden opgenomen in het dashboard. De bestuurders en directie bepaalden de normen die voor de verschillende indicatoren worden gebruikt.

Nu kijken we nog naar de indicatoren die voor de basisveiligheid zijn ontwikkeld en die we verplicht moeten aanleveren in het kader van het Kwaliteitskader. Sommige daarvan zijn nu nog lastig uit de systemen te halen, bijvoorbeeld medicatieveiligheid en decubitus. Om deze indicatoren te kunnen tonen in het dashboard moeten we extra gaan registreren. Zolang dat het geval is, nemen we deze indicatoren nog niet op in het dashboard

Hoe, waar en wanneer wordt het dashboard gebruikt?

Bestuur, directeuren en (team)managers gebruiken het in hun gesprekken en voor het maken van afspraken. De bestuurders hebben gesprekken met de directeuren. De directeuren hebben gesprekken met de managers

Zorg & Behandeling. Managers Zorg & Behandeling weer met teammanagers. Ze maken afspraken over wat er in het dashboard staat (uitkomsten en resultaten). Auditoren kijken tijdens de interne audits naar het kwaliteitsdashboard: hoe staat het ervoor. Op basis daarvan bekijken ze de inhoud van de dossiers.

Een keer per maand worden de gegevens geactualiseerd. Daarna checkt de afdeling Informatiemanagement de gegevens (bijvoorbeeld op conversie) en dan worden ze vrijgegeven. Bestuurders, directeuren en (team)managers hebben een training gehad voor het werken met het dashboard. Zij moeten inloggen om de gegevens te kunnen zien.

De medewerkers werken er nog niet veel mee, dat is nu nog vaak een brug te ver. Vooral nog ligt dit bij de managers en teammanagers.. Medewerkers zelf niet, EVV-ers kunnen de informatie in de teamoverleggen inbrengen.

Wat levert het gebruik op?

Het dashboard helpt managers bij het snel inzicht verkrijgen hoe we er op het gebied van kwaliteit voorstaan. Zij weten waaraan gewerkt kan worden. Ook maakt het dashboard het mogelijk om verbanden te leggen tussen verschillende indicatoren (bijvoorbeeld productiviteit, ziekteverzuim, hoeveelheid flexwerkers, klantbeleving). Deze verbanden konden we voorheen niet leggen. Zo is op basis van de informatie uit het dashboard nu bekend dat bij een inzet van meer dan 10% flexwerkers er aanzienlijk meer risico op het gebied van kwaliteit en/of veiligheid van de zorg. Op basis hiervan sturen we nu op een lager percentage flexwerkers.

Hoe verloopt de implementatie? En hoe motiveren jullie medewerkers om gebruik te maken van het dashboard?

Op dit moment richt de borging zich op het gebruik door de directeuren en (team)managers. Een keer per maand worden de nieuwe cijfers vrijgegeven. De implementatie, en het gebruik ervan, gaat langzaam, maar het gebruik stijgt wel gestaag. Je ziet dat iedereen het dashboard wil hebben, maar als het er is, dan duurt het even voordat het structureel en integraal gebruikt wordt.

We hebben de volgende implementatie activiteiten ondernomen:

- Training van het directieteam voor het gebruik van het kwaliteitsdashboard.
- Workshop 'Werken en sturen met kwaliteitsdashboard' voor managers.

Hoe motiveren jullie medewerkers om gebruik te maken van het dashboard?

Door gebruik te maken van een goede mix van verleiden en overtuigen en door urgentie te creëren. Daarbij zorgen we ervoor dat het tempo voor iedereen is bij te houden en dat er aandacht is voor het leren omgaan met het dashboard. De locaties en teams zijn niet overal hetzelfde qua context waarin zij werken. Daarom zetten we geen standaard implementatietraject op. Managers bepalen zelf hoe zij dit verder aanpakken.

Tips en geleerde lessen

- Gebruik het dashboard vooral als Check in de PDCA-cyclus en als middel om een goede dialoog binnen de PDCA-cyclus te krijgen.
- Zorg dat je zoveel mogelijk hebt gedigitaliseerd en dat je gegevens automatisch uit systemen kunt halen. Voorkom extra registraties.
- Laat het dashboard bouwen door interne ICT mensen, dit werkt snel en hiermee heb je zelf regie.

Meer weten

- Janine von Lindern, senior beleidsadviseur bij Aafje thuiszorg huizen zorghotels. E-mail: Janine.von.lindern@aafje.nl, mobiel 06-51 60 76 51.
- Lees meer over [dashboards](#)
- Lees de [publicatie met zes praktijkvoorbeelden](#) van verpleeghuizen die allen gebruik maken van een verschillend type dashboards.
- [Lees hier meer over dashboards in het algemeen.](#)

tags:

[Kwaliteitsdashboard](#) (8), [Metten en monitoren](#) (56)

thema:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (317)