



Kwaliteitsdashboard Amstelring



Is jouw verpleeghuisorganisatie zich aan het oriënteren op het ontwikkelen en gebruiken van een dashboard? Lees dan deze [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 Amstelring.

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

We noemen dit dashboard het teamkompas. Eerder hadden we wel tools, maar deze waren heel erg gefocust op financiën, we proberen nu meer te focussen op kwaliteit.

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

Het dashboard is niet bedoeld als verantwoordingsinstrument, maar als onderdeel van de PDCA (Plan, Do, Check, Act verbeter)-cyclus van de teams. Om dit te bereiken worden inzichten uit het dashboard periodiek besproken in het teamoverleg. Daaruit volgen verbetermaatregelen die dan weer inzichtelijk zijn in het volgende teamoverleg.

Als managers de Business Intelligence tool openen, zien ze het teamkompas en dus dezelfde gegevens als de teams. De raad van bestuur en het management hebben een eigen dashboard. Het teamkompas is ook voor hen toegankelijk.

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

Het is een dagelijks bijgewerkt dashboard met stuurinformatie over kwaliteitsindicatoren, goed roosteren/personele inzet en financiële metertjes. We hebben verschillende bronsystemen ontsloten, zoals ONS, Beaufort en Iprova.

Tabel 1. Indicatoren dashboard Amstelring

Indicator	Waar komt de informatie vandaan?
Cliëntbeleving	ZorgkaartNederland en zelfgemaakte vragenlijst
MIC-meldingen	Iprova
Inzet versus zorgvraag	
Audits	
Kwaliteit van zorg (kwaliteitsindicatoren)	
Verzuim	
Medewerker (goed roosteren/personele inzet)	Beleving medewerkers

Ervaren
samenwerking tussen
zorgmedewerkers

Verlof en werktijd

Meer en minderuren

Teambudget
personeel

Teambudget
materieel

Opbrengsten

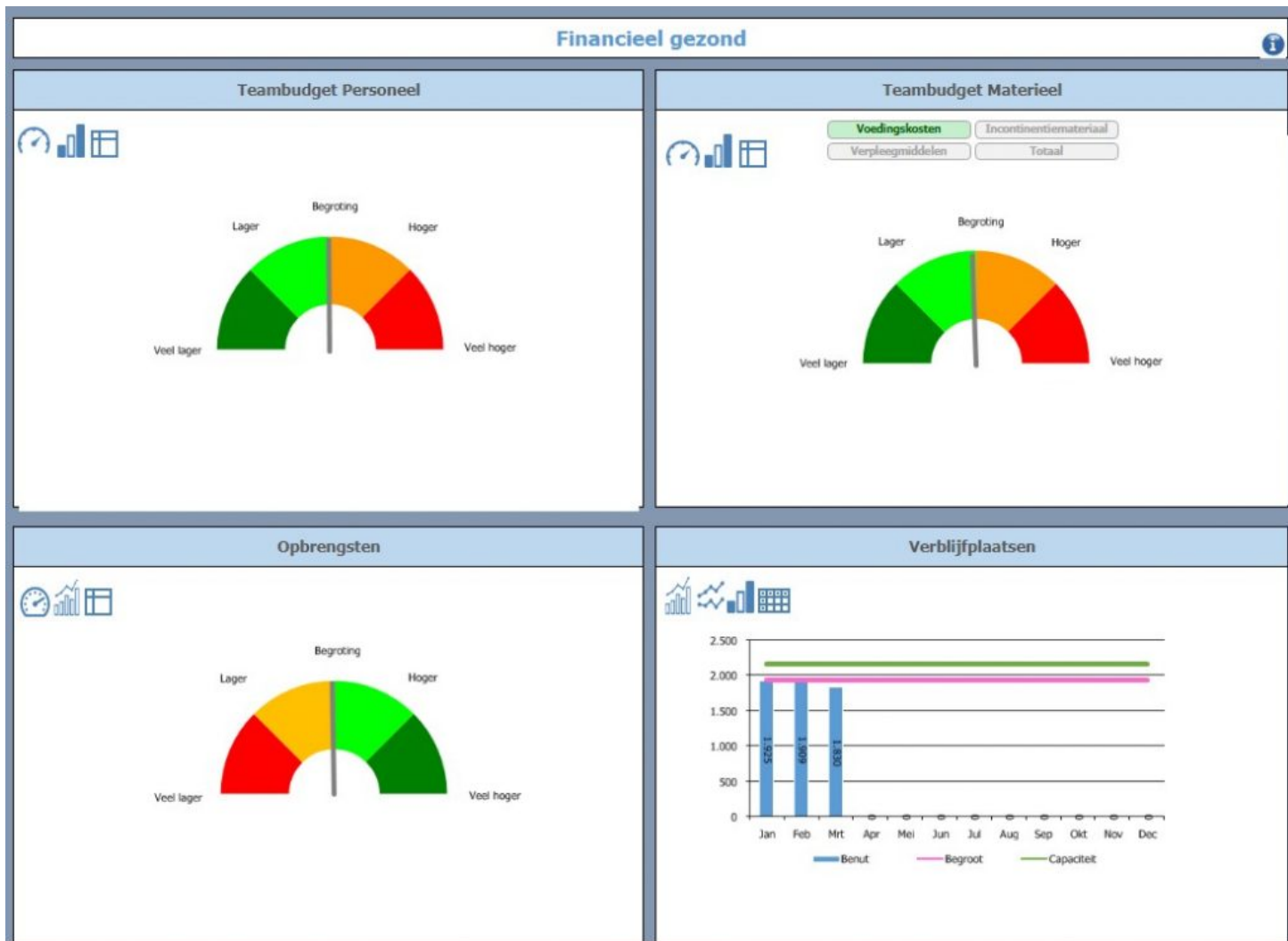
Verblijfplaatsen

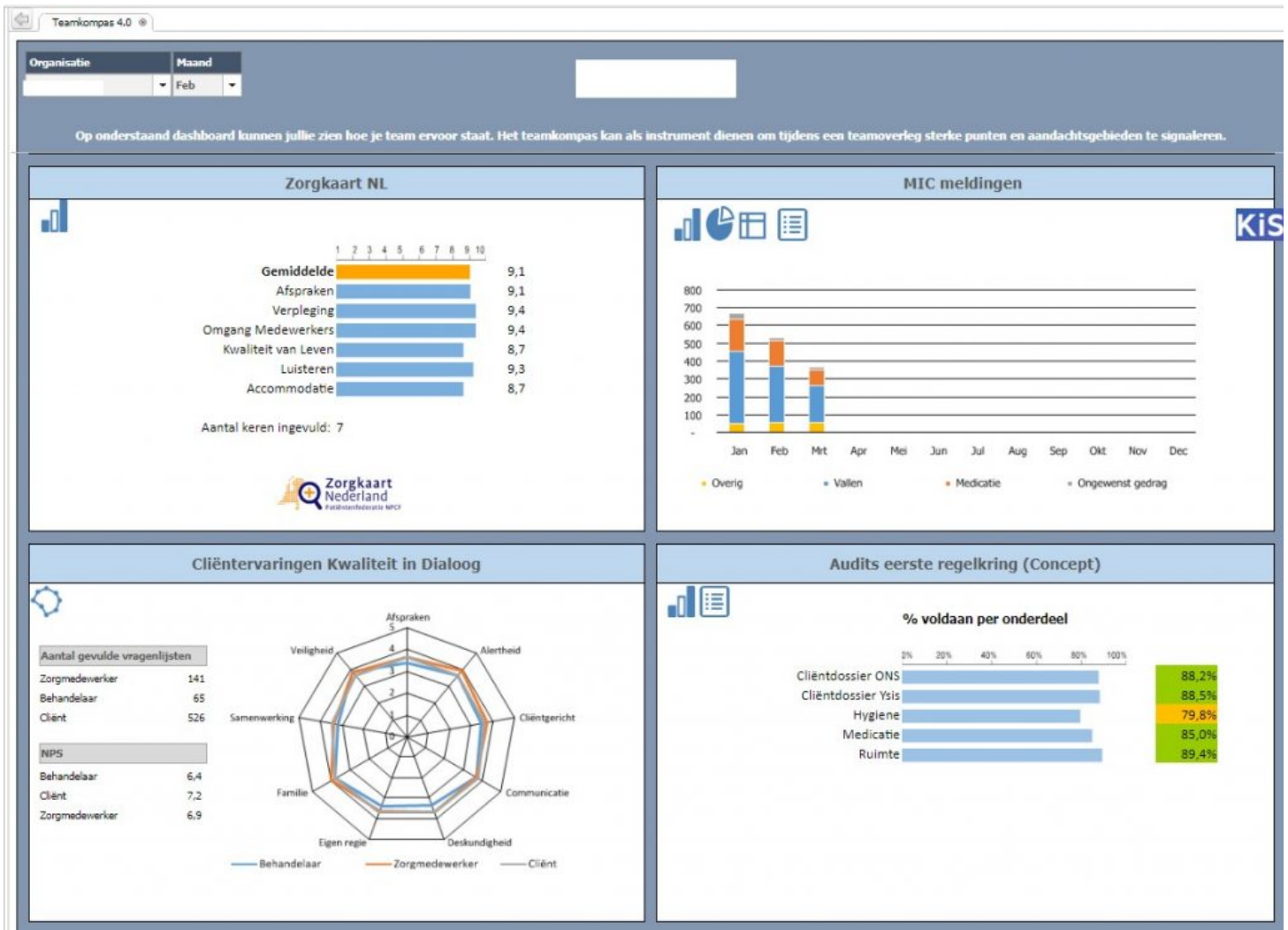
Financiën

Hoe zijn de indicatoren gekozen?

Aan alle teams is gevraagd welke informatie ze willen zien. Dit leidde tot 46 indicatoren en die zijn gecompriemd tot twaalf.

Hoe ziet het dashboard eruit?





Hoe is het dashboard tot stand gekomen?

Amstelring heeft de visuele weergave ontwikkeld. We hebben de koppeling uitbesteed aan CPM4Care. We zijn uitgegaan van wat binnen de organisatie al werd gemeten op het gebied van kwaliteit. Hierbij maken we geen gebruik meer van CQI, maar hanteren we een zelfgemaakte vragenlijst, die in Infoland/Procure wordt gezet. Dit biedt de teams 360 graden feedback.

Hoe, waar en wanneer wordt het dashboard gebruikt?

We zijn uitgegaan van drie hoofdonderwerpen: kwalitatief goede zorg, goed roosteren/personele inzet en financieel gezond zijn. In de zelfsturende teams hebben de leden rollen die met deze drie onderwerpen samenhangen. Iedere medewerker kan de informatie zien, maar degene met de betreffende rol is verantwoordelijk voor de interpretatie van de gegevens. Daarover kunnen de teams in gesprek gaan.

Voor de MIC-meldingen (melding incidenten cliënten) geldt dat valincidenten worden ingevoerd in Iprova. Ze zijn via teamkompas zichtbaar, inclusief de tijden waarop incidenten zich voordoen, et cetera. ZorgkaartNederland wordt per maand op locatieniveau ontsloten. ICT importeert dit in het dashboard.

Op basis van de 360 graden feedback zetten we eens per jaar in de hele organisatie op het niveau van

behandelaar, cliënt en zorgmedewerker een digitale vragenlijst met twintig vragen uit. De resultaten zijn zichtbaar in het dashboard.

Personele inzet in uren en ziekteverzuim wordt ook weergegeven, evenals verlof, werktijden en financiën.

Hoe verloopt de implementatie?

We hebben eerst geëxperimenteerd op een aantal vooroplopende locaties. Er is een implementatieteam samengesteld voor ondersteuning van het team op het gebied van kwaliteit en HRM. Zij werken op locatie.

De focus ligt de komende tijd op training van de zorgmedewerkers, die nog niet erg gewend zijn om te werken met stuurinformatie, en op het verbeteren van de (registratie)processen. Nu zijn op de achtergrond nog niet alle processen op orde en dat maakt dat stuurinformatie soms niet klopt. Dit terwijl volledige, juiste en betrouwbare stuurinformatie essentieel is voor een goede PDCA-cyclus en voor de verbetering van de kwaliteit van zorg. Het leidende principe is steeds: enkelvoudige registratie voor meervoudig gebruik en onnodig tijdrovende processen zoveel mogelijk automatiseren of elimineren met behulp van slimme ICT en data insights. De raad van bestuur geeft prioriteit aan de livegang, zodat er dynamiek en motivatie ontstaan om deze processen te verbeteren.

Op dit moment wordt het dashboard nog vooral gebruikt door managers en door medewerkers die voorheen teamleiders waren en die dus gewend waren om ermee te werken. Op de experimenteelocaties wordt het dashboard meer gebruikt. Daar zijn ze verder met zelfsturing en daardoor waarschijnlijk ook meer geïnteresseerd. Het ligt vooral aan de ondersteuning door de manager of het wel of niet wordt gebruikt.

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

Op dit moment hebben we hiervoor nog geen plan. Er wordt wel een functionele training aangeboden: wat zie je, wat lees je, wat kun je ermee en wat kun je dan verbeteren? Maar de implementatie wordt nog niet op een structurele wijze opgepakt.

Tips en geleerde lessen

- Begin klein, zet alleen dingen live die goed zijn.
- Vraag zorgmedewerkers wat ze willen, maar presenteer niet te veel.
- Begin met een klein aantal teams die ver zijn in zelforganisatie en vraag telkens hoe zij het ervaren.
- Neem een besluit over wie wat mag inzien.
- Bied alleen informatie op basis waarvan het team in een PDCA-cyclus kan verbeteren.
- Betrek inhoudelijke experts zoals de teamcoach, manager, HR-deskundige, financieel deskundige en kwaliteitsdeskundige.

Meer weten

- Lees de [publicatie met zes praktijkvoorbeelden](#) van verpleeghuizen die allen gebruik maken van een verschillend type dashboards.

- Meer weten over het kwaliteitsdashboard van Amstelring? Neem dan contact op met Sjoerd Broekman via sbroekman@amstelring.nl
 - [Lees hier meer over dashboards in het algemeen.](#)
-

tags:

[Kwaliteitsdashboard](#) (8)