



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Kwaliteitsdashboard Saxenburgh Groep



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 Saxenburgh Groep.

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

De belangrijkste doelen van het dashboard van Saxenburgh Groep zijn: laagdrempelig, integraal, realtime en structureel meten. De beschikbare informatie over kwaliteit en veiligheid, bedrijfsvoering en personeel maakt

snel schakelen mogelijk. En dat komt de kwaliteit van de zorg ten goede. Het dashboard is nu nog gericht op managers en de raad van bestuur, Saxenburgh Groep werkt aan een vertaling naar de zorgteams. Twee jaar geleden hebben we kwaliteitsteams opgezet, één voor elk van onze negen locaties en de thuiszorg. Zij dragen het kwaliteitskader en het kwaliteitsplan uit. Met de voorzitters van deze teams bekijken we nu wat de zorgteams op de werkvloer nodig hebben. Wat willen de zorgmedewerkers weten?

Het huidige dashboard dient als basis voor de kwartaalgesprekken met de managers. De afdeling financiën is ook bij deze gesprekken aanwezig. De volgende stap in de ontwikkeling is dat we de managers beter overzicht geven.

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

In eerste instantie zijn de indicatoren in samenspraak met de raad van bestuur en het management gekozen om te sturen op kwaliteit, personeel en bedrijfsvoering. Later is, samen met medewerkers, gekeken welke informatie zij hiervoor nodig hebben. De gegevens in het dashboard zijn realtime beschikbaar en beslaan naast de thema's kwaliteit en veiligheid ook personeel en bedrijfsvoering.

Hiervoor werkten we met papieren overzichten zoals kwartaalverslagen. We liepen eigenlijk altijd achter de feiten aan; op het moment van publiceren, waren de cijfers alweer achterhaald. Bovendien was het veel werk om alle gegevens uit de verschillende systemen te halen. Het dashboard daarentegen, is altijd actueel. Je ziet direct of iets uit de pas loopt. En de gegevens worden grotendeels automatisch gegenereerd. De applicatiebeheerders halen de gegevens uit het cliëntdossier. Medewerkers registreren gegevens dus maar één keer, zoals ze altijd al deden. Ons voordeel is dat we slimme ICT'ers in dienst hebben die onze wensen goed kunnen vertalen. En die feeling hebben met de werkvloer. Dat is echt essentieel.

Het dashboard biedt nu te veel informatie voor de zorgmedewerker. Bij de kwaliteitsteams staat kwaliteitsverbetering voor de cliënt centraal. Voor de verdere ontwikkeling stellen we aan de kwaliteitsteams per locatie vragen over de meetbare en merkbare kwaliteit. Het doel is om inzichtelijk te krijgen wat zij nodig hebben om dat te kunnen meten zonder een teveel aan indicatoren. We starten dus op hoofdlijnen: cliënttevredenheid en een paar indicatoren. Hierbij nemen we nu ZorgkaartNederland mee maar dat is toch een beetje ver van ons bed. De wens is om per afdeling meer gedetailleerd inzicht te krijgen in de tevredenheid van cliënten. We zijn bezig om samen met de zorgmedewerkers en de cliëntenraad randvoorwaarden te bepalen en duidelijk te krijgen wat we precies nodig hebben om inzicht te krijgen in kwaliteit. Hierin moet bijvoorbeeld onder het kopje Medewerkers het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) een plaats krijgen. Ook de cliënttevredenheid wordt daarin dan opgenomen, evenals data vanuit het kwaliteitsverslag.

De onderwerpen en indicatoren die zijn opgenomen in het dashboard worden hieronder weergegeven:

Thema	Indicator	Waar komt de informatie vandaan
-------	-----------	---------------------------------

valincidenten toeneemt. Om dan vervolgens te kunnen analyseren of er een relatie is.

Tips en geleerde lessen

- Bepaal eerst het doel: waarom doe je dit, wat levert het de organisatie op en wat levert het de cliënten op?
- Zorg ook voor commitment vanuit de raad van bestuur.
- Begin het dashboard vanuit de klant: registreren is niet alleen om het meten.
- Haal de gegevens vooral uit bestaande instrumenten.
- Gebruik het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg als basis voor monitoring, dan hoef je niet meer alles zelf te bedenken.

Meer weten

- 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)