



## Tips en ervaringen kwaliteitsdashboard



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.

**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 acht organisaties geïnterviewd over het gebruik van hun dashboard. Deze dashboards variëren van eenvoudig tot geavanceerd, ook verschillen zij in doel en doelgroep en daarmee in het type informatie dat wordt getoond.**

## Wat is een dashboard?

Zorgorganisaties verzamelen en registreren een grote hoeveelheid informatie. Veel zorgorganisaties zijn zoekende hoe zij deze informatie optimaal kunnen gebruiken. Gewoonlijk stelt de afdeling Bedrijfsvoering en Kwaliteit periodiek rapportages op. Een dashboard kan dit proces automatiseren. Bovendien is de informatie meestal realtime beschikbaar. Een dashboard geeft gegevens samengevat weer. De gebruiker ziet in één oogopslag hoe de organisatie of het organisatieonderdeel ervoor staat en waar verbeterpunten liggen. Vaak is dit gevisualiseerd in metertjes, diagrammen of trends. Zoals het dashboard van een auto je tijdens de rit informeert over de status van de verschillende onderdelen van je auto, bijvoorbeeld een te laag oliepeil, zo laat het dashboard medewerkers zien waar actie moet worden ondernomen.

Werken met een dashboard sluit aan bij het thema Gebruik van informatie zoals dat is opgenomen in het kwaliteitskader. Wat levert het op? Een kwaliteitsdashboard is bedoeld om de zorgorganisatie en haar medewerkers te ondersteunen in de kwaliteit van de zorg die ze aan elke cliënt leveren. Door de informatie te ontsluiten en beschikbaar te stellen aan (zorg)medewerkers ontstaat er inzicht en kunnen de medewerkers verbanden leggen. Zij kunnen hierover met elkaar in gesprek gaan en afspraken maken voor (verbeter)acties. Management en bestuur hebben meer grip op hoe de organisatie ervoor staat en kunnen waar nodig bijsturen. Lees de publicatie met [zes praktijkvoorbeelden](#) van verpleeghuizen die werken met een dashboard.

## Tips voor het gebruik van een dashboard

Hoe het kwaliteitsdashboard er precies uitziet en wordt gebruikt, is voor elke organisatie anders. Maar de uitgangspunten komen wél overeen. Lees de tips:

- Bedenk wat je met het dashboard wilt bereiken en verlies dat niet uit het oog.
- Less is more: beperk je tot een aantal indicatoren om het dashboard overzichtelijk te houden.
- Een nieuw instrument vraagt om nieuw gedrag.
- De cijfers zijn de halve waarheid.
- Het oog wil ook wat.
- Vier de successen.

## Ervaringen

**Omring:** ‘Het dashboard is een middel om het leren en verbeteren in de teams te faciliteren, zodat kwaliteit van iedereen is en niet alleen van de afdeling Kwaliteit. Het is belangrijk om niet alleen te kijken naar de

getallen maar vooral het gesprek aangaan met de teams. Daar ligt een rol voor de kwaliteitsverpleegkundigen en, bij de thuiszorg, voor de wijkverpleegkundigen. De zorg wordt steeds complexer en dan is het essentieel om inzicht te hebben in kwaliteit.'

**Opella:** 'Het dashboard geeft onder andere inzicht in de kwaliteit van de zorg, de financiële gezondheid van de organisatie en teams, het verzuim en de roostering. Medewerkers zien in één oogopslag of de ondersteuningsplannen compleet en actueel zijn en welke kenmerken de cliënten hebben. Daarnaast laat het ook zien of ze genoeg of te veel tijd aan cliënten besteden (of ze binnen de marges van de indicatie blijven). Daarnaast kunnen ze ook bijvoorbeeld de MIC-meldingen (meldingen incidenten cliënten, red.) analyseren.'

### Deel jouw ervaring met een dashboard

Gebruik jij binnen jouw organisatie een dashboard en wil je jouw ervaringen delen? Laat dat ons weten! Dan kunnen wij dit voorbeeld delen met andere verpleeghuizen. Stuur een e-mail naar [info@waardigheidentrots.nl](mailto:info@waardigheidentrots.nl) en wij nemen contact met jou op.

**Pleyade:** 'De teams hebben inzicht in de tevredenheid van de cliënten, medicatieveiligheid en methodisch werken. Ze zien waar ze goed in zijn en op welke onderwerpen ze kunnen verbeteren. Doordat de gegevens van alle teams inzichtelijk zijn, kunnen ze ook de hulp inroepen van een team dat ergens heel erg goed in is. Ook het management heeft meer zekerheid over hoe de teams ervoor staan.'

**Aafje:** 'Het dashboard helpt heel erg bij het inzicht verkrijgen in hoe we er op gebied van kwaliteit voorstaan. 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.'

**Saxenburgh Groep:** 'Ons doel is de dialoog aan te gaan door dingen inzichtelijk te maken. Dan krijg je heel leuke gesprekken. Omdat je kunt doorvragen naar het waarom achter de cijfers. En dat leidt tot verbetering van kwaliteit, wat natuurlijk het uiteindelijke doel van het dashboard is. We vonden dat er te veel prikincidenten waren. Met de inzet van veilige naalden daalde het aantal prikincidenten met vijftig procent. Het dashboard maakt dat inzichtelijk. Een ander voorbeeld: we willen het gebruik van psychofarmaca en maatregelen met twintig procent verminderen. Via het dashboard kunnen we volgen of dat lukt.'

## Meer weten

- Wil jij meer weten over dashboards of hulp bij oriëntatie of implementatie? Stuur dan een e-mail naar [info@waardigheidentrots.nl](mailto:info@waardigheidentrots.nl) Gebruik jij binnen jouw organisatie een dashboard en wil je jouw ervaringen delen? Laat dat ons weten! Dan kunnen wij dit voorbeeld delen met andere verpleeghuizen. Stuur een e-mail naar [info@waardigheidentrots.nl](mailto:info@waardigheidentrots.nl) en wij nemen contact met jou op.
  - Lees het artikel [Met een kwaliteitsdashboard de zorg verbeteren: drie organisaties, drie voorbeelden](#)
- 

**tags:**

[Opella](#) (39), [Omring](#) (30), [Pleyade](#) (22), [Alliade](#) (11), [Aafje](#) (16), [Kwaliteitsdashboard](#) (8), [Meten en monitoren](#) (46)

**thema:**

[Gebruik van informatie](#) (14)