



Tools voor meten en begrijpen



Bezig zijn met verbeteren is een continu proces. En belangrijke stap binnen dat proces is meten. Meten is essentieel om resultaten van een project of organisatie aan te kunnen tonen. Tussentijds en achteraf. Daarom maakt meten deel uit van de kwaliteitscirkel. Lees over meten, nulmeting, indicatoren of ga meteen aan de slag met de tools.

Het meten van prestaties heeft twee doelen. Ten eerste het in kaart brengen van de uitgangssituatie (van bijvoorbeeld het project of programma) om te kunnen bepalen wat er nodig is om het gestelde doel en resultaat te bereiken. Ten tweede om antwoord te kunnen geven op de vraag of veranderingen ook daadwerkelijk verbeteringen zijn. Door te meten ontstaat er inzicht in de effecten van de uitgevoerde verbeteracties, en wordt duidelijk wat wel werkt en wat niet.

Metten

Verwachtingen en ideeën vanuit en van buiten de organisatie zijn een bron van informatie voor het bepalen hoe jouw organisatie ervoor staat. Op basis daarvan stel je vast wat je wilt verbeteren en wat je daarmee wilt bereiken. Prestatie-indicatoren zijn binnen organisaties meetbare doelen, meestal gekoppeld aan de strategie van de organisatie. De meeste doelen worden niet bereikt door één individu, maar door meerdere personen of door een afdeling in de organisatie. Het opstellen van gemeenschappelijke doelen helpt om een

samenhorigheidsgevoel te creëren en om uitkomsten van verbetering inzichtelijk te maken.

Nulmeting

Een nulmeting is dé manier om rond het verbeterthema de huidige situatie in kaart te brengen. Bij meten wordt meestal aan kwantitatieve gegevens gedacht. Voor een aantal thema's is hierop inderdaad te meten; bijvoorbeeld het aantal valincidenten, het percentage cliënten dat tevreden is over de zorgverlening, ziekteverzuim en bedbezetting.

Andere thema's zijn veel minder goed 'hard' te maken, zoals zelfsturing of bejegening van bewoners. Bij deze 'zachtere' verbeterthema's zijn kwalitatieve meetmethodes prima geschikt om toch gegevens te verzamelen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan interviews en zelfevaluaties.

Ook de gegevens uit metingen die je toch al doet (of moet doen), kunnen dienen als uitgangsmeting voor de verbetering.

Kenmerken van indicatoren

Een indicator is een meetbaar fenomeen (meestal getal) dat een signalerende functie heeft. Voorbeelden van indicatoren zijn: personeelsverloop, de wachttijd op afdeling x, het aantal opnamen, percentage nieuwe producten, omzetgroei en productiviteit.

- Betrouwbare indicatoren zijn gekoppeld aan de registratie van gegevens.
- De management informatie is bepalend voor de ontwikkeling van prestatie indicatoren.
- Wijkt een indicator af van de norm dan is bijsturing nodig.
- Nut van een indicator: vergemakkelijken meten van vooraf genormeerde resultaten en daarop sturen.

Soorten indicatoren

Er zijn drie soorten indicatoren:

- Procesindicator. Indicatie over verloop van processen (bijvoorbeeld doorlooptijd aanvraag tot het moment behandeling wordt ingezet).
- Structuurindicator. Informatie over organisatorische voorwaarden waarbinnen een instelling verantwoord kan leveren (bijvoorbeeld ziekteverzuim medewerkers of deelname medewerkers cursussen deskundigheidsbevordering).
- Uitkomstindicator. Bijvoorbeeld geleverde behandeling (bijvoorbeeld mate van tevredenheid bewoners over bejegening door medewerkers of percentage bewoners met complicaties na een behandeling).

Indicatoren in de zorg

In de zorg worden voornamelijk twee soorten indicatoren gebruikt: de tevredenheid van patiënten en medewerkers en ongewenste gebeurtenissen zoals incidenten en klachten.

- Ontwikkeling indicatoren. Nastreven bepaald doel (verhogen omzet of nieuwe producten); voldoen aan bepaalde richtlijn.
- Bij indicatoren gaat het meestal om percentage of ratio.
- Kies niet teveel indicatoren, het verzamelen van informatie kost tijd.
- Kies indicatoren waarbij het verzamelen van informatie weinig tijd kost en beschikbaar is binnen de management informatie.

Ontwikkelen van prestatie-indicatoren

- Ontwikkeling prestatie-indicatoren volgens een groeimodel (uitbreiding indicatoren in de loop van de jaren).
- Het is een dynamisch proces.
- In lijn met de ontwikkelingen van management informatie en ICT.
- Moeten in lijn zijn met de missie, visie en doelen van de organisatie.

Tools meten

- [Monitoren van resultaten en ontwikkelingen met Kritieke Prestatie-Indicatoren \(KPI's\)](#), interview met 'In voor Zorg'-coach. Ervaringsverhaal over het werken met kritische prestatie indicatoren.
- 'Mijn Verbetermeter' is een instrument dat ActiZ heeft ontwikkeld voor al haar leden. Het is bedoeld voor intern verbeteren en ter ondersteuning van de kwaliteitscyclus van een zorgorganisatie. Mijn VerbeterMeter is speciaal ontwikkeld voor de medewerkers in de zorg. Met Mijn Verbetermeter is het mogelijk om zélf zaken te meten en registreren die voor jou en je collega's interessant zijn voor het verbeteren van de zorg voor cliënten. Lees meer en bekijk de video op www.mijnverbetermeter.nl of lees de folder: [Mijn VerbeterMeter](#) (pdf). Lees het interview: [Vivium Zorggroep werkt met Mijn Verbetermeter](#).
- [De Besturingscirkel](#) op de website ICTloket is een middel om een organisatie te sturen en te evalueren. Er wordt gebruik gemaakt van succesfactoren en prestatie-indicatoren.
- [De Transparantiekalender](#) van Zorginstituut Nederland bevat de meetinstrumenten (kwaliteitsindicatoren en vragenlijsten) aan de hand waarvan zorgaanbieders rapporteren over de kwaliteit van zorg.
- [Meten van zorguitkomsten, de heilige graal binnen handbereik](#) (pdf), KPMG, 2012
- [5 Handige tools waarmee je een cultuuromslag meet en analyseert](#)

Bron: Zorg voor Beter

Meer weten

- Lees meer over de [praatplaat kwaliteitsdashboard](#). Deze praatplaat helpt inzichtelijk maken welke data je nodig hebt voor het vullen van het kwaliteitsdashboard binnen jouw verpleeghuis.

- Bekijk [praktijkvoorbeelden, tools en verslagen van bijeenkomsten over meten en monitoren](#)
 - Ga aan de slag met de [tools over het meten van cliëntervaringen en monitoren en stuurinformatie](#)
-

tags:

[Meten en monitoren](#) (60)

thema:

[Gebruik van informatie](#) (46)