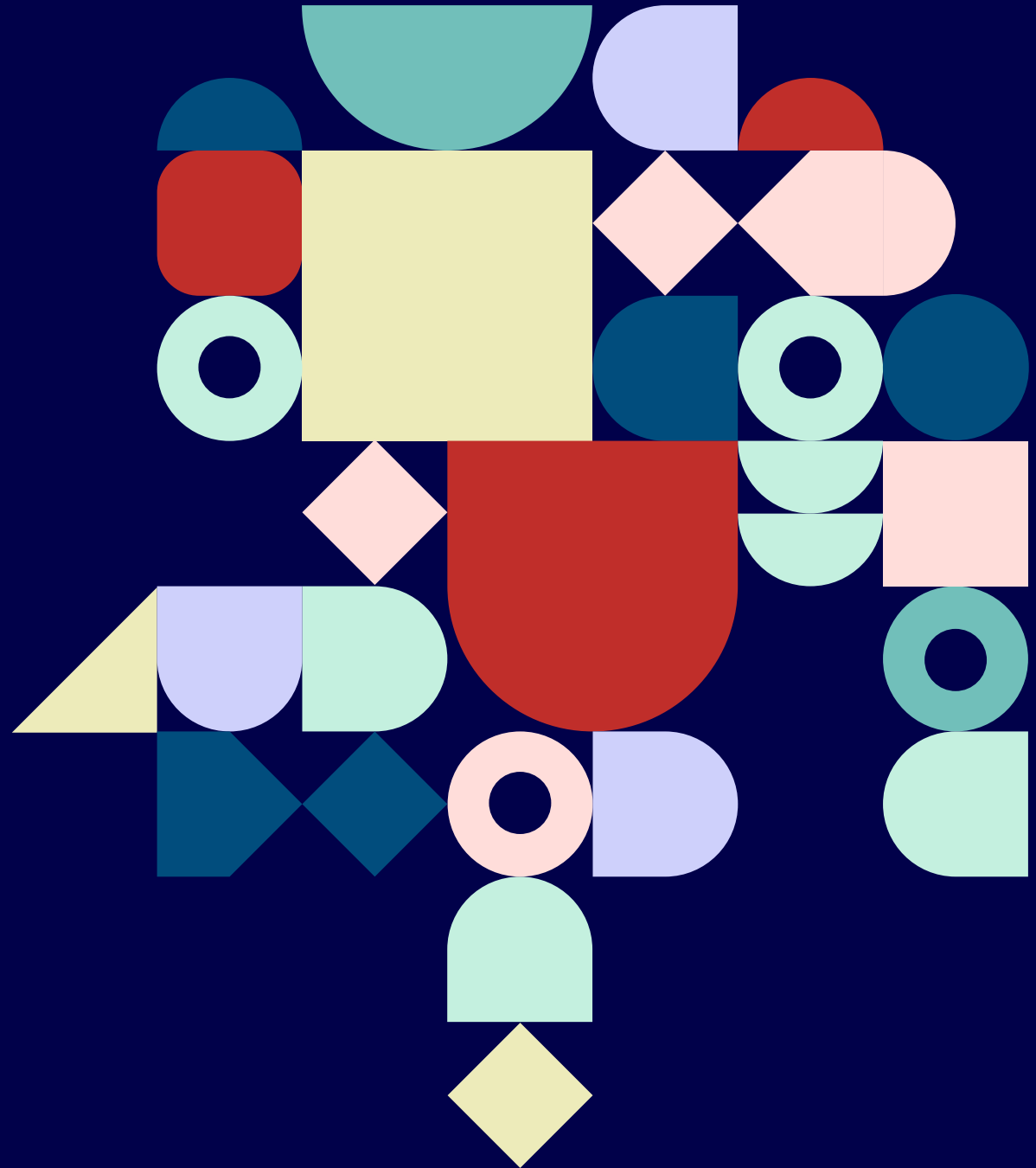


Datagedreven werken

Lara Leloup | 16 oktober 2024



Dienstverlening zorgbemiddeling

Detachering

- Administratief ondersteunend zorgbemiddelaar
- Zorgbemiddelaar
- Coördinator/Teamleider zorgbemiddeling
- Interim management
- Zorglogistiek

Consultancy

- Procesoptimalisatie
- Klantreis
- Projectleider en projectmedewerker
- Positionering en communicatielijnen afdeling Zorgbemiddeling
- Implementatie/advies wachtlijstbeheersysteem (CRM)
- Management informatie
- Zero-admin scan

Opleiding

- Praktijkopleiding zorgbemiddeling
- Intervisie & coaching
- DiSC en drijfveren training
- Workshops

Netwerk & Kennisdeling

- Ronde tafel (digitaal)
- Kennisdocumenten
- Webinars
- Dag voor de zorgbemiddelaar

Wij werken voor & samen met o.a.

VVT

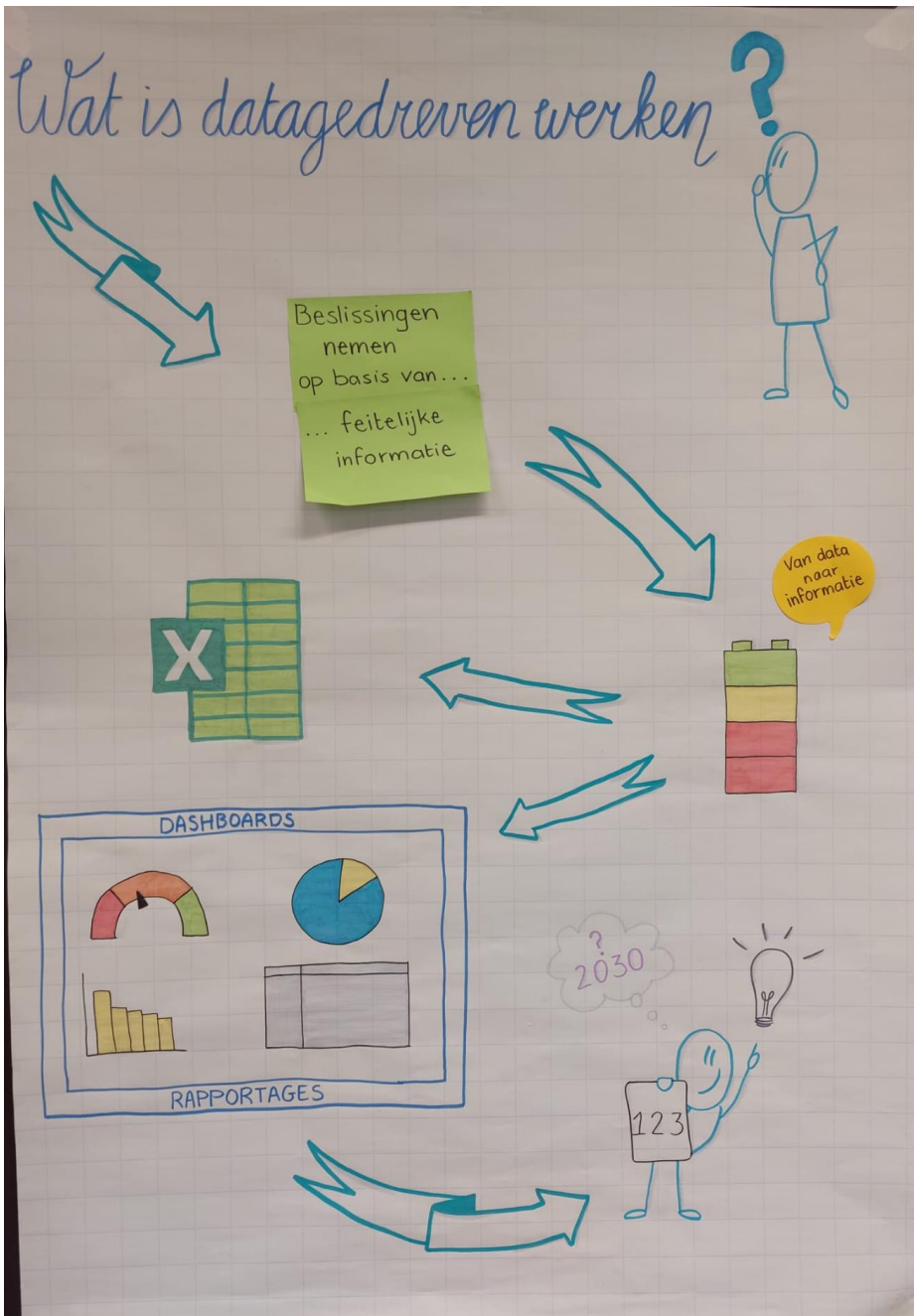
Gehandicaptenzorg

GGZ & Jeugdzorg

Zorgkantoren

Inleiding

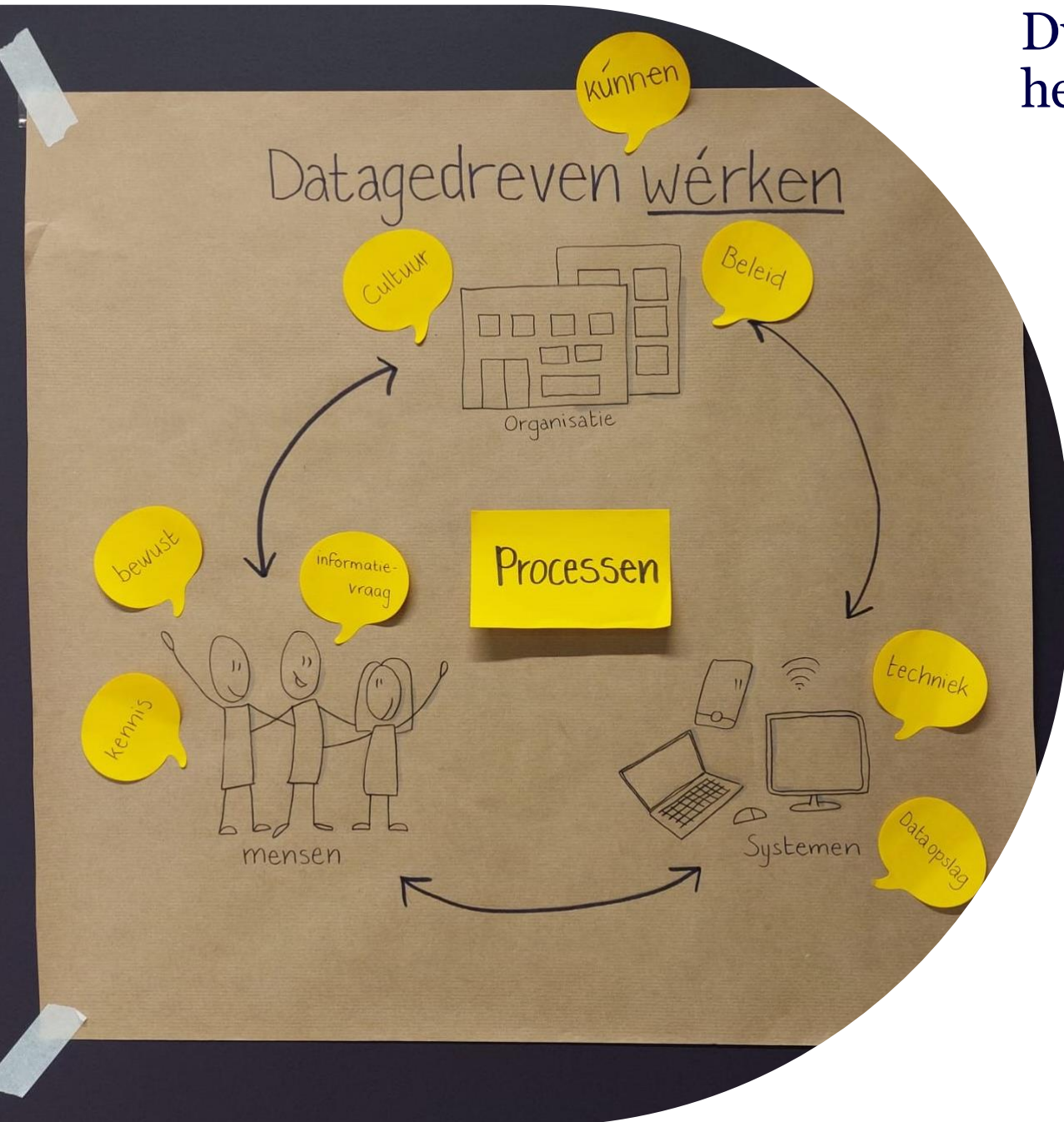
- Data wordt door iedereen gecreëerd. Op werk wanneer je werkt in diverse systemen of e-mails verstuurt. En ook privé wanneer bijvoorbeeld je horloge je stappen telt, je belt met je telefoon, Google Maps gebruikt of foto's maakt.
- Het doel van de workshop was: het nut van datagedreven werken begrijpen, bewust zijn van wat hiervoor nodig is en wat jij daar mogelijk aan kan doen. En hopelijk wil je nu zelf graag (meer) datagedreven werken en dit in je organisatie stimuleren.



Wat is datagedreven werken?

- Het gebruiken van data om als organisatie beslissingen te kunnen nemen op basis van feitelijke informatie.
- Data, ofwel gegevens, moet nog informatie worden door het te structureren, ordenen en relaties te leggen. Door het vervolgens in een context te plaatsen, wordt het informatie.
- De informatie wordt veelal getoond in rapportages en dashboards.
- Hierdoor kunnen er beslissingen genomen worden op basis van deze informatie en kan er op den duur ook voorspeld worden wat er mogelijk in de toekomst zal gebeuren.

Dus als we allemaal dashboards en rapporten hebben, dan werken we datagedreven?



- Nee, er is meer voor nodig, we noemen het dan ook datagedreven wérken.
- De informatie moet ondersteunend zijn om processen optimaal te laten werken, andersom kan informatie helpen te bepalen hoe processen verbeterd kunnen worden.
- Uiteraard zijn de juiste systemen nodig om data te verwerken, zoals software, maar ook hardware en het netwerk. Ook is er techniek nodig om alle data op de juiste manier op te slaan.
- De organisatie moet zorgdragen voor de juiste cultuur en beleid om datagedreven te kúnnen werken en dit te stimuleren.
- En tenslotte zijn natuurlijk de mensen heel belangrijk. Zij hebben de juiste kennis over datagedreven werken nodig, moeten zich bewust zijn van hun eigen (mogelijke) bijdrage en moeten afspraken met elkaar maken die passen binnen het beleid van de organisatie.
- De mensen zorgen ook voor de informatie vragen die bepalen welke informatie er in de organisatie nodig is om de processen te ondersteunen.

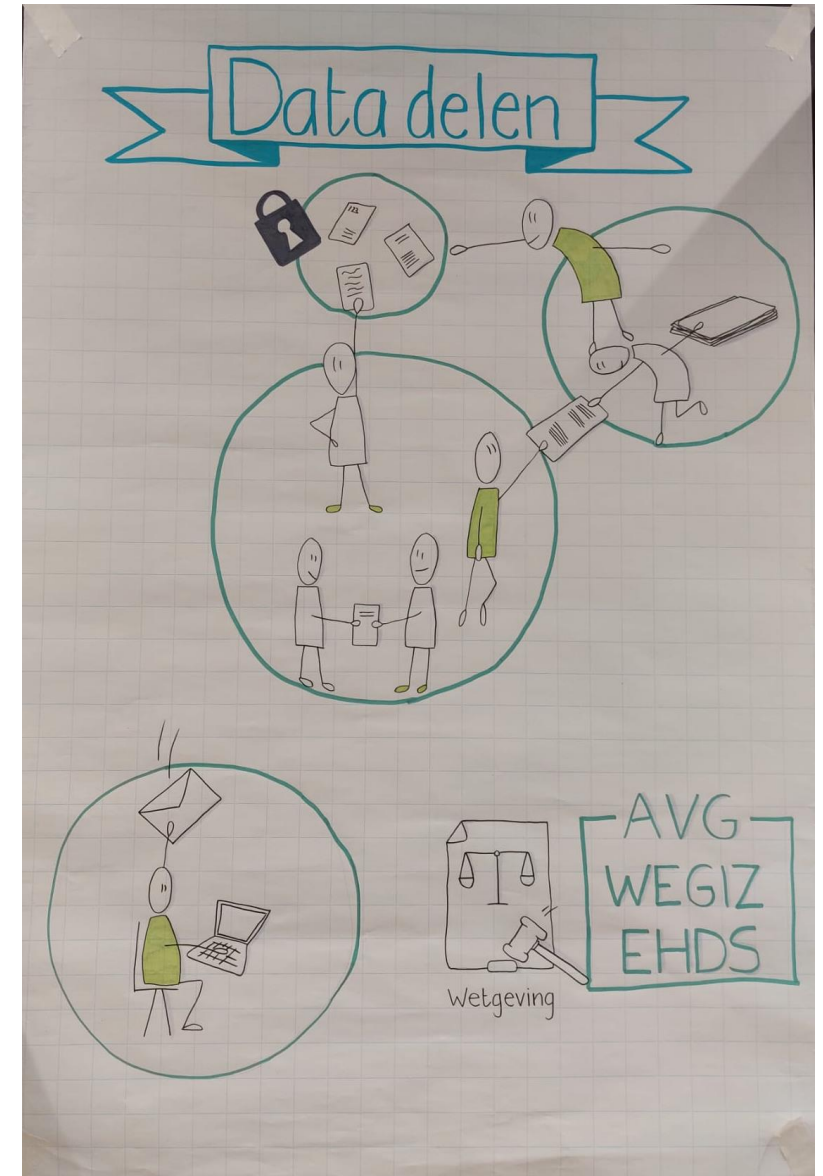
Garbage in, garbage out

- Wanneer data niet goed wordt geregistreerd, zal er ook verkeerde of slechte informatie uit voortkomen, er wordt dan gesproken van 'garbage in, garbage out'.
- Er zijn verschillende aspecten waarbij datakwaliteitsproblemen voor kunnen komen, waaronder:
 - Inconsistentie; data komt in verschillende systemen niet met elkaar overeen
 - Niet actueel; data kan verouderd zijn
 - Redundantie; het dubbel registreren van data op verschillende plekken
 - Volledigheid; data kan ontbreken
 - Formaat (type); data kan op verschillende manieren vastgelegd worden, zoals de datumnotatie



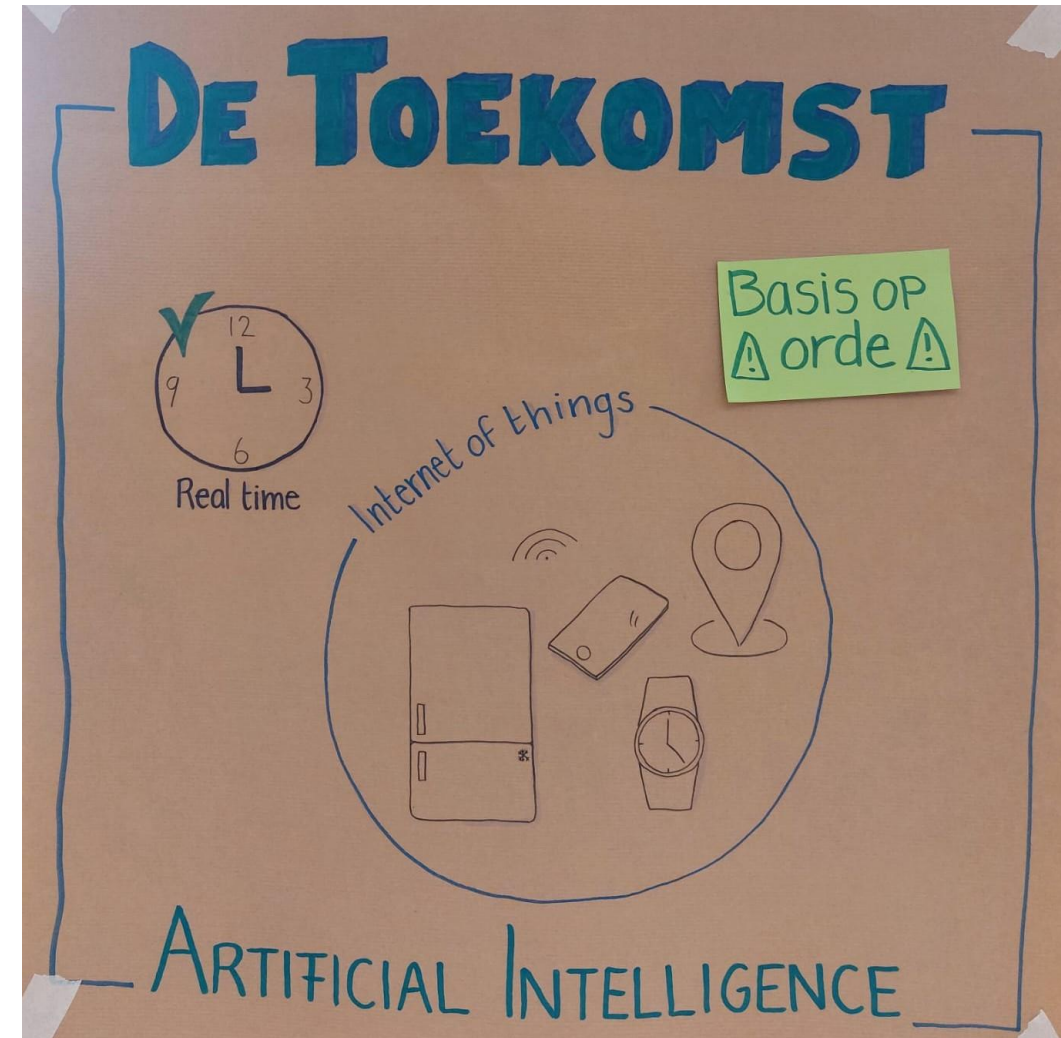
Data delen

- Gegevens worden uitgewisseld binnen de organisatie, bijvoorbeeld van de applicatie van de afdeling zorgbemiddeling naar het ECD.
- Gegevens worden ook uitgewisseld tussen organisaties, bijvoorbeeld bij een aanmelding van het ziekenhuis bij een zorgorganisatie.
- Bij deze gegevensuitwisseling is een goede datakwaliteit cruciaal, zodat de juiste gegevens op het juiste moment beschikbaar zijn. Hierbij is het nodig dat er afspraken worden gemaakt over wat er wordt uitgewisseld en over welke wijze.
- Uiteraard is er aandacht nodig voor privacy en veiligheid. De AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) schrijft voor wanneer en welke persoonsgegevens gedeeld mogen worden. De NEN7510 is een norm voor zorgorganisaties waarvoor je je kan certificeren om aan te tonen dat de informatiebeveiliging op orde is.
- In 2023 is de WEGIZ (Wet Gegevensuitwisseling in de zorg) aangenomen, deze wet schrijft voor welke gegevens digitaal uitgewisseld moeten worden en eventueel op welke wijze. Het doel van de wet is om goede gegevensuitwisseling in Nederland te versnellen.
 - In Nederland wordt gegevensuitwisseling ook gestimuleerd middels diverse projecten en programma's, zoals eOverdracht over gegevensuitwisselingen tussen ziekenhuizen en verpleegzorg.
- Er is ook een Europees wetsvoorstel, de EHDS, met regels over gegevensuitwisseling in de zorg binnen Europa.



Wat brengt de toekomst?

- Artificial Intelligence zal steeds belangrijker worden met veel toepassingen die we nu misschien nog niet voor mogelijk houden.
- Met voorspellende analyses zal er eerder gestuurd kunnen worden om beoogde doelen te behalen.
- Gegevens zullen steeds vaker 'realtime' beschikbaar zijn, dit betekent dat je de direct data kan gebruiken voor bijvoorbeeld analyses, zodra deze zijn geregistreerd in een systeem.
- Internet of Things; dit zijn alle apparaten die verbonden zijn met internet. Zo zouden huishoudelijke apparaten misschien steeds meer kunnen vertellen over de situatie van een client.
- Máár je moet eerst de basis op orde krijgen met een goede datakwaliteit, voordat je echt spannende dingen met data kan gaan doen.



Hoe helpt datagedreven werken jou en je organisatie?

- Tijdens de workshop zijn er diverse problemen beschreven die jullie in je werk tegenkomen. Voor een deel van deze problemen kan (meer) datagedreven mogelijk (een deel van) de oplossing zijn.
- In de volgende slides is een samenvatting van deze problemen te vinden en een uitwerking van hoe datagedreven werken hierbij mogelijk zou kunnen helpen. Mogelijk herken je jouw omschreven probleem hier niet in, sommige problemen waren niet volledig duidelijk.
- Kan jouw organisatie hierbij ondersteuning of advies gebruiken? Dan denken we vanuit FITZ Zorg graag met je mee.
- Heb je nog vragen of opmerkingen? Of wil je graag nog verder op jouw omschreven probleem ingaan. Dan kan je mij bereiken via onderstaande contactgegevens. Ik hoop dat je na het volgen van de workshop en met dit naslagwerk de eerste stappen naar (meer) datagedreven werken kan zetten.

Lara Leloup
lleloup@fitz.nl
06-13955473

Problemen in je werk als zorgbemiddelaar

- *Doordat er met veel verschillende systemen wordt gewerkt, zowel binnen als tussen organisaties, spelen er problemen met het delen van gegevens.*

Het zal per situatie verschillen wat er ten grondslag ligt aan dit probleem, maar er zijn aantal punten die hier in mee kunnen spelen.

- Koppelingen tussen de verschillende systemen zijn er niet of worden niet gebruikt, informatiemanagers zouden hier binnen en tussen organisaties kunnen kijken wat er technisch mogelijk is om de samenwerking tussen verschillende systemen makkelijker te maken.
- Wanneer binnen een organisatie met meerdere systemen wordt gewerkt, zal er geëvalueerd moeten worden of dit in de werkprocessen niet extra tijd kost. Er kan gekeken worden of er met minder systemen gewerkt kan worden of dat er koppelingen tussen de systemen mogelijk zijn.
- Ketenpartners, inclusief softwarebedrijven, zullen met elkaar in gesprek moeten gaan om afspraken te maken.

- *Werken met veel verschillende lijstjes, waar geen goed overzicht van is.*

- *Inefficiënte werkprocessen doordat sommige functies of rollen geen toegang hebben tot een systeem.*

Hierbij zal het helpen om de processen volledig in kaart te brengen door alle stappen in een proces te benoemen, welke systemen daarbij gebruikt worden en welke mensen er bij zijn betrokken. Zo zal je vervolgens kunnen ontdekken welke stappen in het proces inefficiënt zijn en veel tijd kosten. Een informatiemanager of –analist zou hier bij kunnen ondersteunen en adviseren over het optimaliseren van het proces.

- *Onbeveiligd delen van documenten met clientgegevens.*

Hierbij is er een groot risico dat persoonsgegevens in verkeerde handen komen. Binnen elke zorgorganisatie zou het mogelijk moeten zijn om clientgegevens veilig te delen binnen en buiten de zorgorganisatie. Het is vervolgens wel van belang dat medewerkers weten hoe dit moet en hoe je gegevens vooral niet mag delen. Het kan hierbij helpen om (online) trainingen over privacy en informatiebeveiliging aan te bieden en medewerkers hier regelmatig over te informeren, zodat ze zich er bewust van blijven.

Problemen in je werk als zorgbemiddelaar

❖ *Lange doorlooptijden en open plekken*

Hierbij begint het met inzicht hebben in de daadwerkelijk cijfers, dit kan makkelijk door een dashboard met de gewenste informatie. Onder de cijfers, zoals aantal open plekken, ligt meer informatie. Door de beschikking te hebben over informatie over de factoren die het aantal lege bedden kunnen beïnvloeden, ontstaat er de mogelijkheid om op deze factoren te gaan sturen en uiteindelijk het aantal lege bedden of doorlooptijden te veranderen.

In een organisatie is het meestal de BI (Business Intelligence) afdeling die voor dergelijke dashboards en analyses kan zorgen.

- ❖ *Cliënten staan op meerdere wachtlijsten.*
- ❖ *Geen overzicht van volledig aanbod van alle zorgorganisaties.*
- ❖ *Lege bedden en wachtlijsten tussen aangrenzende zorgkantoren worden niet op elkaar afgestemd.*
- ❖ *Geen correct of actueel overzicht van open plekken*



Hier spelen meer factoren een rol, zoals het beperkt delen van data, het niet goed of tijdig registreren van data, een inefficiënte samenwerking met betrekking tot zorgkantoren en registratie van data op meerdere plekken. Er zijn dan ook meerdere oplossingen voor nodig. Hier begint het ook bij de eigen organisatie om de betrokken werkprocessen in kaart te brengen en te evalueren, afspraken te maken over het registreren van data en er de waarde van laten inzien bij alle betrokken medewerkers. Hier gaat het om een stukje kennis en bewustzijn van de waarde van datagedreven werken.

Voor de problemen tussen organisaties, regio's en/of zorgkantoren is het ook weer nodig om in gesprek te gaan en te kijken welke afspraken er mogelijk gemaakt kunnen worden en van elkaar te leren. Hierbij kan de data zelf ook gebruikt worden om alle partijen te laten inzien wát het probleem is en dat er aan de ene kant een wachtlijst is, waar aan de andere kant lege bedden gevuld kunnen worden.

Problemen in je werk als zorgbemiddelaar

- *Onvoldoende informatie om de juiste zorg voor de client te kunnen bieden.*
- *Niet altijd duidelijk hoe er goed geregistreerd moet worden.*

Hierbij is het nodig dat er binnen een organisatie, te starten bij jouw eigen team, afspraken gemaakt worden over welke gegevens er minimaal geregistreerd moeten worden en op welke wijze. Daarbij kan ook gekeken worden in hoeverre de gebruikte software hierbij kan helpen, bijvoorbeeld door het invullen van bepaalde velden verplicht te maken of te werken met een keuzelijst van waarden die ingevuld kunnen worden. Hiervoor kan je advies vragen bij de functioneel beheerders van de gebruikte systemen.

Hetzelfde moet gebeuren tussen organisaties, maar dat is een grotere uitdaging. Hierbij kan je kijken of jouw organisatie al gebruik maakt van relevante projecten of programma's, zoals eOverdracht, wat hier bij kan helpen. Waarschijnlijk weet de informatiemanager binnen jouw organisatie hier meer over te vertellen.

Wil je meer informatie over dit onderwerp?

Of zou je het leuk vinden dat wij deze workshop (op maat en met meer tijd en verdieping) in een andere setting verzorgen?

Neem contact op met:



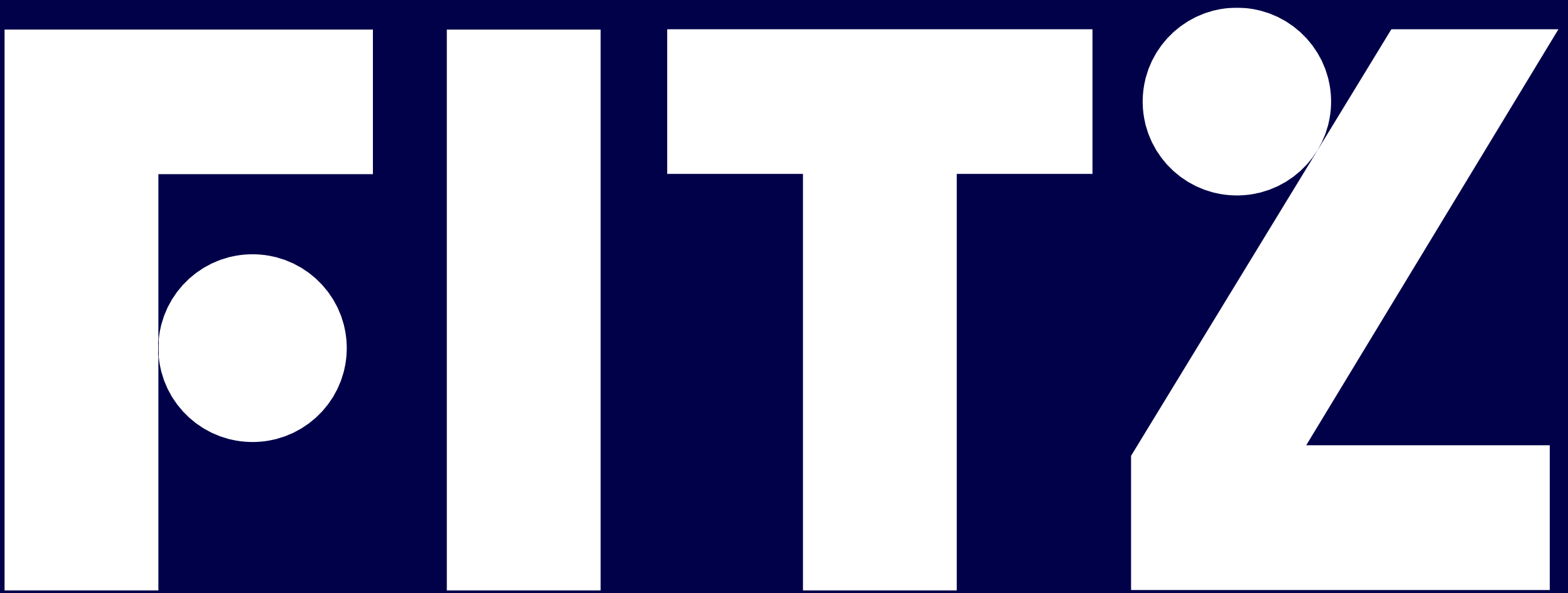
André van Ommen

Accountmanager Healthcare
+31 (0)6 22534361
avanommen@fitz.nl



Kitty Oerbekke

Business Unit Manager
+31 (0)6 21580874
koerbekke@fitz.nl



Pythagoraslaan 2
3584 BB Utrecht

info@fitz.nl | fitz.nl
+31 (0) 88 20 54 900