

## Data analytics voor de ouderenzorg

Betere stuurinformatie  
en minder  
registratiedruk

Axians levert al jaren ICT oplossingen voor het genereren van betrouwbare stuurinformatie aan bestuurders en controllers in verschillende zorgdomeinen. Deze data geven inzicht in complexe zorg- en bedrijfsprocessen en maken het makkelijker om te sturen op een verbetering van kwaliteit en het bedrijfsresultaat. Naar aanleiding van goede resultaten in de gehandicaptenzorg, de ggz en de jeugdzorg heeft Axians een vergelijkbaar product ontwikkeld voor de ouderenzorg. Daar kan het niet alleen bijdragen aan efficiëntere en effectievere bedrijfsvoering in een snel veranderende omgeving, maar ook aan een betere kwaliteit van zorg. Met daarnaast een verlaging van de registratiedruk voor de medewerkers.

THE BEST  
OF ICT WITH A  
HUMAN TOUCH

### **HERVORMINGEN IN DE OUDERENZORG**

De ouderenzorg heeft de afgelopen jaren grote veranderingen doorgemaakt. Vooral in de verpleeghuizen is dit duidelijk zichtbaar. Pas wanneer iemand niet langer thuis kan blijven wonen omdat hij te intensieve zorg nodig heeft, wordt er een indicatie voor een verpleeghuis verstrekt. De verpleeghuizen krijgen daardoor steeds meer cliënten met een complexe zorgbehoefte binnen, zoals mensen met gevorderde dementie of met meervoudige beperkingen. Het valt niet mee om dit nieuwe type cliënt de zorg te bieden die hij nodig heeft.



## GGZ-INSTELLING EMERGIS

### Data analytics brengt nieuwe stevigheid

Ggz-instelling Emergis behandelt en begeleidt jaarlijks 13.000 mensen met uiteenlopende psychische problemen. Ruim 1400 medewerkers zetten zich in om geestelijke gezondheidsproblemen bij cliënten te voorkomen of te genezen. Zij doen dat vanuit vijftig locaties in Zeeland. Emergis had behoefte aan betere stuurinformatie en besloot een toekomstbestendig datawarehouse in te richten om daarmee meer inzicht te krijgen in de bedrijfsprocessen. Ze kozen voor de Axians-oplossing, die een gebruikersvriendelijke toepassing van data analytics mogelijk maakt. Inmiddels zijn we een paar jaar verder en werpt de implementatie zijn vruchten af, vertelt Ruud van den Barselaar, manager Finance & Control: 'We kunnen de inzet van onze mensen en middelen goed in kaart brengen. Bijvoorbeeld door de bezetting af te zetten tegen de productie. Of de kostprijs van specifieke zorg vergelijken met de uiteindelijke opbrengst. Onze analyses zijn niet alleen sneller beschikbaar, maar we weten ook zeker dat de data die we gebruiken betrouwbaar zijn en volgens een standaard aanpak geregistreerd zijn.'

Ook in de externe contacten heeft hij geconstateerd dat de invoering van data analytics een gunstig effect heeft: 'We zitten regelmatig aan tafel met verzekeraars en gemeenten om onze activiteiten en budgetten te verantwoorden. Die gesprekken gaan we nu in met concrete cijfers over de kosten van specifieke zorgpaden of cliënten. Doordat we zelf de regie over onze data-omgeving hebben genomen, is onze onderhandelingspositie verstevigd.'

Deze nieuwe oplossing bestaat uit een digitaal dashboard dat volledig is ingericht op de rol van een individuele zorgmedewerker.

Daar zijn vele oorzaken voor. Veel instellingen kampen met chronische personeelstekorten: er zijn te weinig handen aan het bed. De zorg heeft een weinig aantrekkelijk imago: het werk wordt slecht betaald en de sector komt regelmatig in opspraak door incidenten, die breed uitgemeten worden in de media. Denk bijvoorbeeld aan het manifest van Hugo Borst en alle negatieve publiciteit die dat genereerde. De opleidingen zien de effecten daarvan: het aantal jongeren dat voor een baan in de ouderenzorg kiest, blijft al tijden achter.

De ouderenzorg verkeert in meerdere opzichten in een precare situatie: enerzijds wordt het steeds moeilijker kwaliteit van zorg te leveren met de beschikbare middelen, anderzijds eist de samenleving dat wel van de instellingen. Ondertussen neemt het aantal ouderen met een complexe zorgvraag alleen maar toe, omdat de maatschappij vergrijsd en we met zijn allen steeds ouder worden. In dit oplopende spanningsveld biedt ICT uitkomst.

## OP ZOEK NAAR WAARDEVOLLE INFORMATIE

Axians heeft binnen de zorg jarenlange ervaring met het genereren van betrouwbare informatie over het functioneren van de organisatie op de verschillende gebieden (productie, personeel/HR, kwaliteit van zorg, en financiën). Deze ervaring is opgedaan in verschillende zorgdomeinen en omvat een scala van verschillende bronsystemen. Met behulp van deze geïntegreerde informatie krijgen zorgmanagers, bestuurders en controllers inzicht in zorg en bedrijfsprocessen

en daarmee in de totstandkoming van het bedrijfsresultaat. Dit geeft op verschillende niveaus een aangrijpingspunt voor geoptimaliseerde sturing. De analyse van data (data analytics) geeft een beeld hoe de beschikbare mensen, hulpmiddelen en gelden kunnen worden ingezet om optimale kwaliteit, effectiviteit en efficiëntie te realiseren. Daarmee kunnen bestuurders heldere rapportages maken en verantwoording afleggen.

Ondertussen registreren zorgmedewerkers allerlei handelingen in de zorg voor een cliënt. Die data kunnen gemakkelijk verzameld en gecombineerd worden en zijn daardoor eveneens een waardevolle bron van informatie voor het management.

'Van beschikbare data waardevolle informatie maken is de sleutel voor een organisatie', zegt Menno Krijgsman, ICT consultant Healthcare bij Axians. 'Informatie vertelt je waar je staat, waar je heen moet en hoe je dat doel kunt bereiken met optimale inzet van middelen, tijd en mensen. Met ons product kun je informatie efficiënt ontsluiten, combineren en presenteren. Daardoor is het heel waardevol voor wie moet beslissen, verantwoording moet afleggen en/of een afweging moet maken of onderbouwen. Onze klanten in de zorg ervaren dagelijks de waarde van deze oplossing.'

## DATA, GOUDMIJN VOOR ELKE ORGANISATIE

Het succes van de oplossing voor Emergis heeft Axians doen besluiten een vergelijkbaar product te ontwikkelen voor de ouderenzorg.



Deze nieuwe oplossing bestaat uit een digitaal dashboard dat volledig is ingericht op de rol van een individuele zorgmedewerker. Zo krijgt een zorgmedewerker op de werkvloer een heel ander dashboard te zien dan een bestuurder of een controller. Zo'n dashboard wordt gevoed door een datawarehouse dat is toegesneden op de specifieke ouderenzorgorganisatie. Hierin worden de relevante data uit de bronsystemen van die organisatie bij elkaar gebracht, geïntegreerd en opgeslagen. Het dashboard ziet er aantrekkelijk en overzichtelijk uit. 'Vergelijk het met het dashboard van een auto', zegt Krijgsman. 'Dat laat op een heel gebruikersvriendelijke manier zien hoe de auto ervoor staat. Is er nog voldoende benzine? Wat is de kilometerstand? Knipperen er geen rode lampjes?'

Het dashboard maakt het mogelijk om relaties te leggen tussen allerhande vastgelegde gegevens en leveren een goudmijn aan informatie op. De instellingen op het dashboard stem je af op je vraag. Wat wil je weten? Veel ouderenorganisaties worstelen met de vraag hoeveel ze produceren tegen welke kosten. Die vraag kun je op verschillende manieren met het dashboard gaan onderzoeken. Of wil je productie koppelen aan capaciteit, bijvoorbeeld in vakantieperiodes? Wil je een vergelijking maken tussen de kosten die een cliënt met een ZP 5 en een cliënt met een ZP 7 met zich meebrengen? Wil je weten wat dat betekent voor de bezetting op een afdeling? Wil je het aantal valincidenten weten? Enzovoort.

De relevante data worden overzichtelijk gepresenteerd, zodat je in één blik ziet waar je aan toe bent en welke actie je eventueel moet ondernemen. Zo kun je veel meer doen met de informatie die in huis beschikbaar is. Dat geldt overigens niet alleen voor het management, maar ook voor zorgmedewerkers die het dashboard inzetten voor hun dienstverlening op de afdeling.

Bij de inrichting van het dashboard met datawarehouse maakt Axians met opzet gebruik van open standaarden en standaard programmatuur.

### **STRAKKER BEDRIJFSPROCES, MEER LUCHT VOOR DE WERKVLOER**

Een organisatie genereert dus een schat aan informatie. Het grote voordeel van de dashboard en datawarehouse-oplossing is dat die informatie geclusterd en automatisch ingeregeld wordt volgens een vast stramen. Dat is handig omdat informatie binnen een organisatie allerlei vormen aanneemt: formeel of informeel, digitaal of op papier. Denk aan zorgdossiers, verslagen, rapportages, handige lijstjes en overzichtjes in mappen en op prikboards, etc. Informatie over werkprocessen wordt door die standaardisatie eenduidiger en transparanter. Dat maakt de bedrijfsvoering of het leiden van een afdeling een stuk overzichtelijker.

Door de toegenomen transparantie komen zwakke plekken in de organisatie aan het licht en kunnen bestuurders en controllers daar hun aandacht op richten. Neem bijvoorbeeld de registratiedruk die veel zorgmedewerkers ervaren. Binnen een organisatie worden nogal eens op verschillende plaatsen dubbele administraties gevoerd en dubbele registraties gedaan, zonder dat dat iemand opvalt. Dat is gewoon zo gegroeid. Dit systeem brengt dit soort dubbelingen naar boven en kan dus een einde aan maken. Dat leidt tot een strakkere administratie. Onnodige registraties komen te vervallen en zorgmedewerkers krijgen meer tijd voor een cliënt.

Met de analyse van actuele data kun je de bedrijfsprocessen verbeteren met in het

verlengde daarvan het bedrijfsresultaat. Maar je kunt met dezelfde data nog veel meer. Zoals de lijn doortrekken naar de toekomst en waarschijnlijkheden afleiden. Bijvoorbeeld wanneer je te weinig capaciteit kunt verwachten in vakantietijd, zodat je alvast de inhuur van vakantiekrachten kunt regelen. Je kunt anticiperen op aanbodschommelingen en personeelstekorten. En zo zijn er nog veel meer voorbeelden overal te vinden.

### **ONDSCHIEDEND IN DE SAMENWERKING**

Bij de inrichting van het dashboard met datawarehouse maakt Axians met opzet gebruik van open standaarden en standaard programmatuur. Dat heeft een paar grote voordelen voor de klant. Allereerst maakt die keuze de klant onafhankelijk van de leverancier: 'Als een klant om wat voor reden niet verder met ons wil, kan hij rustig overstappen naar een andere leverancier', zegt Krijgsman. 'Ons systeem zit zo in elkaar dat die ander erop kan voortbouwen. De klant zit dus niet aan ons vast. Daarin onderscheiden wij ons van veel van de concurrentie. Bovendien levert die keuze gewoon een flexibel, gebruikersvriendelijk systeem op. Dat maken wij helemaal op maat voor de klant. Wij bepalen niet welke informatie een klant nodig heeft, dat bepaalt de klant zelf. Tot slot kan dit systeem gekoppeld worden aan andere digitale systemen. Dat heeft ook weer allerlei voordelen bij een toenemende digitalisering van de zorg, zeker op de langere termijn. Bij ons zit de klant met zijn handen aan het stuur – niet wij.'