

A photograph of two surgeons in an operating room. They are wearing blue scrubs, blue surgical caps, and white masks. They are looking at a tablet computer held by one of them. The background shows surgical lights and equipment.

Het belang van data governance en data management

Hoe je de organisatie voorbereidt op een snel digitaliserende zorg

THE BEST
OF ICT WITH A
HUMAN TOUCH

In de kamerbrief van december 2018 kondigde minister Bruno Bruins van VWS aan dat hij vaart wil maken met de digitalisering van de zorg. Voor zorgorganisaties is dit aanleiding om de bedrijfsprocessen en -onderdelen goed te onderzoeken met het oog op die digitale toekomst die nu snel dichterbij komt. In veel gevallen moet er een grote moderniseringsslag gemaakt worden. Die kun je gelukkig goed voorbereiden, zodat je als het zo ver is, direct in actie kunt komen. De sleutel ligt bij de data in een organisatie. Daarom is het tijd voor integraal data management en governance.

WAT ZIJN GOEDE DATA?

De zorg ziet steeds meer in dat goede data kunnen leiden tot een vermindering van de registratielast die zo veel medewerkers ervaren. 'Goede data' kan betekenen 'slimme' data : data gegenereerd door elektronische hulpmiddelen, zoals elektronische bloeddrukmeters, waarvan de uitslagen direct ingevoerd worden in een elektronisch cliënten- of patiëntendossier. In een high tech-omgeving als een ziekenhuis is dat vanzelfsprekend, maar bij een minder geavanceerde organisatie, zoals de thuiszorg, is dat niet zo. Daar worden data nog heel vaak handmatig ingevoerd en beheerd. Dit soort organisaties kan enorm baat hebben van slim data management.



'Goede data' kan ook verwijzen naar de kwaliteit van de data. Veel zorgorganisatie hebben namelijk nog geen integrale informatiehuishouding/ict-systeem, waarin alle informatiestromen zijn geordend en in samenhang zijn gebracht. In de praktijk betekent dat dat er binnen de organisatie informatie in omloop kan zijn die niet klopt, bijvoorbeeld omdat die onvolledig is, onduidelijk of achterhaald, of omdat er foutjes in gesloten zijn bij het overtikken. Je hoeft alleen maar te bedenken hoe moeilijk het is een dynamisch adressenbestand actueel te houden en de omvang van het probleem is duidelijk. Als dit soort data niet integraal gemanaged wordt in de bedrijfsprocessen, kun je er nooit van uitgaan dat je beschikt over de actuele gegevens. En dat leidt tot allerlei zoekacties, tijdverspilling, frustratie en stress onder zorgmedewerkers.

WAT IS DE WINST?

De kwaliteit van data verbeteren is niet in een handomdraai gedaan. Het is een proces dat in kleine stapjes verloopt. Het begint met een visie op data op beleidsniveau – data governance – en vindt zijn praktische uitwerking daarvan als data management op organisatie- en afdelingsniveau. De impact van goede data voor een organisatie is dermate groot dat een investering in tijd en financiën meer dan gerechtvaardigd is. Als het gaat 'vliegen', dat wil zeggen als die goede data binnen de organisatie beschikbaar zijn, werkt dat op allerlei niveaus door.

De vermindering van de registratielast voor de zorgmedewerkers is eerder genoemd. De positieve effecten die hiervan uitgaan, kun je niet onderschatten. Voor de zorgmedewerkers kan het betekenen: meer tijd en aandacht voor de patiënt, meer handen aan het bed dus minder kans op overbelasting en werkstress, betere zorg voor de patiënt. En wat te denken van die andere 'macro' vliegwieleffecten: meer

Eigenlijk is het een grote, veelomvattende schoonmaak voor de organisatie.

plezier in het werk, dus minder ziekteverzuim, het vak wordt aantrekkelijker voor jonge generaties dus kiezen er meer jonge mensen voor een zorgopleiding, dus minder personeelstekorten, minder dure inhuur, minder personeelskosten.

BESTUREN MET EEN VOORUITZIENDE BLIK

Met deze belofte in het vooruitzicht wordt data governance en management interessant. Belangrijk is te realiseren dat er heel wat bij komt kijken, want goede data heb je nu eenmaal niet zomaar te pakken. In de praktijk betekent dat vaak dat een organisatie helemaal doorgelicht moet worden om die goede data naar boven te halen. De bedrijfsprocessen worden kritisch bekeken. Administraties worden opgeschoond, overbodige registraties worden in overleg beëindigd. Eigenlijk is het een grote, veelomvattende schoonmaak voor de organisatie. Dat heeft een enorm voordeel: er wordt een grondige kwaliteitsslag gemaakt. Die is vaak noodzakelijk, omdat veel zorgorganisaties nog draaien op oude systemen. In de wetenschap dat die digitalisering van de zorg er komt, kun je maar beter je data governance en management op orde hebben. Dat scheelt weer, want anders moet je het later doen.

Als Axians engineers de informatiekant van een zorgorganisatie komen moderniseren, lopen ze vaak tegen een oerwoud van data aan. Dat moeten ze eerst opruimen, reorganiseren, inventariseren en analyseren voordat ze werkelijk aan de slag kunnen. Een bestuurder met een vooruitziende blik kan zichzelf en zijn organisatie veel vertraging, extra kosten en gedoe besparen, door in een vroeg stadium – nu dus – werk te maken van data governance en data management. Dat is lekker voor de lange termijn en betaalt zich later terug.

BEGIN MET EEN ORIËNTERENDE PILOT

Het is belangrijk om stap voor stap toe te werken naar het doel, namelijk het genereren en bewaken van kwalitatief goede data in de organisatie. Het begint allemaal bij het maken van heldere afspraken tussen de betrokken partijen. Daarna worden er definities vastgelegd om de eenduidigheid in de informatieoverdracht te bewaken. Axians raadt aan om daarna een oriënterende pilot te doen voor een klein domeintje: de klant doorloopt een volledig traject van workshops, interviews, verslagen en advies, zodat hij een beter idee heeft van wat er allemaal bij komt kijken.



Neem als voorbeeld het planningsysteem voor de operatiekamers (OK) in een ziekenhuis. Hoe richt je dat optimaal in? Dat is een buitengewoon complex data management vraagstuk, waarbij je rekening moet houden met een enorme variatie in capaciteit en aanbod. Je kunt deze vraag alleen integraal aanvliegen, want er zijn verschillende actoren, rollen en informatie-elementen bij betrokken. Alle data die in dit vraagstuk omgaan, moeten eenduidig vastgelegd worden. Pas dan kun je inzicht krijgen in de organisatorische blauwdruk van de processen die rond de bezetting van de OK spelen - en pas dan kun je op zoek gaan naar dat optimum.

Een echte oplossing is integraal. Om die te vinden moet je bereid zijn te investeren in data management en op zoek gaan naar goede data.

HERGEBRUIK VAN DATA

Dit voorbeeld van de OK is heel ingewikkeld. Maar ook schijnbaar eenvoudige vragen tonen aan hoe complex data management is. Zoals: wat komt er bij kijken om op een polikliniek een afspraak te maken? In dit proces heb je niet alleen te maken met de patiënt en een secretariaat, maar ook met een arts, een rooster, een werkruimte en een schoonmaker.

Daarnaast heb je het informatie-element van de afspraak: wat leg je vast en hoe doe je dat? Welk format gebruik je daarvoor? Als je dat format gestructureerd en eenduidig benadert, genereer je kwalitatief goede data. Die kunnen dan mogelijk in een andere context hergebruikt worden, zonder dat iemand opnieuw een patiënt moet gaan bevragen of iemand data moet gaan overtuiken - met alle kans op fouten, verschrijvingen en verkeerde interpretaties. Dit soort hergebruik van data is pure winst. Een van de doelstellingen van data governance en management is dan ook om tot hergebruik van data te kunnen komen. Als dat lukt, boek je als organisatie enorme winst in effectiviteit, efficiency en kwaliteit.

DE MAKKELIJKE WEG OF EVEN DOORBIJTEN?

De voordelen van integraal data management zijn duidelijk. Veel zorgorganisaties zijn zich bewust van het belang van goede data. Toch hebben vele de noodzakelijke stappen nog niet genomen. Ze schrikken terug voor de omvang van de operatie en blijven hangen in oude systemen (die doen het toch ook?). Dat is jammer want die voldoen niet langer in een snel digitaliserend werkveld. Ze zitten vol zogenaamde puntoplossingen, d.w.z. specifieke oplossingen voor een specifieke setting, en die zijn echt achterhaald. Een echte oplossing is integraal. Om die te vinden moet je bereid zijn te investeren in data management en op zoek gaan naar goede data. Grote schoonmaak houden in de systemen binnen de organisatie en de sprong wagen naar een integrale informatiehuishouding. Dat betekent: even doorbijten. De meerwaarde van data management en governance is dat je een samenhangend informatiesysteem optuigt met integrale oplossingen. Daarmee kun je de toekomst van een snel digitaliserende zorg met vertrouwen tegemoet zien.

Als je kijkt naar het voorbeeld van de banken en verzekeraars, zie je wat data management en governance hun heeft opgeleverd. Als beursgenoteerde organisaties hebben zij een informatieplicht en zijn gebonden aan strakke regelgeving. Zij moeten hun zaken op orde hebben en dat te allen tijde kunnen bewijzen. Zij lopen hierin voorop en zijn volledig in control ten aanzien van hun data. Nu is de zorg aan zet.