

## REFERENTIE

Tafel Kwaliteit Dashboards helpen medische teams van Meander MC om de zorgkwaliteit te verbeteren

THE BEST  
OF ICT WITH A  
HUMAN TOUCH

Bij Meander Medisch Centrum staat de patiënt centraal. Dat betekent concreet dat de zorg georganiseerd is rondom de behoeften van de patiënt en dat continu gekeken wordt waar en hoe de zorg verbeterd kan worden. De Tafel Kwaliteit Dashboards die Meander Medisch Centrum in nauwe samenwerking met Axians ontwikkelde helpen daarbij. Denise Dute (Adviseur Kwaliteit & Veiligheid) en Patrick Schouten (Informatiespecialist van het Kenniscentrum Informatievoorziening) leggen uit hoe dit werkt.

### MET ELKAAR IN GESPREK OVER DATA EN RESULTATEN

“Binnen Meander Medisch Centrum werken we met Tafels Kwaliteit. Een Tafel Kwaliteit is een team van zorgprofessionals dat gericht is op het verbeteren van de zorg rondom één specifieke aandoening, zoals bijvoorbeeld prostaatkanker of staar (oogziekte). De insteek is dat het team minimaal eens per kwartaal bijeen komt om naar de data en resultaten te kijken, daarover met elkaar in gesprek gaat en kijkt waar verbeteringen kunnen worden gedaan” vertelt Denise.

"Wij richten ons op 'patiëntwaarde', een centraal begrip in Value Based Health Care. Om deze waarde te kunnen meten maken we gebruik van medische data, procesindicatoren en door de patiënt zelf gerapporteerde uitkomsten, dit noemen we PROM's (Patiënt Reported Outcomes Measures). Via vragenlijsten komen we erachter hoe een patiënt de aandoening en het effect van de behandeling beleeft. In geval van stuur wordt voor de operatie en 3 maanden na de operatie onder andere gevraagd hoe de patiënt zijn/haar eigen zicht beleeft. Denk hierbij aan vragen als hoe goed kunt u de krant of de ondertitels op tv lezen. Allemaal belevingsvragen gericht op het zicht" licht Denise toe.

## TAFEL KWALITEIT DASHBOARD

"Het Tafel Kwaliteit Dashboard dat we samen met Axians hebben ontwikkeld bestaat uit verschillende tabbladen. Ieder tabblad bevat medische informatie, gecombineerd met procesindicatoren en patiëntinformatie. Deze informatie is verwerkt in grafieken, ondersteund door getallen zodat de inhoud van de grafieken snel en gemakkelijk te duiden is" vertelt Patrick. "Op de focus pagina's in het dashboard wordt ingegaan op de belangrijkste parameters. Ze zien ook de respons vanuit de PROM's en de verschillende meetmomenten. De tabbladen daarachter geven nog meer inzicht in de PROM's. Hoeveel patiënten hebben de vragenlijsten ingevuld, wat zijn onze uitkomsten en hoe zijn de landelijke uitkomsten? In het laatste tabblad van het dashboard kom je in de onderliggende data."

De dashboards zijn inzichtelijk voor de Tafel Kwaliteit leden, de betrokkenen bij de zorg. Denise en Patrick nemen vanuit hun expertise ook deel aan de Tafel Kwaliteit overleggen. Denise vertelt: "Het is mooi om te zien dat het dashboard echt helpt bij

A photograph of the Meander Medisch Centrum building, a modern multi-story structure with a glass facade. The building's name and logo are visible on the glass. The sky is clear and blue.

"Het is mooi om te zien dat het dashboard echt helpt bij de gesprekken."

*Denise Dute - Meander MC*

de gesprekken. Een arts zag dat zijn cijfers anders waren dan die van zijn collega's en ging daarover in gesprek. Het gaat er niet om welke arts het 'goed' of 'slecht' doet, maar hoe kun je samen de kwaliteit van de zorg verbeteren. De organisatiecultuur is hierbij heel belangrijk, alle deelnemers van de Tafel Kwaliteit moeten er voor open staan."

## VERBETERPUNTEN INZICHTELIJK MAKEN

"Bij de inrichting van een Tafel Kwaliteit kijken we naar wat onderdeel is van onze strategie. Bijvoorbeeld een grote aandoening die door Meander Medisch Centrum is aangeduid als speerpunt. Het succes van een Tafel Kwaliteit is afhankelijk van de betrokkenheid en motivatie vanuit de medisch specialisten" licht Denise toe.

Zij is als Adviseur Kwaliteit & Veiligheid ook betrokken bij de jaarlijkse aanlevering van kwaliteitsindicatoren. "Daar kan uit blijken dat wij het landelijk gezien minder goed doen dan andere ziekenhuizen. De benchmark is dan aanleiding om in gesprek te gaan. Zijn onze wachtlijden bijvoorbeeld langer dan het landelijk gemiddeld? Zit het hem in de registratie, de data, of zit het in het proces? Zien we dat bij onze patiëntengroep veel complicaties optreden? Hoe kunnen we verbeteren? Op die manier gaan we vaak al in gesprek met medisch specialisten, verpleegkundigen en teamleiders. Als er een verbeterpunt is gaan we daarmee verder."

## AXIANS BIJDT TOEGEVOEGDE WAARDE

"We zijn begonnen met een Tafel Kwaliteit voor Urologie, specifiek rondom de behandeling van prostaatkanker. We waren op zoek naar mogelijkheden om de Tafel Kwaliteit met een dashboard te ondersteunen. Samen met Axians hebben we gekeken naar de data rondom het proces en de kwaliteit van deze data. Axians kwam al gauw met een eerste dashboard waarover wij heel enthousiast waren. Dat dashboard was gemaakt in SAP Analytics Cloud. Daar werkten we nog niet mee binnen Meander Medisch Centrum maar het maakt nu deel uit van ons IT portfolio. Het eerste dashboard is in samenwerking verder ontwikkeld" licht Patrick toe.

"In het begin hebben we veel gehad aan de kennis die Axians heeft van medische processen en hoe je de kwaliteit van de data kunt beoordelen en verbeteren. In een later stadium kwam vooral de analytische kennis van Axians heel goed van pas. De analist van Axians gaf bijvoorbeeld aan dat we echt even met een arts naar iets moesten kijken, omdat dat vanuit de analyse opviel. We zijn dan ook erg tevreden over de samenwerking met Axians" vertelt Patrick.



## DASHBOARD IS CONCREET EN WORDT GEBRUIKT

Patrick geeft aan dat het Tafel Kwaliteit dashboard een belangrijk onderdeel is van het hele informatielandschap van het Meander Medisch Centrum. "Dit dashboard is een mooi voorbeeld van hoe je heel praktisch met informatie kunt omgaan. In ons informatielandschap komen veel rapporten voor waarvan je hoopt dat er naar gekeken wordt, maar in de praktijk blijkt dat niet het geval te zijn. Dit dashboard gaat over het verbeteren van kwaliteit en is heel concreet, je doet het ergens voor. Veel rapporten worden ontwikkeld met de beste intenties, maar dat wil niet zeggen dat mensen er ook gebruik van maken, Hier maken ze echt gebruik van, van de data die we voor ze verzamelen en de analyses die we voor ze doen. Het dashboard is niet alleen heel concreet, maar ook heel dynamisch. Ook voor de gebruikers. Het biedt namelijk tevens mogelijkheden voor Self Service BI."

"Dankzij het dashboard is inzichtelijk geworden dat de respons op de vragenlijsten minder hoog is dan verwacht. Het dashboard laat daarnaast zien dat patiënten in de loop van de tijd steeds minder bereid zijn om de vragenlijsten in te vullen. Mensen zijn er 12 maanden na hun operatie kennelijk niet meer zo mee bezig. Artsen en verpleegkundigen kunnen hun patiënten motiveren om de vragenlijsten in te vullen. Het gaat niet vanzelf. Hier gaan we mee aan de slag, dit is een concreet verbeterpunt. De cijfers in het dashboard zorgen ervoor dat het kwartje valt, dat er actie wordt ondernomen om de respons te verhogen" vertelt Denise.

"Dit dashboard is een mooi voorbeeld van hoe je heel praktisch met informatie kunt omgaan."

*Patrick Schouten - Meander MC*

## VERWACHTINGEN VAN PATIËNTEN MANAGEN

Zoals gezegd zijn de dashboards momenteel alleen inzichtelijk voor de betrokkenen bij de zorg. Er wordt naar gestreefd om uiteindelijk een dashboard voor patiënten te maken, de patiënt staat immers centraal. Denise licht toe: "We doen dit om de kwaliteit van de zorg voor de patiënt te verbeteren. Als de patiënt met de arts in gesprek is kan samen in het dashboard worden gekeken naar vergelijkbare patiënten, zodat de patiënt weet wat hij/zij kan verwachten na de operatie".

## VOORWAARDEN VOOR SUCCES

"Om een Tafel Kwaliteit te kunnen laten slagen is het een voorwaarde dat de artsen zich verantwoordelijk voelen. Ook moet je goed zicht hebben op de kwaliteit van je data. Er is heel veel data beschikbaar, maar vaak is de data onvolledig. Dan moet je ervoor zorgen dat de data wordt aangevuld, door bijvoorbeeld je registratieproces aan te passen. Een Tafel Kwaliteit richt je in voor één specialisme, maar er zijn naast de zorgprofessionals behoorlijk wat afdelingen bij betrokken: BI, Kwaliteit & Veiligheid, de leverancier van het EPD, de afdeling Informatisering & Automatisering, de afdeling

Financiën. Iedereen moet de nut en noodzaak inzien, ook de Raad van Bestuur en het medisch stafbestuur. Maar laat je daardoor vooral niet afschrikken!" zegt Denise.

## DENKEN VANUIT MOGELIJKHEDEN

"De organisatie zit in een transitie, dat vraagt soms om een lange adem en je hebt ambassadeurs in de organisatie nodig. Maar begin gewoon en denk vanuit de mogelijkheden, de beren op de weg vang je onderweg wel ergens op. Wie zien dat het werkt en dat we de kwaliteit van de zorg concreet helpen verbeteren" besluit Patrick.

## MEER INFORMATIE

Wil je meer weten over de mogelijkheden van dashboards en SAP Analytics Cloud voor jouw zorginstelling? Of een afspraak maken voor een gesprek over het optimaliseren van de informatievoorziening in jouw zorginstelling? Neem dan gerust contact met ons op via [info.bi.nl@axians.com](mailto:info.bi.nl@axians.com) of bel ons op 088 597 55 00. We helpen je graag!