

“Dankzij het dashboard kan ik anticiperen op knelpunten. Het geeft perfect inzicht in knelpunten in de zorgvraag, maar ook hoe medewerkers hierop reageren.”

Stephan van Oostvoorn, teammanager V&V

### Een gloednieuw data-analysesysteem

“Cliënten met zorgvragen als ‘kan iemand mij in bed helpen of naar het toilet brengen’, kunnen op een rode knop drukken. Voor mensen die dat niet zelf kunnen, is het regelmatig de sensor die de zorgoproep ‘uitzendt’. Bijvoorbeeld als iemand gaat dwalen, of uit bed valt. Wij hebben nu een domotica data-analysesysteem ontworpen dat twee vragen beantwoordt: hoe vaak is sprake van een zorgoproep en hoe snel wordt daarop gereageerd? We passen dit systeem sinds anderhalf jaar toe op twee locaties van Cordaan. De analyse liet snel zien dat sprake is van een piek van zorgoproepen op een moment dat er onvoldoende personeel is om daarop te reageren. Je kunt dus op basis van dit systeem de capaciteit van zorg beter op de dagelijks praktijk afstemmen en je processen aanpassen. Wat verder bleek, is dat soms maar twee bewoners verantwoordelijk zijn voor de helft van alle zorgoproepen. Dat is dus onplanbare zorg die je misschien kunt omzetten naar planbare zorg. Bijvoorbeeld door afspraken te maken met de cliënt die elke avond via een zorgoproep laat weten dat ze naar bed wil. Verder is gebleken dat medewerkers niet altijd even goed met domotica kunnen omgaan. Op dit vlak is meer scholing nodig.”

### Tijd voor Zorg

“We wilden meer inzicht krijgen in onze processen en hebben zelf dit domotica data-analyse dashboard ontworpen. ‘Tijd voor zorg’ noemen we het concept. Het doel: de processen beter organiseren en beter laten aansluiten bij de zorgvraag van cliënten. Het systeem brengt de wachttijden duidelijk in beeld. Zelf zie ik dit als een zeer belangrijke indicator voor de kwaliteit van zorg: stel dat het twintig minuten duurt voordat je naar het toilet kunt, dat is vreselijk. Hoe de bewoners het systeem ervaren, gaan we overigens nog onderzoeken. Maar het is duidelijk dat we met dit systeem beter kunnen sturen op hun zorgvraag. En hen straks de juiste middelen kunnen bieden waarmee ze een zorgvraag kunnen uiten.”

## Cordaan

### De juiste zorg op het juiste moment

“Ik hoor managers zeggen: ik wil wel extra personeel, maar de vraag is waar en wanneer ik die extra medewerkers het beste kan inzetten. Dit systeem helpt bij het maken van keuzes: het gaat om de juiste zorg op het juiste moment. Daarom verwacht ik dat dit systeem een grote impact zal hebben op de verpleeghuiszorg. Want je kunt nu op een dashboard zien hoeveel zorgvragen er zijn en hoe snel daarop gereageerd wordt. Het is in samenwerking met onze medewerkers ontwikkeld. Zo is het overzicht dat we op het dashboard gecreëerd hebben, in overleg met hen tot stand gekomen: er zijn heel veel data, maar zij wilden graag deze twee vragen beantwoord zien. Daarnaast biedt het dashboard managers en persoonlijk begeleiders handvatten om met de medewerkers in gesprek te gaan. Zo heeft dit al geleid tot betere afspraken over het personeel dat tijdens de overdracht verantwoordelijk is voor de zorgoproepen.”

### Uitrollen en verfijnen

“We willen het systeem dit jaar naar twee andere locaties uitrollen. Dat vergt technisch gezien een aantal aanpassingen van de database. Een nieuwe manier

van werken kost bovendien wat tijd, het systeem vraagt ook om een cultuurverandering. Verder moet de ondernemingsraad met de uitbreiding instemmen, aangezien het systeem het handelen van medewerkers volgt. Overigens denk ik niet dat zij dit als een bedreiging zien. Integendeel: het kost hen geen extra tijd en zij hebben hier juist baat bij. Ik verwacht dat de werkdruk kan afnemen als we inzichtelijk kunnen maken welke bewoners veel bellen en waarom. We gaan de verschillen tussen locaties waar het systeem wel en waar het niet gebruikt wordt, ook in beeld brengen. Tot slot verwacht ik dat we het systeem gaandeweg verder kunnen verfijnen. Zodanig, dat het zelf een alert genereert als een zorgoproep niet binnen een bepaalde tijd beantwoord wordt. Uiteindelijk kunnen we personeel dan gericht inzetten om in te spelen op de zorgvraag van mensen. En dat is toch waar het in de zorg om draait.” ■

Elie Rusthoven is senior projectleider E-health en innovatie bij Cordaan.

