

Programmadag november 2019
Een verslag 'uit de huizen'

Registreren aan de bron Hoe gaat dat eigenlijk? Waar staan we met elkaar?

Zes verhalen uit zes verschillende UMC's



Leren van implementeren

Zes lessen uit de praktijk van verschillen UMC's

In 'het oude Magazijn', een hippe hotspot in Amersfoort, komen artsen, verpleegkundigen, datamanagers, it-architecten, projectmanagers, ICT medewerkers, beleidsmakers en bestuurders bij elkaar om kennis te delen. Allen zijn werkzaam in de zorg en betrokken in het proces van digitale gegevens uitwisseling. Het is een jaarlijkse bijeenkomst op initiatief van het innovatieve zorgprogramma Registratie aan de Bron. Deze keer faciliteert Robbert Masselink de middag en lukt het hem om de theorie over 'waarderend onderzoeken' naadloos te verweven in het programma.

Kennisdelen, daar gaat het vandaag om. Hoe deel je kennis over een vrij taai maar o, zo actueel onderwerp? Door met elkaar te praten, elkaar te bevragen en naar elkaars verhalen te luisteren. En als je elkaar expliciet benadert vanuit de successen of kleinere mijlpalen dan zit de positieve flow er vanzelf in. Volgens de theorie van waarderend onderzoeken is aandacht geven aan (kleine) markeringspunten en successen een belangrijk grondbeginsel. Daarom nodigde Robbert Masselink de genodigden uit om hun successen op te schrijven en op het prikbord zichtbaar voor iedereen op te hangen. Een aantal successen werden met elkaar besproken.

Carolien Bouma, de nieuwe programmaleider van Registratie aan de Bron, opent na dit kort intermezzo met de successen die zij met haar collega's heeft gevierd. Er volgt een korte opsomming: De BgZ is de landelijke standaard geworden voor overdracht van zorggegevens. De zorginformatie bouwstenen (zibs) zijn omarmd als landelijke standaard en worden door vele landelijke programma's gebruikt. Het beheer van de zibs is overgedragen aan Nictiz. Er is een Doeboek ontwikkeld, een belangrijke manual die je helpt aan de hand van het zorgproces te bepalen welke gegevens uit de zibs relevant zijn vast te leggen voor kwaliteitsregistraties. En het proces zelf heeft een naam gekregen: 'zibben'; een nieuw woord voor de Dikke van Dalen! Ook wordt het succes van de Serious Game benoemd. 'De game is een interventie die Registratie aan de Bron heeft ontwikkeld om deelnemers op interactieve wijze te laten ervaren welke uitdagingen bestaan rond het eenmalig vastleggen van zorginformatie in het epd. Afgelopen jaar werd het voor de honderdste keer gespeeld, inmiddels staat de teller bijna op 150. Bouma is trots. Ook op de mensen die aanwezig zijn vandaag en die samen de community vormen die nodig is om de zorg uniform en eenduidig te laten registreren.

Na dit intro komen de praktijkverhalen. We zijn gekomen voor antwoord op de vraag: Hoe doen anderen het? Hoe boek je succes? Hoe krijgt je collega's mee? Wat kunnen we hiervan leren? In het kort de highlights:



Case 1

BgZ in de Praktijk

Door **Liesbeth Langenhuysen Radboud UMC**

Het belangrijkste dat Langenhuysen de toehoorders meegeeft is dat Radboudumc al heel ver is, maar dat 'niemand' het weet; in de ziekenhuizen in de regio weten ze het niet of onvoldoende, terwijl de medische samenvatting in de regio beschikbaar is. Tijd voor marketing inspanningen is haar boodschap. Gegevens beschikbaar maken is veel meer dan een technisch kunstje. Het vereist bekendheid met de materie en nog belangrijker: gedragsverandering. Haar collega's roept ze toe dat het belangrijk is, want -ze citeert de media- het niet beschikbaar zijn van data tussen zorgprofessionals en ziekenhuizen brengt grote risico's met zich meebrengt voor de gezondheid van patiënten. Goede registratie verbetert het zorgproces. Radboudumc werkt met software van Epic en is al heel ver met de implementatie van zorgbouwstenen. Patiënten uit de regio die te maken hebben met verschillende zorginstellingen ervaren echter nog niet dat hun gegevens bij de zorgverlener beschikbaar zijn. Daar is werk aan de winkel. Maar Liesbeth is trots. De BgZ is de standaard geworden. Ze had vier jaar geleden niet durven dromen hier al te kunnen staan. Daarbij legt ze expliciet nadruk op het gebruik van het woord (informatie)beschikbaarheid in plaats van uitwisseling. Met beschikbaarheid wordt uitgedrukt wat het is, namelijk dat de zorgverlener toegang heeft tot patiëntgegevens en niet dat die gegevens ook zijn opgeslagen in het eigen epd.



Case 2

It's so hard when it doesn't come easy

Door Saskia de Jong, Universitair medisch centrum Groningen

Saskia de Jong is roadmap trekker in Groningen en vertelt: 'Dan heb je net een epd geïmplementeerd en moeten er 'ineens' standaarden ingevoerd worden. Dan moet je uitleggen dat je met slechts het invullen van open velden in de epd nog niet met 'de burens kunt praten'. Dus wat moet je doen? Saskia deelt haar learnings met de zaal. Ten eerste deze: zorg ervoor dat je het hogere doel niet uit het oog verliest, namelijk het zorgen voor goede gezondheid van de burger. Daarnaast is haar vertrekpunt geweest 'het aan de praat krijgen van de keten', zodat het helder is dat je informatie met elkaar moet delen. En ze vertelt dat zij het nog moest stellen zonder het 'implementatiemodel van Gé', en dus haar eigen implementatiemodel hanteerde. Een implementatiemodel is van cruciaal belang om er zeker van te zijn dat betrokkenen het over hetzelfde hebben. Tot slot deelt ze met ons dat de implementatie van de BzG in volle gang is maar nog niet staat. Het is een fase van lopend en groeiend leren. Daarom is het zo fijn om nu kennis en ervaring met elkaar te delen. Het advies waarmee Saskia afsluit? Blijf zwemmen en doorgaan.



Case 3

De koppeling van Registratie aan de Bron met Waarde Gedreven Zorg en Kwaliteitsregistraties

Door Kees Brobbel van Leids Universitair Medisch Centrum

Wat is er nodig om zorgprofessionals te motiveren om eenduidig te registreren? Geef ze een dashboard met informatie dat gebaseerd is op door hun ingevoerde data in het epd en en laat ze zichzelf afvragen of het klopt wat er staat. Klopt het? Dan klopt de data. Zie je gekke dingen? Dan moet je terug naar de bron; de ingevoerde data in het epd. En zo groeit de bewustwording van het belang van het goed invullen van een epd. Zo groeit ook het inzicht dat de juiste data een bron van informatie is voor collega's. Een collega kan er op bouwen en hoeft niet zelf opnieuw te registreren. Onderzoekers kunnen data analyseren. Goed registreren betekent dus dat we de zorg met elkaar beter maken. Brobbel legt uit dat je er niet komt met 'slechts' de Bottom-up aanpak. Het heeft ook een groter verhaal van bovenaf nodig. In Leiden is dat een bestuur met een missie die wordt uitgedragen: waarde gedreven zorg en data gedreven inzichten. 'Scheelt het de zorgverlener tijd?' is een vraag die uit de zaal wordt gesteld. Brobbel legt uit dat het niet meteen tijd scheelt maar dat dat er wel van gaat komen. Nu merken de zorgverleners al dat de kwaliteitsregistraties vanzelf gaan. En daarmee behoort 'het je twee dagen opsluiten in een hok' om data te verzamelen echt tot de verleden tijd.



Case 4

Project 'Meten is beter weten': tevredenheid en optimaliseren EPD gebruik

Door **Nathalie Kaiser, Erasmus MC**

Onder het mom van 'meten is beter weten' is er een grootschalig onderzoek gestart onder zorgprofessionals die werkzaam zijn bij het Erasmus MC. Het doel is het meten van tevredenheid over het epd van Chipsoft in combinatie met het analyseren van data over het gebruik van het epd. De gedachte is dat als de zorgverlener voldoende kennis heeft over het optimaal gebruik van het epd de tevredenheid hoger is dan wanneer dit niet het geval is. De resultaten van het eerste deel, de tevredenheid over het epd, zijn binnen. Daaruit wordt duidelijk dat de tevredenheid nog niet is waar deze moet zijn. Het wachten is op het tweede deel van de resultaten, namelijk over de efficiency in het gebruik van het epd. Kaiser: 'Door het combineren van de resultaten krijgen we meer zicht op de achterliggende redenen van ontevredenheid en kunnen we doelgericht verbeter-interventies inzetten.' De respons is alvast ongelooflijk hoog te noemen. Maar liefst 23% van de respondenten vulde de vragenlijst in (1116 respondenten). Kaiser licht het mooie resultaat toe: 'We hebben het onderzoek gepromoot per mail, sms, via presentaties en we hebben zelfs geflyerd bij de kledinguitgifte van verpleegkundigen.' Wij zijn benieuwd naar de resultaten van het totale onderzoek die over enkele weken verwacht worden, zodat we daarna gericht en op maat kunnen gaan verbeteren.



Case 5

KLAS en Epic's PEP & NEAT

Door Viola Brouwer, Amsterdam UMC

In Amsterdam is hetzelfde onderzoek uitgevoerd. Het doel ook hier is te weten te komen hoe er wordt gewerkt met het epd; of het efficiënter kan en of mensen tevreden zijn. Het onderzoek wijst uit dat het epd op de happy factor nog te laag scoort. Aan de ene kant is 33% van de gebruikers tevreden, aan de andere kant is 46% gefrustreerd. Het onderzoek toont aan hoe ontevredenheid met het epd gerelateerd is aan gebruik. Ook uit ander onderzoek is bekend dat organisaties die continue aandacht hebben voor epd trainingen, meer mensen hebben die blij zijn met het epd. De focus de komende jaren zal daarom liggen op alle vormen van trainingen en trainingsprogramma's. Van peer-to-peer trainingen en job shadowing tot het inzetten van key users per afdeling die hun collega's trainen. Het bijzondere van de aanpak in Amsterdam is dat het onderzoek zich ook gericht heeft op verpleegkundigen en niet slechts op artsen. Het is een bewuste keuze geweest omdat verpleegkundigen, in tegenstelling tot de groep artsen, de hele dag in teamverband werken, overleggen, elkaar bevragen en lastige zaken met elkaar bespreken, ook met de artsen. Volgens Brouwer is het van cruciaal belang de verpleegkundigen te betrekken in onderzoek, communicatie en implementatie om de tevredenheid van alle gebruikers te vergroten.



Case 6

Van data naar Informatie

Guido van den Broek, CMIO Radboud UMC

Van den Broek: 'We zijn klaar, goed georganiseerd en alles staat discreet vast'. Het belooft een strak verhaal te worden. Van den Broek vervolgt: 'Bij ons begon het bij de vraag 'hoe maak je van data informatie?'. Ons uitgangspunt was het zorgproces en de vraag 'hoe leg je data voor kwaliteitsindicatoren vast aan de bron. Wij hebben dat aangepakt door de klant (patiënt) centraal te stellen. De reis die de patiënt maakt door de zorg, beginnend bij de support desk, hebben we ontleed. Op elk contactmoment in het zorgproces is bepaald welke gegevens vanuit het zorgperspectief vastgelegd moeten worden. De kwaliteitsindicatoren zijn op basis van deze gegevens vastgesteld en vroegere tekstvelden zijn omgezet naar formulieren die in het epd zijn geïmplementeerd.

Zo begon de productie van data die kon worden uitgeleverd voor kwaliteitsregistraties en kwaliteitsverbetering. Zijn we nu klaar? Nee. Want andere HoofdHalscentra doen dit nog niet, waardoor we nog niet het inzicht verkrijgen waar we naar op zoek zijn. Met behulp van Registratie aan de Bron gaan we ons ingerichte zorgpad nu delen met andere zorginstellingen. We onderzoeken of het zorgpad ingericht in Epic overdraagbaar is naar Chipsoft en of het ingerichte zorgpad in Epic overdraagbaar is naar andere Epic ziekenhuizen. Ondertussen meten we wel onze eigen kwaliteitsindicatoren en daardoor weten we dat de tevredenheid van onze patiënten een stijgende lijn vertoont. De laatste patiëntervaringen meting toonde een 9,2. Is dat voldoende? Nee. We gaan echt voor de 10.

Afsluiting

We hebben zes prachtige praktijk verhalen gehoord van mensen die het gedachtengoed van Registratie aan de Bron omarmen. Het grootste inzicht van vandaag is misschien wel de dag zelf: elkaar ontmoeten en verhalen delen is fijn. Vragen stellen en vragen krijgen is leerzaam. Kunnen praten over wat goed gaat en wat je moeilijk vindt levert wat op. De volgende fase voor Registratie aan de Bron is de focus op implementatie en deze dag voegt hier nog een extra dimensie aan toe. Laten we elkaar opzoeken, helpen, adviseren en onze kennis met elkaar delen. Nog meer: laten we met elkaar het hogere doel goed voor ogen houden: betere zorg, minder administratielast en data beschikbaar maken voor onderzoek. Hoe we dat doen? Door onze successen hierin met elkaar te delen. Door er over te praten. Door op regelmatige basis bij elkaar te komen. Als je er over praat, gaat het gebeuren zo leerden we. Dat houden we vast. Registratie aan de Bron zal blijven organiseren, delen, aanjagen en adviseren.

Dank!

Dank voor de waardevolle bijdrage van Liesbeth Langenhuysen, Saskia de Jong, Kees Brobbel, Nathalie Kaiser, Viola Brouwer, Guido van den Broek, de aanwezigheid van alle ambassadeurs en de goede organisatie.

Sheets ontvangen?

Sheets van de middag zijn op te vragen bij info@registratieaandebron.nl.

Masterclass 3 december 2019

Op 3 december organiseren wij opnieuw een Masterclass waarin we antwoord geven op verschillende implementatie vraagstukken, zoals; Wat komt kijken bij implementatie en wie zijn daarbij nodig? Wat zijn de ontwikkelingen in het land, waar kun je vandaag zelf mee starten en wat kun je morgen doen? Wees welkom en fijn als je het rondzingt bij je collega's.