

Registratie aan de bron

Zorginformatie delen en optimaliseren

Project meten is weten

Optimalisatie epd tevredenheid en gebruik

aanleiding en leidraad voor meting

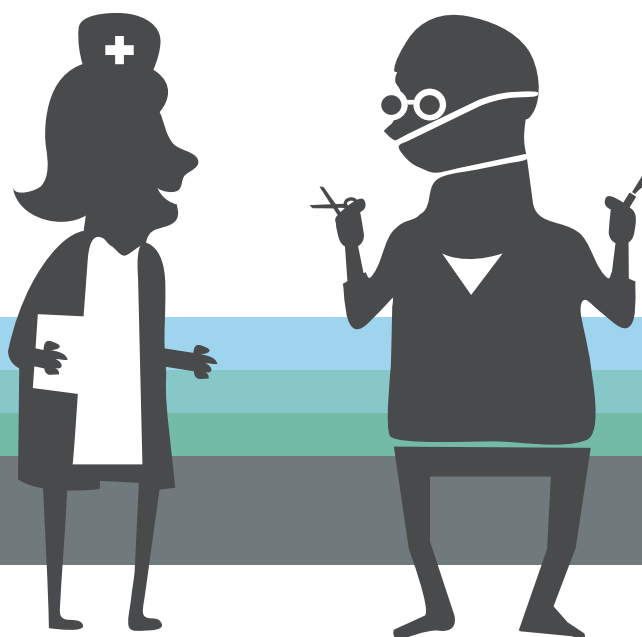
8-5-2020

Auteur: Marieke Hanegraaf

Versie 1.0

Revisie:

30-4-2021



Inhoudsopgave

1. Over Registratie aan de bron	3
2. Aanleiding voor het verbeteren van epd tevredenheid en gebruik.....	3
3. Inleiding op dit document.....	4
4. Doelstellingen van het project.....	4
5. Aanpak voor het verbeteren van epd tevredenheid en gebruik	5
6. Leidraad voor het meten van tevredenheid en gebruik.....	7
Draagvlak	7
Projectteam	8
Contractering met KLAS, the arch collaborative.....	8
Privacy	9
Het Meetinstrument.....	9
Communicatie en promotie.....	10
Analyse uitkomsten	10
Tijdpad	11
7. Opvolgen van de meting: optimaliseren	12
8. Bijlagen	12

1. Over Registratie aan de bron

De missie van Registratie aan de bron is: "Betere zorg door eenmalig en eenduidig vastleggen van zorginformatie voor meervoudig gebruik". Hiermee werkt het aan een toekomst waarin zorginformatie zo in het zorgproces wordt vastgelegd dat het kan worden hergebruikt. De doelen zijn efficiënter zorgproces, betere kwaliteit van data, minder registratielasten en meer inzicht bij de patiënt. Registratie aan de bron levert zo een bijdrage aan de ambities in het hoofdlijnenakkoord MSZ 2019-2022 en aan outcomedoel 4 van het Informatieberaad Zorg: "Eenmalig vastleggen en hergebruik. Het primair zorgproces vormt de basis voor gegevensvastlegging in de zorg en worden vastgelegde gegevens hergebruikt voor declaratie, onderzoek, kwaliteitstransparantie en governance". En draagt daarmee bij aan het verduurzamen en betaalbaar houden van de zorg in Nederland en verankert dit voor de toekomst, de ambitie van het Citrienfonds.

Door het programma worden projecten en pilots uitgevoerd die bijdragen aan een brede verspreiding en borging van de eenheid van taal, aanpassingen in de systemen en gewenste cultuurverandering. De ervaringen en resultaten uit de projecten worden actief verspreid om opschaling en een brede implementatie te bevorderen.

2. Aanleiding voor het verbeteren van epd tevredenheid en gebruik

Voor veel ziekenhuizen lag in de afgelopen jaren de focus op de implementatie van integrale epd's. Gaandeweg is het besef ontstaan dat niet alle beoogde doelen van integrale epd's zijn behaald. Het efficiënt werken met het epd blijkt lastig te zijn en daarmee is ontevredenheid ontstaan. In november 2017 stuurden VVaa en FMS gezamenlijk een enquête over administratiedruk uit naar medisch specialisten, (ont)regel de zorg genoemd. De medisch specialisten en aio's noemden in de top drie van oplossingsrichtingen voor het verminderen van de administratiedruk: de optimalisatie van het Elektronisch Patiëntendossier (epd) in het bijzonder.

Naast het kunnen verminderen van de administratiedruk is goed gebruik van het epd een basisvoorwaarde voor Registratie aan de bron, want alleen als zorgverleners goed met het epd kunnen werken kan eenmalig, eenduidig vastleggen van zorginformatie en hergebruik werkelijkheid worden.

3. Inleiding op dit document

In navolging van bovenstaande is het Erasmus MC in samenwerking met Registratie aan de bron het project meten is beter weten – optimalisatie epd tevredenheid en gebruik gestart. Dit document gaat hierover en is bedoeld voor ziekenhuizen die in navolging van dit project ook de epd tevredenheid willen meten en op basis van de uitkomsten het gebruik met focus willen gaan verbeteren.

in hoofdstuk 4 staat de doelstelling van het project in het Erasmus MC en in hoofdstuk 5 de aanpak toegelicht. In hoofdstuk 6 staat een leidraad voor de eerste stap uit de aanpak, het meten van de epd tevredenheid en het gebruik. Ten slotte wordt in hoofdstuk 7 een doorkijkje naar de tweede stap uit de aanpak gegeven, het optimaliseren van de tevredenheid en gebruik. Deze tweede stap is onlangs in het Erasmus MC gestart.

4. Doelstellingen van het project

De doelstelling van het project ‘meten is beter weten’ is het epd gebruik en tevredenheid in het Erasmus MC optimaliseren. En zodoende bijdragen aan de implementatie van Registratie aan de bron in het Erasmus MC, want daarvoor is nodig dat zorgverleners het weten, willen, kunnen én doen. Dit project draagt bij aan het kunnen; het kunnen werken met het epd.

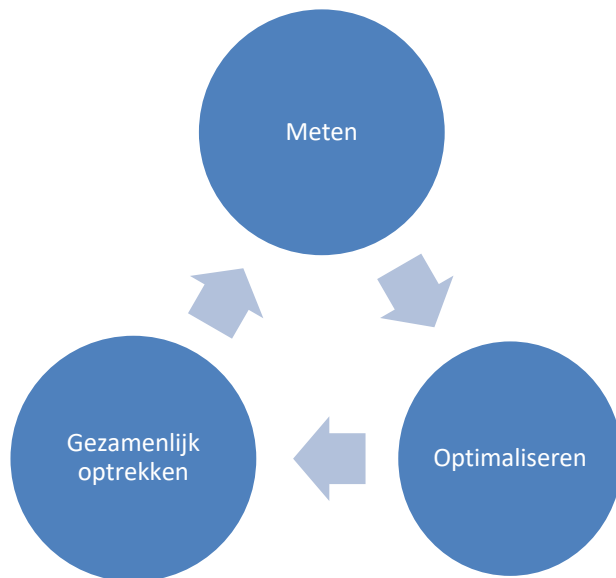
Naast deze doelstelling voor het Erasmus MC heeft Registratie aan de bron met dit pilot project twee landelijke doelstellingen;

Eenzijds dat steeds meer ziekenhuizen in Nederland het epd gebruik en tevredenheid gaan optimaliseren en hierbij van elkaar én in samenwerking met de leverancier gaan leren en een cultuur van continue verbeteren ontstaat. Goed gebruik van het epd is namelijk een basisvoorwaarde voor Registratie aan de bron. Deze opschaling stimuleert Registratie aan de bron door de aanleiding, aanpak en tips vanuit dit project breed te verspreiden.

Anderzijds is de start van dit project een aanjager geweest richting ChipSoft om hun efficiency logging tools (door) te ontwikkelen, hierover meer in hoofdstuk 5. Als deze tooling van Chipsoft doorontwikkeld is, is het ook voor alle andere ChipSoft ziekenhuizen beschikbaar en daarmee landelijk opgeschaald.

5. Aanpak voor het verbeteren van epd tevredenheid en gebruik

De aanpak van het project 'meten is beter weten – optimalisatie epd tevredenheid en gebruik' in het Erasmus MC bestaat uit drie onderdelen en is als volgt visueel weergegeven;



In dit hoofdstuk worden de drie onderdelen kort toegelicht. Het volgende hoofdstuk gaat dieper in op de eerste stap die onlangs in het Erasmus MC gezet is, het meten van epd tevredenheid en gebruik.

Over meten

In Amerika wordt al jaren in opdracht van ziekenhuizen onderzoek gedaan naar epd tevredenheid, vaak door KLAS, the arch collaborative. Het KLAS onderzoek vindt plaats middels het verspreiden van een vragenlijst onder de medewerkers van een deelnemend ziekenhuis.

De KLAS-resultaten laten zien dat tussen ziekenhuizen een enorme variatie bestaat in de tevredenheid. Deze variatie blijkt leveranciersafhankelijk te zijn, want ook tussen ziekenhuizen met dezelfde leverancier bestaat enorme variatie in tevredenheid. Het onderzoek van KLAS wijst uit dat de belangrijkste succesfactoren voor epd tevredenheid interne organisatie zaken zijn, zoals training, personalisatie en cultuur (samenwerking ict en zorg) zijn. Meer informatie hierover is te vinden op de website van KLAS www.klasresearch.com

De meerwaarde van KLAS is dat zij naast de uitgevraagde tevredenheid over het epd (subjectief) de daadwerkelijke efficiency in gebruik (objectief) kunnen combineren in analyses en aanbevelingen. Dit kan als zij de informatie over efficiency in gebruik van de epd leverancier van het ziekenhuis ontvangen. Het combineren in analyses kan tot op het niveau van afdeling, team en zelfs individu. Zodoende is voor het deelnemende ziekenhuis inzichtelijk wat ontevreden gebruikers anders doen dan tevreden gebruikers, wat ze van elkaar kunnen leren en waar de quick wins zitten voor verbetering.

Dit voordeel van KLAS geldt in Nederland alleen nog voor Epic ziekenhuizen, omdat zij PEP/NEAT data uit Epic kunnen gebruiken. PEP/NEAT zijn logging tools die inzicht geven in hoe efficiënt gebruikers zijn in het system. Op basis van deze data is op afdeling en persoonsniveau inzichtelijk wat iemand in het systeem doet en hoe lang iemand daarmee bezig is. De rapportages worden beschikbaar gesteld middels een tool. Kortom, het betreft een instrument om efficiëntie van gebruikers (of afdelingen) te vergelijken. Op basis van deze informatie kun je gericht het epd gebruik en tevredenheid gaan verbeteren. Andere epd leveranciers in Nederland hebben deze tooling nog niet.

In Nederland is het tevredenheidsonderzoek van KLAS reeds in verschillende EPIC-ziekenhuizen ingezet, waaronder in het Amsterdam UMC. De conclusie van Registratie aan de bron was dat een pilot project met KLAS in een ChipSoft ziekenhuis waardevol is, omdat het helpt bij het aanjagen van ChipSoft om efficiency logging tools (door) te ontwikkelen. In de iniatieffase van dit project is hiertoe overleg geweest met ChipSoft en een notitie aan hen gestuurd, zie bijlage A.

Het Erasmus MC heeft in juni 2019 besloten om inderdaad gebruik te maken van de dienstverlening van KLAS. Na contractering met KLAS is ChipSoft op nadrukkelijk verzoek van het Erasmus MC en Registratie aan de bron (doorgegaan) met de ontwikkeling van d efficiency logging tools. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met het Erasmus MC.

Over optimaliseren

De uitkomsten van het KLAS onderzoek geven inzicht, richting en focus voor verbetering van het epd gebruik en tevredenheid in het Erasmus MC. KLAS biedt tevens de mogelijkheid aan het Erasmus MC om de uitkomsten van de meting te benchmarken met andere ziekenhuizen en best practises voor verbetertrajecten vanuit andere deelnemende ziekenhuizen middels het KLAS learning center in te zien en te bevragen.

De nulmeting is voor het Erasmus MC zodoende een goede stap naar gerichte en effectieve training, opleiding en verbetering van het epd-gebruik op het niveau van specialisme, afdeling, team en individu. De meting kan, indien gewenst, na enige tijd opnieuw worden uitgevoerd, zodat het effect van de investering in het optimalisatietraject inzichtelijk wordt. Over de aanpak van het optimalisatietraject, dat volgt na de meting in hoofdstuk 7 meer.

Over gezamenlijk optrekken

Hoe meer ziekenhuizen in Nederland een traject starten om de EPD tevredenheid en gebruik te meten en te optimaliseren hoe meer we van elkaar kunnen leren en gezamenlijk kunnen optrekken. Indien dit ook in andere Nederlandse ziekenhuizen met hulp van KLAS, the arch collaborative gebeurt kunnen ziekenhuizen ook nationaal met elkaar benchmarken. En vervolgens van elkaar én in samenwerking met de leverancier gaan leren en een cultuur van continue verbeteren ontwikkelen.

6. Leidraad voor het meten van tevredenheid en gebruik

De ervaringen uit het gezamenlijke project 'meten is weten' van Registratie aan de bron en het Erasmus MC zijn vertaald in deze leidraad. Hierin staan aandachtspunten en tips voor ziekenhuizen die voornemens zijn om het EPD gebruik en tevredenheid te meten met hulp van de vragenlijst van KLAS, the Arch Collaborative. De thema's in de leidraad zijn (in willekeurige volgorde)

- Draagvlak
- Projectteam
- DraagvlakContracteren met KLAS
- Privacy
- Het meetinstrument
- Communicatie en promotie
- Analyse uitkomsten
- Tijdspad

De inhoudelijke toelichting van deze verschillende thema's wordt geïllustreerd met ervaringen in het project in het Erasmus MC. Gedurende het project in het Erasmus MC is dankbaar gebruik gemaakt van de input, geleerde lessen en voorbeelden vanuit het Amsterdam umc, die in 2018 een meting in samenwerking met KLAS hebben gedaan. Dit was aanvullend op de beschikbare informatie via KLAS zelf.

Draagvlak

Om het epd gebruik en de tevredenheid gericht te kunnen verbeteren is een hoge respons op de nulmeting nodig. Mensen vullen alleen de vragenlijst in als ze vertrouwen hebben dat er met hun input iets zal gebeuren. Kortom, draagvlak voor het project en de doelstelling is noodzakelijk. Hiervoor is het belangrijk om onder andere aandacht te hebben voor

a. Ambassadeurs

Een van de succesfactoren voor epd tevredenheid is de samenwerking tussen zorg en ict, blijkt uit de onderzoeken van KLAS. In dit licht is het belangrijk om dit ook uit te dragen rond dit project ('practise what you preach') en ambassadeurs vanuit de zorg (ook) te betrekken, zowel in de projectorganisatie als in de communicatie.

b. Aanverwante projecten te inventariseren

In de initiatiefase informatie in te winnen over nog lopende of onlangs afgeronde strategische verbetertrajecten en waar mogelijk verbindingen te leggen. Met als doel om elkaar te versterken en te voorkomen dat de ontvanger zich straks afvraagt hoe zaken met elkaar samenhangen of nog erger; de indruk hebben dat zaken dubbelop gebeuren in het ziekenhuis.

Ter illustratie;

in het Erasmus MC zijn verbindingen gelegd met lopende trajecten; Ontregel de zorg van de afdeling Kwaliteit en het project 'Optimalisatie van HiX registraties' binnen Service Bedrijf bij zorgadministratie. In de communicatie is verwezen naar deze trajecten en uitgelegd hoe het met elkaar samenhangt. Ook in de dagelijkse praktijk vindt regulier overleg tussen de projecten plaats. .

c. Strategische positionering bepalen

Op basis van de oriëntatie op aanverwante trajecten en de ambitie van het ziekenhuis de strategische positionering kiezen; welke aanleiding en doelstelling worden in de spotlight gezet in de communicatie?

Ter illustratie;

Het project is onderdeel van de Platina fase van Hix binnen het Erasmus MC en valt onder de categorie "Reduceren werklust". Het Erasmus MC wil in fase platina de werklust gaan reduceren door processen te optimaliseren. Eén van deze processen is de dossievoering.

Projectteam

Het projectteam is het team van aanjagers en daarom is het zeer wenselijk dat in het projectteam mensen zitten die het epd gebruik en tevredenheid écht willen verbeteren en zich hier vol voor in willen zetten. Tevens is een mix van mensen uit de zorg én de afdeling ict gewenst, omdat dit in lijn is met een van de succesfactoren voor epd tevredenheid; de cultuur / samenwerking tussen de zorg en ict.

Ter illustratie

het projectteam binnen het Erasmus MC:

- *Ambassadeurs:* *zorgverleners; artsen en verpleegkundige*
 - *Voorzitter stafconvent*
 - *Voorzitter IT Tactisch overleg*
 - *Voorzitter verpleegkundig convent*
 - *N.B.: op het moment van het project had het Erasmus MC geen cmio, anders had hij/zij (ook) in het projectteam gezeten*
- *Opdrachtgevers:* *CIO*
- *Gedelegeerd opdrachtgever* *Manager Informatiemanagement*
- *Projectleider:* *van de afdeling IM*
- *Projectteam:* *vertegenwoordigers van de afdelingen Juridisch, Communicatie, Kwaliteit en Patiënt*

Contractering met KLAS, the arch collaborative

KLAS biedt verschillende contractvormen, waarvan de prijs samenhangt met het aantal bedden dat het ziekenhuis telt. Een overzicht van de verschillende contractvormen met KLAS, the arch collaborative is na te lezen op hun website <https://klasresearch.com/arch-collaborative>. In de meest uitgebreide membership/contract variant zit de optie om data van buiten te combineren, zoals de zogenoemde logging data rond efficiency in gebruik.

Deze uitgebreide variant heeft het Erasmus MC afgesloten, mede als aanjager richting Chipsoft om de tooling voor het kunnen monitoren van efficiency in gebruik (door) te ontwikkelen. Ten tijde van het maken van deze leidraad is dit nog niet gereed. De (door)ontwikkeling van deze functionaliteit is onderdeel van het optimalisatietraject, zie hoofdstuk 7.

Privacy

Omdat in dit project gegevens van medewerkers worden verzameld en uitgewisseld met KLAS moet na contractering de Privacy Impact Analyse gestart worden, dit duurt enkele weken.

Een Privacy Impact Assessment (PIA) ofwel *privacy-effect-beoordeling* is een instrument waarmee organisaties privacyrisico's in een vroegtijdig stadium op een gestructureerde en heldere manier in kaart kunnen brengen bij het bouwen van informatiesystemen of aanleggen van databestanden (en daarmee ook hogere kosten bij wijzigingen in informatiesystemen achteraf kunnen besparen). Doel van een PIA is dat je verifieert dat je voldoet aan de privacywetgeving. Belangrijk om dit vooraf uit te voeren, omdat je daarmee kostbare aanpassingen in een later stadium voorkomt.

Tevens dient een verwerkersovereenkomst overeengekomen te worden.

De verwerkersovereenkomst is de overeenkomst tussen verantwoordelijke (het Erasmus MC) en verwerker (KLAS), waarin wordt vastgelegd hoe de verwerker met de persoonsgegevens moet omgaan. De Information Security Officer & Privacy van het Erasmus MC heeft deze werkzaamheden uitgevoerd.

Het Meetinstrument

Op de website van KLAS, the Arch Collaborative staat een voorbeeld vragenlijst, [zie hier](#).

Deze standaardvragenlijst is

1. Op maat gemaakt voor het Erasmus MC
 - a. Aansluitend bij ChipSoft terminologie, organisatie inrichting (specialismes e.d.) en dagelijkse praktijk
2. Aan de vragenlijst zijn Registratie aan de bron vragen toegevoegd
 - a. 8 stellingen (UI81192) + open vraag (UI931910)
 - b. Volgende deelnemende ziekenhuizen kunnen deze vragen ook toevoegen, zodoende kunnen de ziekenhuizen met elkaar benchmarken en ook op dit gebied van elkaar leren en zodoende optimaliseren
3. De vragenlijst is vertaald naar het Nederlands
 - a. En via KLAS beschikbaar voor volgende deelnemende ziekenhuizen

Bij stap 2 en 3 is een landelijke werkgroep én klankbordgroep betrokken geweest. De aangepaste vragenlijst is gemaakt door de werkgroep en beoordeeld door de klankbordgroep.

In de werkgroep zaten naast de projectleiders vanuit het Erasmus MC en Registratie aan de bron van dit project de programmamanagers Registratie aan de bron vanuit het Amsterdam UMC en het Radboudumc. Tevens zat de projectleider van het soortgelijke project vanuit het Amsterdam UMC in de werkgroep.

In de landelijke klankbordgroep zaten; cmio UMCG, cmio Radboudumc, CMIO Amsterdam UMC, CNIO Radboudumc, CMIO Maasstadziekenhuis, Universitair hoofddocent Klinische informatiekunde en projectleider kwaliteitsregistraties van Registratie aan de bron.

In bijlage A is de Nederlandse versie van de KLAS vragenlijst opgenomen en in bijlage B de Engelse. Binnen het Erasmus MC zijn beide versies beschikbaar gesteld.

Ter overweging;

Een ziekenhuis kan van de standaard survey van KLAS vragen wel of/ niet gebruiken. Bijvoorbeeld het onderdeel over stress/ burn out. In het Amsterdam UMC is ervoor gekozen deze vragen wel te stellen, in het Erasmus MC is besloten deze niet te stellen. De keuze is aan het ziekenhuis zelf en wordt mede bepaald door lopende trajecten en actualiteit.

Communicatie en promotie

Een hoge respons is in deze fase een belangrijke doelstelling van communicatieactiviteiten.

Ter illustratie:

Maar liefst 23,7 procent van de artsen en verpleegkundigen (1074 respondenten!) heeft de vragenlijst ingevuld in het Erasmus MC. Belangrijke succesfactor voor deze respons is het flyeren geweest bij de jas inname van het Erasmus MC en het najagen van de respons. De afzender van elke mailing waren de ambassadeurs.

In het jaarbeeld Registratie aan de bron 2019 is zowel vanuit het [Erasmus MC](#) als vanuit [Amsterdam UMC](#) een update over het epd optimalisatieproject opgenomen.

Analyse uitkomsten

Na de sluitingsdatum van de vragenlijst gaat KLAS aan de slag met de analyses. De eerste resultaten bestaan uit een slidedeck van +/- 40 sheets, hierin staat onder andere te lezen hoe het ziekenhuis qua tevredenheid scoort ten opzichte van andere ziekenhuizen, welke afdelingen binnen het ziekenhuis het meest en minst tevreden zijn en een top 3 van voorgestelde verbeteringen.

Tevens zijn de resultaten op de Registratie aan de bron vragen af te lezen, bijvoorbeeld in welke mate binnen het ziekenhuis afspraken gemaakt zijn over eenduidig vastleggen. Na deze eerste inzichten kunnen telkens verdiepende vragen aan KLAS gesteld worden. De reactie termijn van KLAS is kort en de antwoorden en toelichting zijn snel beschikbaar.

De analyses van de antwoorden op de vragenlijst door KLAS zijn waardevol, maar geven voor het Erasmus MC nog niet voldoende inzicht geven om de opvolging gericht te organiseren. Hiervoor is meer informatie nodig, zoals inzicht over wat ontevreden gebruikers anders doen dan tevreden gebruikers. KLAS geeft aan deze analyses te kunnen uitvoeren, als zij de informatie van de epd leverancier ontvangen over efficiency in gebruik (tooling). Echter, deze tooling is bij ChipSoft nog niet gereed.

De nadere analyse van de uitkomsten van de enquête wordt in het Erasmus MC nu onder andere door middel van interviews (per specialisme) gedaan. Door te analyseren, uit te pluizen en vervolgens in praktijk te verifiëren ontstaat de informatie op basis waarvan het optimalisatietraject goed ingericht kan worden. Deze verdieping wordt door het projectteam van het Erasmus MC geduid als arbeidsintensief.

Een belangrijk inzicht uit het analyse proces met KLAS is dat KLAS inzicht geeft door de resultaten te analyseren, maar geen adviezen geeft over de opvolging van deze inzichten.

Wat, wanneer bij wie met prioriteit te optimaliseren is aan het ziekenhuis zelf. Voor het bepalen van de uitvoering kan gebruik gemaakt worden van de best practices die beschikbaar zijn via KLAS.

Ter illustratie

De eerste inhoudelijke inzichten uit het onderzoek zijn terug te lezen in het *nieuwsbericht op de website van Registratie aan de bron; 'goed gebruik epd vraagt structurele training en opleiding'* – feb 2020, [klik hier](#)

Let op:

De antwoorden op de open vragen moeten vertaald worden van het Nederlands naar het Engels om mee genomen te worden in de analyses. De winst van dit vertaalwerk is dat alle antwoorden een keer doorgenomen zijn en dit is waardevolle informatie.

Tijdpad

Het project in het Erasmus MC is gestart in februari 2019 en heeft een jaar geduurd. Het initiatief op landelijk niveau is daarvoor al gestart, deze 12 maanden betreft de periode van initiatief in het Erasmus tot en met (ruwe) analyse.

- Initiatieffase: februari t/m juni 2019
- Contractering: juli 2019
- PIA: juli – sept 2019
- Vragenlijst: medio september t/m medio oktober
- Analysefase: medio november – februari 2020

De nadere analyse per specialisme is onderdeel van het vervolg, het zogenoemde optimalisatie traject.

7. Opvolgen van de meting: optimaliseren

Binnen het Erasmus MC is in navolging van de meting een optimalisatietraject gestart voor het optimaliseren van het epd gebruik. Dit optimalisatietraject kan op basis van de bevindingen uit de nulmeting afdeling- en persoonsgericht gemaakt worden. Nadere uitleg over het optimalisatietraject wordt gegeven in de Verdiepingssessie 'Optimalisatie epd-gebruik' van 25-2-2021. De video van deze sessie is te vinden op de website van Registratie aan de bron.

In de aanpak van het optimalisatietraject is ook weer overleg geweest met het Amsterdam UMC en belangrijke inzichten zijn verwerkt, zoals de tip om zoveel mogelijk gebruik te maken van bestaande governance en inrichting, bijvoorbeeld ook key users e.d.

De (door)ontwikkeling van de functionaliteit om efficiency in gebruik te kunnen loggen in samenwerking met ChipSoft is nog niet gereed en onderdeel van het optimalisatietraject.

8. Bijlagen

- A. Vragenlijst in het nederlands (vertaald)
- B. Vragenlijst in het engels