

Doe meer met BI

RELEVANTE INFORMATIE VOOR HET PRIMAIRE ZORGPROCES



Ziekenhuizen verzamelen een schat aan gegevens. De basis voor Business Intelligence is op orde, maar *al die data worden onvoldoende benut.*

beeld iStock/Tim Arbaev

ZIEKENHUIZEN HEBBEN DE afgelopen jaren geïnvesteerd in hun EPD- en ERP-systemen. De kernadministraties worden goed gebruikt en daarbovenop functioneert een transparant rapportageproces over de operationele en financiële stand van zaken. De meeste ziekenhuizen zijn in staat de noodzakelijke interne en externe verantwoordingsinformatie te leveren. Hoewel het gemak waarmee dit gebeurt per organisatie verschilt, is dit een aanzienlijke vooruitgang ten opzichte van enkele jaren geleden. Dit geldt zeker voor de koplopers die over een goed geoliede machine beschikken, zowel organisatorisch als technisch, die integrale balanced-scorecard-achtige gegevens genereert.

Stuurparameters

Op het gebied van BI zien instellingen vooral kansen

om de kwaliteit, zorgprocessen en het medisch handelen te verbeteren. Alle ziekenhuizen worstelen met van buitenaf opgelegde, abstracte indicatoren die jaarlijks veranderen. Tegelijkertijd groeit intern het bewustzijn dat kwaliteitsindicatoren nuttige stuurinstrumenten zijn. Bijvoorbeeld om strategische speerpunten te realiseren. Wanneer instellingen erin slagen data om te zetten naar zinnige stuurparameters biedt dat enorme mogelijkheden. En dat zonder extra registratie.

Wat betreft de optimalisatie van zorgprocessen kan de doorstroom in zorgpaden worden verbeterd en/of de capaciteiten van poli, OK en verpleegafdelingen beter worden benut. Vaak wordt de stuurinformatie al wel geautomatiseerd gegeneerd, en ligt de focus nu op daadwerkelijk sturen in het primaire proces op basis van deze informatie. Het gaat erom het 'verhaal achter de data' inzichtelijk te maken voor de manager en/of zorgverlener.

Tot slot het medisch handelen. Voorheen lag de focus op het vullen van het EPD. Nu komt vanuit de medische hoek de vraag hoe de geregistreerde data gebruikt kunnen worden om de zorg te

verbeteren. Deze vorm van ondersteuning van het primaire proces staat echter nog in de kinderschoenen. En dat terwijl het hergebruik van de data geen extra werk kost en wel veel inzicht geeft. Bijvoorbeeld het inzicht dat door ander gebruik van medicatie op een klinische afdeling de kans op agressie 50 procent lager is. Ook is het mogelijk automatisch scoreformulieren in te vullen op basis van eerdere registraties in het EPD (zowel gestructureerde velden als ongestructureerde velden). Te denken valt aan de formulieren van de verzekeraars of de overzichten die worden gebruikt voor multidisciplinaire overleggen (MDO's). Om deze kansen te benutten, moeten veel instellingen investeren in functioneel beheer en datamanagement.

Functioneel beheer

Een veelgehoorde klacht is dat ict de business niet begrijpt en andersom. Dat is vaak te wijten aan gebrek aan aandacht voor functioneel beheer. Functioneel beheer is de schakel tussen het primaire (zorg)proces en de ict-afdeling; het bepaalt de inrichting van het EPD. En juist deze inrichting is cruciaal om

Business Intelligence (BI) is het informatieorgaan van een instelling. De primaire taak van Business Intelligence is en blijft de oplevering van rapporten (reporting). Hiervoor zijn datawarehousehousing en data-integratie van essentieel belang. Daarnaast is er een groeiende behoefte aan diepgaande analyses voor uiteenlopende doeleinden, van procesoptimalisatie tot medical intelligence. Om in die behoefte te kunnen voorzien zijn goed functioneel beheer en datamanagement noodzakelijk.

Huidige en toekomstige toepassingen van BI

Actor	Huidig	Groeimogelijkheden
RvB / RvT	Sturen op extern opgelegde indicatoren en financiële indicatoren	Sturen op strategie-ondersteunende kwaliteitsindicatoren
Medisch specialisten	Registratie van alle informatie rond de behandeling van patiënten in hun EPD	Aanvullende informatie m.b.t. kwaliteit en workflow in het EPD vanuit het BI-systeem, óf toegang tot het BI-systeem
Medisch wetenschappelijke onderzoekers	Evidence based medicine: onderzoek op beperkte populatie	Data mining/medical intelligence: Vanuit bestaande registratie in het EPD de onderzoekspopulatie samenstellen, en daarmee gegevens hergebruiken. Ontsluiting van patiëntgegevens vanuit diverse (externe) databronnen
Zorgmanagers	Historisch inzicht per organisatieonderdeel, vanuit finance & control-perspectief	Integraal overzicht van capaciteit, finance & control en kwaliteit
Facilitair managers[? of afdeling Facilities/Facility]	Inzicht in historische bezetting bedden en OK	Inzicht in bezetting van bedden/ personeel/materiaal en onderlinge afhankelijkheden (historisch, actueel, forecast)
Afdeling Finance & Control	Interne financiële rapportages. Power user/grootste klant voor BI, vanuit financiële focus	Koppeling financiële en niet-financiële data. Continuous audit
Afdeling Kwaliteitsbeheer	Heeft eigen informatievoorziening, los van F&C-gerichte BI	Power-user/grootste klant naast F&C voor BI. Kwaliteitsinformatie kan daardoor snel en transparant geleverd worden.
Datamanager	Geen expliciete rol. Ligt nu bij de BI/IM/IT-afdeling voor de hele organisatie	Per organisatieonderdeel een verantwoordelijke voor de datavoorziening

goede informatie te krijgen zonder het 'garbage-in-garbage-out-effect'. Vaak wordt er echter te weinig capaciteit voor functioneel beheer vrijgemaakt, en als dit gebeurt, laat de kwaliteit ook nog te wensen over. Hierdoor lukt het niet om systemen en werkprocessen op elkaar af te stemmen. Met als gevolg dat op de afdelingen kunstgrepen worden bedacht en bij functioneel beheer frustraties ontstaan over oneigenlijk gebruik van het systeem.

Voor succesvol functioneel beheer is het nodig dat op de afdelingen het besef leeft dat zonder ict hun afdeling minder goed functioneert en dat de medewerkers zich verantwoordelijk voelen voor een goede registratie in de systemen. Wanneer vervolgens ook de ondersteuning van functioneel beheer wordt uitgevoerd door goed gekwalificeerd personeel, is de borging in de vorm van beheersprocessen en overlegstructuren een formaliteit. Zo wordt functioneel beheer de hefboom waarmee de beloofde baten van grote investeringen in EPD, ERP en Business Intelligence daadwerkelijk worden gerealiseerd. Datamanagement is een discipline binnen informatiemanagement die moet

zorgen voor voldoende kwaliteit en beschikbaarheid van gegevens in de organisatie. Deze discipline omvat weer een breed pallet aan onderwerpen zoals data-architectuur, databasemanagement, data-integriteit, veiligheid, privacy, eigenaarschap en metadatering van data.

Herkomst en kenmerken

Datamanagement is tevens een aandachtsgebied binnen goed functioneel beheer en geeft inzicht in de herkomst en kenmerken van gegevens. Als datamanagement niet goed is ingericht, is het moeilijk om adequaat te reageren op veelvoorkomende opmerkingen en vragen als 'deze rapportage klopt niet', 'waarop is deze rapportage gebaseerd?' en 'kun je dit nog wat verder uitdiepen'.

Een andere veelgehoorde vraag binnen het domein van datamanagement is: 'wie is eigenaar van deze data?' Zeker wanneer data gemuteerd moeten worden of uitgewisseld worden met externe partijen. Bijvoorbeeld in het kader van samenwerking met een andere instelling of wetenschappelijk onderzoek. Artsen of kwaliteitsmedewerkers

leveren data uit aan andere partijen, zonder dat hier intern afspraken over gemaakt zijn. En dat terwijl hieraan grote consequenties verbonden kunnen zijn. Te denken valt aan schending van de privacy van patiënten of strategisch gevoelige informatie die bij externe partijen terechtkomt. Goed data-governancebeleid is essentieel om ongewenste verspreiding van data te voorkomen.

Investerings om de afdeling functioneel beheer te versterken en het datamanagement verbeteren zijn noodzakelijk. Niet alleen om interne winsten te behalen (hogere kwaliteit, efficiëntere zorgprocessen en betere ondersteuning van het medisch handelen) maar ook om externe schade te voorkomen in de vorm van privacyschending en openbaarwording van strategisch gevoelige informatie. ■

M&I/Partners

www.mxi.nl
030 2 270 500