

De zorg is ons domein | Case



Ons succes is het succes van de zorg



Sjoerd Boogaard is Manager Informatie Expertise bij Kiwa Prismant. Kiwa Prismant is een kennis- en informatiecentrum voor de zorgsector. De afdeling levert op een objectieve manier informatieproducten over de zorg op basis waarvan stakeholders in de zorgsector kunnen benchmarken en sturen. Vanaf 2010 maakt Kiwa Prismant gebruik van SAS om al die data te kunnen verwerken en analyseren.

“Ik werk bij een bedrijf met een lange historie. Het verzamelen van medische gegevens gaat tot ruim 40 jaar terug. Mijn eerste uitdaging toen ik een jaar geleden bij Kiwa Prismant in dienst trad was het uitvoeren van een pakketselectie om te komen tot één datawarehouse waarin alles samenkomt.” Tegenover ons zit Manager Informatie Expertise bij Kiwa Prismant, Sjoerd Boogaard. “We werkten met Cognos en natuurlijk had Cognos ook een plek in die selectie, maar we hebben uiteindelijk voor SAS gekozen omdat SAS ons qua functionaliteit een beter totaalpakket bood. Met SAS kunnen we zowel aan de achterkant de ETL processen gedegen ontwikkelen als aan de voorkant de rapportagekant perfect inrichten.

We hebben een enorme inhaalslag te maken. In de sector waarin we werkzaam zijn willen we een bijdrage leveren aan de vernieuwing en dat betekent voor ons het implementeren van een nieuw systeem. Tegelijkertijd moeten we een bestaande en nieuwe producten ontwikkelen. In totaal zijn dat er dit jaar meer dan twintig. Dat is een flinke uitdaging. We moeten een beheerorganisatie optuigen om het proces goed te laten verlopen. En het moet ook nog onder architectuur. Want alles moet netjes beschreven en opgebouwd zijn, zodat we ook in de toekomst op een gecontroleerde manier kunnen doorontwikkelen. En dat allemaal met keiharde, krappe deadlines. Want we hebben de markt producten beloofd. En belofte maakt schuld.

Kennis overbrengen

Toen we eenmaal voor SAS gekozen hadden, zocht ik een partner die mij ook echt als partner wil ondersteunen. Die de juiste expertise kan aanwenden om de SAS-omgeving in te richten en te helpen onze producten daarop te realiseren. Samen met onze mensen. Daarnaast zocht ik een partner die niet alleen capaciteit levert, maar ook de dynamiek kan opvangen die op ons af komt. Die zich flexibel opstelt. En dat kan alleen maar als je een gelijkwaardige speler bent, beide ongeveer even groot. De consultants van PW Consulting helpen ons al geruime tijd met de realisatie van onze ambities. Er wordt dan ook een groot beroep gedaan op de mensen van PW om er gezamenlijk voor te zorgen dat we gestelde deadlines halen. PW gaat daar ook voor. Dat is een mooi spanningsveld. Ons succes is ook hun succes. Dat voelen ze goed aan. En dat hoort bij partnership: samen successen vieren, maar ook samen de schouders eronder.

Tegelijkertijd hebben onze mensen een SAS-opleiding gehad. Als team trekken we samen op. Onze mensen en die van PW zijn over en weer verweven in de teams. PW heeft ook de opdracht om kennis over te brengen, een wezenlijk onderdeel van partnership. Ze helpen onze organisatie, zodat we het straks kunnen overnemen. Want uiteindelijk moeten we op eigen benen staan.”

Als je de norm samen met de sector kan vaststellen, ben je vervolgens in staat om interessante analyses uit te voeren.

Sectorbreed BI

“Binnen onze afdeling zijn wij verantwoordelijk voor het maken van informatieproducten. Dat kunnen bijvoorbeeld online benchmarkrapporten zijn of kubussen. Daar kunnen oorzaak/gevolg analyses uit gemaakt worden. Wij brengen de feiten in beeld, maken daar een afgeleide van, de indicatoren dus. Onze collega-afdeling richt zich op de echte analyse van de klantvragen en gezamenlijk maken we de vertaling daarvan naar informatiebehoefte, zodat we altijd werken vanuit de juiste klantcontext gekoppeld aan de juiste informatie-expertise. Er worden steeds hogere eisen gesteld aan verantwoording en transparantie over de kwaliteit van zorg. Veelal maken wij rapportages op verzoek van opdrachtgevers. Maar wij doen ook wetenschappelijk onderzoek, waaruit nieuwe indicatoren volgen die interessant zijn voor de sector. Die bieden wij vervolgens weer aan.”

Naar normering en certificering

“Met het veld zouden wij als Kiwa Prismant willen toewerken naar een stukje normering. Wat is de norm van wat je minimaal zou moeten doen. Als je de norm samen met de sector kan vaststellen, ben je vervolgens in staat om interessante analyses uit te voeren. Certificering is dan een logische vervolgstap. En dan heb je de link naar Kiwa, dat van huis uit een certificeringinstituut is. Wij willen er naartoe werken dat je certificering kunt uitbreiden met zichtbare onderling vergelijkbare scores op meerdere aspecten binnen het certificatiemodel. Dit alles gebaseerd op de door ons gevalideerde data waar wij over beschikken.

Wij hebben een duidelijke eigen visie over informatieproducten, benchmarken, normeren en certificeren. Dat is de waardeketen die wij voor ogen hebben, de verbinding die wij met certificering willen leggen. Naast de bekende proces-, product- en persoonscertificering, introduceren we een nieuwe aanpak. We beschikken over een groot datawarehouse met data,

allemaal feitelijkheden. Vanuit die feitelijkheden willen we toe naar het definiëren en meten van de outcome van zorg, d.w.z. de eindprestatie die aan de patiënt/klant wordt geleverd. Dit kan zowel de zorginhoudelijke kant betreffen, maar ook de serviceaspecten van de zorgverlening. We gaan kwaliteit in beeld brengen, al dan niet in samenhang met proces- of persoonscertificering. Die outcome vinden wij eigenlijk het meest wezenlijk, omdat deze direct informatie geeft over de kwaliteit van de eindprestatie en de bijbehorende service-elementen.

Van wezenlijke betekenis voor de maatschappij

Het leukste aan mijn werk vind ik dat we met de middelen en kennis en kunde die we in huis hebben van wezenlijke betekenis kunnen zijn voor de zorgsector en meehelpen om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Zo voel ik dat iedere dag.

Kijk naar het tekort van een paar miljard euro in de Zorgsector. Wij hebben specialisten op het vlak van bekostigingssystematiek in dienst. Zij kunnen met behulp van onze systemen de sector van voor tot achter doorrekenen. Zien en meten waar het geld gebleven is, hoe de geldstromen zijn en wat de prikkels zijn om op geld of volume te sturen. Zo kun je de sector helpen. Op dezelfde manier geven we de sector ook inzicht in bijvoorbeeld marktaandeel, arbeidsmarktontwikkelingen, onverwacht lange verpleegduur, patiënt tevredenheid en vermijdbare sterfte. Zomaar een paar thema's waar we ook aan werken.

Wat ons binnen Kiwa Prismant bindt is het gevoel dat we met elkaar maatschappelijke toegevoegde waarde creëren. Ik wil vooral samenwerken met consultants die iets met de zorg hebben. Die meevoelen dat we iets van betekenis doen voor de zorgsector. En dat zie ik dan ook met plezier terug bij de consultants van PW Consulting waar we intensief mee samenwerken.”