

'Zuster, ik wil naar het toilet!'

31 augustus 2017



Sinds 2005 stort Dennis Moeke - senior onderzoeker bij het KennisDC Logistiek van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen - zich op het slim organiseren van zorg. De laatste jaren ligt zijn focus met name op data driven capaciteitsplanning in de ouderenzorg. Samen met de OBP (Optimalisatie van Bedrijfsprocessen)-onderzoeksgroep aan de VU Amsterdam verricht hij onderzoek op dit vlak. Moeke: "De tijd is gekomen dat de zorg zich aan de zorggebruiker aanpast in plaats van andersom."

Ga je zorg kleinschalig organiseren, dan zijn er op piekmomenten te weinig handen beschikbaar

Hoe het nu gaat

De langdurige zorg heeft een beperkte capaciteit qua personeel tot haar beschikking. Daar komt bij dat op bepaalde momenten van de dag er meer vraag is vanuit cliënten dan op andere. De hamvraag: hoe kun je slim 'mee ademen' met de pieken en dalen in de vraag? Want dat dit niet gebeurt, is volgens Dennis Moeke overduidelijk. "De laatste jaren ligt de tendens op kleinschaligheid; wij doen ons best om een kleinschalige zorgomgeving te creëren in de ouderenzorg, zowel intramuraal als extramuraal. Ga je zo'n zorgomgeving ook kleinschalig organiseren - met minder personeel -, dan ontstaan er schaalnadelen. Oftewel, dan zijn er op piekmomenten te weinig handen beschikbaar."

Moeke vervolgt: “Daarnaast zien we dat het inzetten van personeel op traditionele wijze gebeurt; met ochtend-, middag- en avonddiensten. Afstemming tussen de inzet van zorgmedewerkers en het vraagpatroon van de cliënten laat te wensen over. Het gevolg? Hollen en stilstaan. Ook is er weinig inzicht in de wachttijden van cliënten gedurende de dag. Merkwaaardig. Instellingen willen een bepaald serviceniveau bieden, maar weten niet wat dat niveau is. Ze meten bijvoorbeeld wel de cliënt-tevredenheid. Maar de juiste zorg op de juiste plaats zetten, is een ander verhaal.”

Van data tot pilot

De problemen zijn duidelijk. Maar hoe kan het anders? Volgens Moeke begint het met het inzichtelijk krijgen van de planbare vraag (algemene dagelijkse verzorging). “We luisteren niet alleen onvoldoende naar de cliënt, maar we ‘verzamelen’ zijn vragen ook niet. Wat de niet-planbare zorg betreft – zoals hulp bij toiletteren – is de algemene gedachte dat hier geen peil op te trekken is. Maar dat is onzin.”

‘Neem de avondzorg als voorbeeld. Een cliënt drukt op een ‘belletje’: “Help ik heb zorg nodig.” Het wanneer, wie en tijd van zorg na dit ‘belletje’ is later terug te zien in een systeem. Maar daar blijft het bij. Terwijl uit onderzoek blijkt dat er een patroon te herkennen is in het ‘belgedrag’ van de cliënt. Hier zouden we iets mee kunnen doen qua planning van personeel. En dan heb ik het nog niet eens over het verzamelen van meer data om een betere personele inzet te realiseren. Daar is geen sprake van. En toch kan het heel eenvoudig. Ga bijvoorbeeld maandelijks met de cliënt rond de tafel zitten, met een tablet erbij. “Meer Verschuren, wij halen u op 09.00 uur uit bed, vindt u dit prima? Of liever wat eerder of later?” Als meneer Verschuren vervolgens aangeeft wat langer in bed te willen liggen, tik dit dan in op de tablet en zet het daarna in het systeem. Met de data die je uit dergelijke gesprekken haalt, kun je ook een betere planning maken.”

Moeke vervolgt: “Stel, een instelling heeft diverse data, zoals eerder vernoemd. Dan kunnen we deze data verwerken in de door ons ontwikkelde tools. Die tools zijn op hun beurt erg handig voor het optimaal inplannen van personeel. Overigens zitten we op dit moment in de fase om de tools praktisch bruikbaar te maken. In september starten we een pilot binnen Siza, een zorgorganisatie voor mensen met een beperking. Uiteraard kijken we dan ook naar de compatibiliteit met bestaande systemen. Dan hebben we het over die systemen die onder andere de genoemde data bevatten, waar momenteel dus niets of nauwelijks iets mee gedaan wordt.”

Naast de pilot is het de bedoeling om aan elke tool een wetenschappelijk artikel te koppelen. “De tools zijn daarmee wat ons betreft evidence based”, aldus Dennis Moeke.