



Staat voor:

### **Persoonsgerichte én informatiegestuurde ZORG.**

Persoonsgerichte zorg is zorg die is afgestemd op de persoonlijke behoeften, wensen en voorkeuren van degene die de zorg krijgt. Over het belang daarvan zijn we het in Nederland wel eens.

Om te weten wat de persoonlijke behoeften, wensen en voorkeuren van cliënten zijn verzamelen we in de langdurige zorg heel veel gegevens. Gegevens die worden vastgelegd. Bijvoorbeeld in zorg(leef)plannen, behandelplannen en zorgdossiers. Deze gegevens zijn feiten die ons veel kennis opleveren over de cliënt. Kennis die we gebruiken bij onze zorg.

Binnen AV gaan we nog een stapje verder. We vertalen de gegevens, dus de feiten, naar informatie. Een voorbeeld: We weten van een cliënt dat ze geholpen moet worden bij het opstaan met wassen en aankleden. Dat is een gegeven. Door vragen of observatie ontdekken we dat deze cliënt een vroege vogel is en liefst om 6.00 uur in de ochtend al uit bed komt. Dit is informatie. Informatie betreft feiten in hun context, wat onze kennis vergroot.

Binnen AV bieden we de zorg op basis van informatie. Informatie die via het analyseren van ervaringen, dus de context, ons helpt onze cliënten steeds actueel te begrijpen én te helpen. Want persoonlijke behoeften, wensen en voorkeuren zijn uniek en kunnen net zo veranderlijk zijn als het weer. Immers misschien staat onze vroege vogel in de zomer graag om 6.00 uur op, maar in de winter toch liever om 8.00 uur.

Demomaand uitgevoerd door:

- Trea van der Wijk
- Wouter Beima
- Lineke verkooijen

Augustus/september 2019

## Verslag Demomaand

### Hoofdvragen

1. Wat kan de OERplanner/het OERredeneren bijdragen aan de huidige ontwikkelingen binnen H. Met name: van zorgprofiel naar zorginzet (ZZP = 500 uur) en van zorgzwaarte naar zorginzet (zorgvraag = 520 uur). En wat betekent dit voor het dienstenpatroon.
2. In hoeverre kan de OERplanner inzicht bieden in een al dan niet bestaand verschil in zorginzet tussen AFDELING Y en AFDELING X?

### Aanpak:

In bijlage 1 is de planning met activiteiten opgenomen. Kort samengevat gaat het om:

Van de 29 cliënten zijn in twee rondes gegevens verzameld:

- 1<sup>ste</sup> ronde: Looplijsten met duur van de activiteit en marges waarbinnen deze moeten worden gedaan. Bevindingen: Soms een duur, soms niet. In het laatste geval normtijden gebruikt.
- 2<sup>de</sup> rond: Navraag gedaan bij 18 cliënten naar duur en gewenst tijdstip. Bevindingen: Cliënten houden veel rekening met de zorg. *Het kan toch niet, want ze hebben het al zo druk. Gewenning aan het 'systeem'. Ik kom de dag door.*

De gegevensverzameling is op meerdere manieren aangevuld:

1. Huidige looplijsten met toelichting van medewerkers op basis van onze vragen ten aanzien van wens tijden en wensduur omdat deze gegevens ontbraken. Aangevuld met gegevens uit het zorgleefplan (aangereikt door contactverzorgenden).
2. Gesprekken met 18 van de 29 cliënten. Bij de gesprekken zijn in totaal 4 medewerkers betrokken geweest. Eén verpleegkundige (het meest) en drie verzorgenden (uit de demogroep). Aangevuld met ervaringsgegevens van medewerkers (met name duur van activiteiten).

De verzamelde gegevens van ronde 1 zijn verwerkt in OERplanner OERplanner 1 en de verzamelde gegevens van ronde 2 zijn verwerkt in OERplanner OERplanner 2 en verder geanalyseerd.

### Resultaten demomaand

We presenteren de resultaten met behulp van de antwoorden op de volgende vragen:

1. Wat viel op bij het verzamelen van gegevens?
2. Welke informatie levert de OERplanner?

### Antwoord op vraag 1. Wat viel op bij het verzamelen van gegevens?

| Huidige gegevens(verzameling) en de betekenisgeving   | OERgegevens(verzameling) en de betekenisgeving  |
|---|---|
| Vertrekpunt: Tijdsvakken waarin (zorg)activiteiten plaatsvinden   | Vertrekpunt: Wenstijden van cliënten<br>Duur per zorgactiviteit per cliënt (per cliënt kan dit anders zijn)   |
| Geen onderscheid in zorgleefplangegevens tussen activiteiten die de professional uitvoert en activiteiten die de cliënt of een ander uitvoert, voorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zwemmen of gymnastiek (activiteit van de cliënt)</li> <li>• Vrijwilliger komt 1X per week schaken (activiteit van vrijwilliger)</li> <li>• Helpen met ADL (activiteit professional)</li> </ul> | Gaat expliciet om de activiteiten die de professional uitvoert. Voorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliënt naar het zwembad of gymnastiek brengen</li> <li>• 1X per maand met vrijwilliger bespreken hoe het gaat</li> <li>• Helpen met ADL</li> </ul>  |
| Zorgactiviteiten uitvoeren op basis van routines, voorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koffie/thee 8.00, 10.00, 14.00, 17.00 en 20.00 uur</li> </ul>   | Zorgactiviteiten uitvoeren op basis van afspraken met cliënten, voorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliënt verzorgt eigen koffie/thee</li> <li>• Koffie/thee 9.00, 15.00 en 21.00 (wenstijden)</li> </ul>   |
| Organisatie op basis van zorgactiviteiten, voorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ADL</li> <li>• Medicatie</li> <li>• Koffie</li> <li>• Ontbijt</li> </ul>   | Organisatie op basis wenstijden van cliënt met betrekking tot zorgactiviteiten met koppeling van verschillende zorgactiviteiten op dezelfde momenten, voorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontbijt en medicatie, gevolgd door hulp bij ADL.</li> </ul>   |
| Gegevens verzamelen op basis van de (vermoedelijk) uit te voeren zorgactiviteit(en); vragen worden beïnvloed door de looplijst. (voorbeeld als een client wegvalt, houdt men rekening met de plekken die open vallen bij het stellen van vragen)  | Gegevens verzamelen op basis van dagritme van de cliënt<br>Vanwege de 'OER-lightversie' (beperkte tijd per cliënt) is de aandacht gericht geweest op ochtend en avond, dus niet op het totale plaatje   |
| Op de looplijsten ontbreekt een duidelijke begin en eindtijd per zorgactiviteit en per 'route'. Vermoedelijk is de duur van een zorgactiviteit dus afhankelijk van de betreffende medewerker.   | De duur van de zorgactiviteiten is afhankelijk van de betreffende cliënt. Dit wordt indien nodig (steeds) aangepast.  |
| Looplijsten zijn elke dag hetzelfde, maar worden niet elke dag hetzelfde uitgevoerd, voorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ADL en op maandag gehoorapparaat meenemen naar zorgpost voor schoonmaak</li> <li>• ADL en op dinsdag en donderdag douchen</li> <li>• Incidentele afspraken worden bijgehouden in de aparte agenda</li> </ul>   | OERlooplijsten kunnen elke dag anders zijn omdat de duur en wenstijden van verschillende zorgactiviteiten per dag verschillend kunnen zijn, voorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maandag 9.00 uur: ADL en gehoorapparaat meenemen naar zorgpost voor schoonmaak (duur 25 minuten)</li> <li>• Dinsdag 9.30 uur: douchen (duur 30 minuten)</li> <li>• Woensdag 8.15 uur: ADL (20 minuten)</li> </ul> |

Discussievraag: Wat betekent dit?

### **Antwoord op vraag 2. Welke informatie levert de OERplanner?**

We hebben de cliëntenoverzichten van OERplanner 1 en OERplanner 2 naast elkaar gelegd. Het resultaat zit in tabel 1.

Toelichting kleurcodes van tabel 1:

- Boven de 300 minuten over van de indicatie = lichtblauw
- Boven de 300 minuten meer dan de indicatie = geel
- Cliënt die erg uitschiet in minuten meer zorg dan de indicatie = rood

#### **1. Inzicht in zorglevering (van zorgzwaarte naar zorginzet)**

Tabel 1 laat zien dat er één cliënt echt uitschiet met het aantal zorgminuten (-701). Waardoor komt dat? Dit kun je nu gericht nagaan. Vragen die daarbij kunnen helpen zijn:

- Is al onze geleverde ondersteuning echt nodig?
- Hoeveel tijd neemt de niet-planbare zorg in?
- Welke indicatie heeft de cliënt? Waar staat deze voor?
- Past de indicatie bij de zorgbehoefte?

Uiteraard biedt het overzicht ook inzicht over de zorglevering aan de andere cliënten. De betrouwbaarheid is op dit moment nog wel dubieus.

#### **2. Inzicht in verschil zorginzet tussen AFDELING Y en AFDELING X**

We hebben met name de dag- en avondactiviteiten opgenomen in de OERplanner. Dat betekent dat AFDELING Y nog 5-12 uur per week beschikbaar heeft voor de nachtactiviteiten en AFDELING X nog ca 54 uur per week.

Op basis van de huidige inhoud van de OERplanner lijkt de zorgzwaarte op AFDELING Y duidelijk hoger te zijn dan die op AFDELING X. Echter de verkregen en verwerkte informatie is nog te onbetrouwbaar om hele harde uitspraken te doen.

#### **3. Inzicht in benodigde zorginzet over de dag**

Er is vooral planbare zorg tussen 7.30 uur en 10.00 uur en tussen 16.30 uur en 23.00 uur geconstateerd. Dit heeft mogelijk met dienstroosters en koffietijden te maken. (Immers 'Bevindingen: Cliënten houden veel rekening met de zorg. *Het kan toch niet, want ze hebben het al zo druk.* Gewenning aan het 'systeem'. *Ik kom de dag door.*')

**Tabel 1: Vergelijking cliëntenoverzichten**

| Indicatie | OERplanner 1=bestaande looplijst |                     |                  |                    |                      | OERplanner 2=na interviews |                    |                  |                     |                        |      |
|-----------|----------------------------------|---------------------|------------------|--------------------|----------------------|----------------------------|--------------------|------------------|---------------------|------------------------|------|
|           | Beschikbaar (min/week)           | Percentage planbaar | Netto (min/week) | Gepland (min/week) | Resterend (min/week) | Resterend (min/week)       | Gepland (min/week) | Netto (min/week) | Percentage planbaar | Beschikbaar (min/week) |      |
| 6VV       | 912                              | 75                  | 684              | 471                | 213                  | 4                          | 208                | 476              | 684                 | 75                     | 912  |
| 6VV       | 912                              | 75                  | 684              | 726                | -42                  | 4                          | 98                 | 586              | 684                 | 75                     | 912  |
| 6LG       | 1397                             | 70                  | 978              | 783                | 195                  | 4                          | 263                | 715              | 978                 | 70                     | 1397 |
| 6VV       | 912                              | 75                  | 684              | 1385               | -701                 | 5                          | -701               | 1385             | 684                 | 75                     | 912  |
| 6VV       | 912                              | 75                  | 684              | 965                | -281                 | 5                          | -256               | 940              | 684                 | 75                     | 912  |
| 6VV       | 912                              | 75                  | 684              | 658                | 26                   | 5                          | 54                 | 630              | 684                 | 75                     | 912  |
| 6LG       | 1397                             | 70                  | 978              | 700                | 278                  | 5                          | 278                | 700              | 978                 | 70                     | 1397 |
| 6VV       | 912                              | 75                  | 684              | 683                | 1                    | 5                          | 19                 | 665              | 684                 | 75                     | 912  |
| 5VV       | 976                              | 50                  | 488              | 455                | 33                   | 5                          | 33                 | 455              | 488                 | 50                     | 976  |
| 7VV       | 1198                             | 50                  | 599              | 252                | 347                  | 6                          | 347                | 252              | 599                 | 50                     | 1198 |
| 4LG       | 1080                             | 60                  | 648              | 140                | 508                  | 6                          | 508                | 140              | 648                 | 60                     | 1080 |
| 6VV       | 912                              | 75                  | 684              | 780                | -96                  | 6                          | -46                | 730              | 684                 | 75                     | 912  |
| 6LG       | 1397                             | 70                  | 978              | 694                | 284                  | 6                          | 319                | 659              | 978                 | 70                     | 1397 |
| 6VV       | 912                              | 75                  | 684              | 1005               | -321                 | 6                          | -296               | 980              | 684                 | 75                     | 912  |
| 6VV       | 912                              | 75                  | 684              | 815                | -131                 | 6                          | -131               | 815              | 684                 | 75                     | 912  |
|           |                                  |                     |                  |                    | 313                  |                            |                    | 697              |                     |                        |      |
|           |                                  |                     |                  |                    | 60                   |                            |                    | 60               |                     |                        |      |
|           |                                  |                     |                  |                    | 5,216666667          |                            |                    | 11,616666667     |                     |                        |      |
|           |                                  |                     |                  |                    | ca 5 u/w             |                            |                    | ca 12 u/w        |                     |                        |      |
| 5VV       | 976                              | 50                  | 488              | 230                | 258                  | 7                          | 198                | 290              | 488                 | 50                     | 976  |
| 6VV       | 912                              | 75                  | 684              | 710                | -26                  | 7                          | 4                  | 680              | 684                 | 75                     | 912  |
| 6VV       | 912                              | 75                  | 684              | 535                | 149                  | 7                          | 49                 | 635              | 684                 | 75                     | 912  |
| 4VV       | 586                              | 60                  | 352              | 157                | 195                  | 7                          | 177                | 175              | 352                 | 60                     | 586  |
| 4VV       | 586                              | 60                  | 352              | 157                | 195                  | 7                          | 177                | 175              | 352                 | 60                     | 586  |
| 5LG       | 1245                             | 60                  | 747              | 228                | 519                  | 7                          | 519                | 228              | 747                 | 60                     | 1245 |
| 6VV       | 912                              | 75                  | 684              | 560                | 124                  | 7                          | 124                | 560              | 684                 | 75                     | 912  |
| 6VV       | 912                              | 75                  | 684              | 393                | 291                  | 8                          | 291                | 393              | 684                 | 75                     | 912  |
| 5VV       | 976                              | 50                  | 488              | 630                | -142                 | 8                          | -177               | 665              | 488                 | 50                     | 976  |
| 4VV       | 586                              | 60                  | 352              | 245                | 107                  | 8                          | 72                 | 280              | 352                 | 60                     | 586  |
| geen      | 1                                | 95                  | 1                | 70                 | -69                  | 8                          | -69                | 70               | 1                   | 95                     | 1    |
| 5LG       | 1245                             | 60                  | 747              | 315                | 432                  | 8                          | 432                | 315              | 747                 | 60                     | 1245 |
| 4LG       | 1080                             | 60                  | 648              | 650                | -2                   | 8                          | -2                 | 650              | 648                 | 60                     | 1080 |
| 4LG       | 1080                             | 60                  | 648              | 210                | 438                  | 8                          | 423                | 225              | 648                 | 60                     | 1080 |
| geen      | 1                                | 95                  | 1                | 0                  | 1                    | 8                          | 1                  | 0                | 1                   | 95                     | 1    |
|           |                                  |                     |                  |                    | 2470                 |                            |                    | 2219             |                     |                        |      |
|           |                                  |                     |                  |                    | 60                   |                            |                    | 60               |                     |                        |      |
|           |                                  |                     |                  |                    | 41,166666667         |                            |                    | 36,983333333     |                     |                        |      |
|           |                                  |                     |                  |                    | ca 41 u/w            |                            |                    | ca 37 u/w        |                     |                        |      |
| 6LG       | 1397                             | 70                  | 978              | 885                | 93                   | 9                          | 118                | 860              | 978                 | 70                     | 1397 |
| 6VV       | 912                              | 75                  | 684              | 640                | 44                   | 9                          | 49                 | 635              | 684                 | 75                     | 912  |
| 1VV       | 240                              | 95                  | 228              | 245                | -17                  | 9                          | -17                | 245              | 228                 | 95                     | 240  |
| 6VV       | 912                              | 75                  | 684              | 620                | 64                   | 9                          | -1                 | 685              | 684                 | 75                     | 912  |
| 10VV      | 1520                             | 85                  | 1292             | 760                | 532                  | 9                          | 562                | 730              | 1292                | 85                     | 1520 |
| 6VV       | 912                              | 75                  | 684              | 580                | 104                  | 10                         | 114                | 570              | 684                 | 75                     | 912  |
| 4VV       | 586                              | 60                  | 352              | 400                | -48                  | 10                         | -48                | 400              | 352                 | 60                     | 586  |
| 4VV       | 586                              | 60                  | 352              | 560                | -208                 | 10                         | -173               | 525              | 352                 | 60                     | 586  |
| 4LG       | 1080                             | 60                  | 648              | 485                | 163                  | 10                         | 163                | 485              | 648                 | 60                     | 1080 |
| 4VV       | 586                              | 60                  | 352              | 670                | -318                 | 10                         | -318               | 670              | 352                 | 60                     | 586  |
| 6VV       | 912                              | 75                  | 684              | 630                | 54                   | 10                         | 49                 | 635              | 684                 | 75                     | 912  |
| 6VV       | 912                              | 75                  | 684              | 350                | 334                  | 10                         | 473                | 211              | 684                 | 75                     | 912  |
|           |                                  |                     |                  |                    | 797                  |                            |                    | 971              |                     |                        |      |
|           |                                  |                     |                  |                    | 60                   |                            |                    | 60               |                     |                        |      |
|           |                                  |                     |                  |                    | 13,283333333         |                            |                    | 16,183333333     |                     |                        |      |
|           |                                  |                     |                  |                    | ca 13 u/w            |                            |                    | ca 16 u/w        |                     |                        |      |

#### 4. Inzicht in verschillen tussen looppijst en OERplanner (niet uitputtend)

| Huidige informatie (context = zorgorganisatieloga)  | OERinformatie (context = dagritme cliënt)   |
|---|---|
| Men weet wat men moet ondersteunen verdeeld in verschillende taken  | Men weet wat men moet ondersteunen op een bepaald tijdstip (dingen zijn daardoor samengevoegd, men kan hier bewust voor kiezen)   |
| Nachtdienstinzet op basis van rooster   | Nog 60-65 uur voor nachtdienst (meer uren na navragen en samenvoegen efficiënter/doelgerichter)   |
| Vermoedelijk verschil tussen AFDELING Y en AFDELING X. AFDELING Y lijkt drukker met in verhouding minder cliënten dan AFDELING X. | AFDELING Y 5-12 uur per week voor nachtdienst<br>AFDELING X ca 54 uur per week voor nachtdienst   |
| Inzet medewerkers op basis van gewoonte/rooster   | Inzet medewerkers op basis van uitkomsten planning wensen/zorgbehoefte  |
| Geen relatie tussen dienstrooster en zorgbehoeften/wensen/voorkeuren cliënten   | Dienstrooster kan volgen op basis van zorgbehoeften/wensen/voorkeuren cliënt  |
| Geen inzicht in verhouding wekelijkse inzet en indicatietijd.   | Inzicht in verhouding wekelijkse inzet en indicatietijd!!   |
| Formatie en zorgbehoefte op elkaar afstemmen niet mogelijk.   | Maakt het mogelijk om formatie en zorgbehoefte op elkaar af te stemmen  |
| 4 medewerkers in de ochtendzorg AFDELING X<br>4 medewerkers in de ochtendzorg AFDELING Y  | Zonder: AFDELING X = 5, AFDELING Y = 6 (AFDELING Y lijkt drukker dan AFDELING X, ook spreidingsprobleem)<br>Met KN opgave: AFDELING X = 3 of 4, AFDELING Y = 3 of 4 (Veel rood en oranje) |
| 3 medewerkers in de avondzorg voor hele X en Y  | Zonder: AFDELING Y = 3, AFDELING X = 3 (In beide gevallen veel gaten. Met 3 medewerkers naast groen het nodige oranje en rood <sup>1</sup> )  |

Discussievraag: Wat betekent dit?

<sup>1</sup> Groen = wenstijd met een marge van een kwartier gerealiseerd, Oranje = meer dan een kwartier afwijking van de wenstijd en minder dan een half uur, Rood = meer dan een half uur afwijking van de wenstijd.

## Bijlage 1: Planning activiteiten Demomaand

| Datum                | Activiteit  | Deelnemers |
|----------------------|---|------------|
| 29 juli 2019         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennismaking</li> <li>• Planning demomaand</li> <li>• Situatie X en Y ten behoeve van OERplanner maken</li> </ul>  |            |
| Week 1               | Demogroep samenstellen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ten minste: Manager, puzzelaar, minimaal 2 zorgmedewerkers (niv 3-4),</li> <li>• Verder graag beleidsmedewerker (</li> </ul>   |            |
| Week 1               | OERplanner maken op basis van situatie X en Y.  |            |
| Week 2<br>6 augustus | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentatie ca 1,5 uur: wat is AV en wat is OERredeneren incl. OERplanner</li> <li>• Voorbereiding presentatie: filmpjes bekijken door Demogroep</li> </ul>  |            |
| Week 2               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatie over wenseninventarisatie naar bewoners (informereren over gesprek en</li> <li>• Wenseninventarisatie eenvoudig bedoeling: checken of de huidige informatie nog klopt)               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Ca 29 cliënten (alle cliënten van een 'afdeling')</li> <li>➢ Welke afspraken mbt hoe/wat (hulpmiddelen?), waar, wanneer, door/met wie zijn er al gemaakt?</li> <li>➢ Navragen bij betreffende cliënten/medewerkers/familie of het compleet is en (nog) klopt</li> <li>➢ Check: ochtend en/of avondwensen navragen bij cliënten</li> </ul> </li> </ul> |            |
| Week 3               | OERplanner vullen met de verzamelde wensen op basis van: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Planbaar = maximaal half uur marge, Semiplanbaar (route met ruimte) = 0,5-2 uur marge, Rest niet planbaar</li> <li>➢ Zorgactiviteiten individueel = duur minimaal 10 minuten, overige planbare en semiplanbare zorgactiviteiten als groepsactiviteit of als 'niet planbaar' beschouwen</li> <li>➢ Hulpmiddelen indien van toepassing in aparte route</li> </ul> 2 <sup>de</sup> OERplanner maken: kopie van de basisinformatie: in de ze OERplanner bij cliënten opgehaalde informatie verwerken.                                       |            |
| Week 4               | Planningen maken en vergelijken met de bestaande looplijsten. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorwerk</li> </ul>  |            |
| Week 5/6             | Samen, <i>wat zijn de opbrengsten van deze demomaand?</i><br>Daarna<br>Wat betekent dit voor besluit AV en OERredeneren   |            |