**Resultaatmanagement**

**Inleiding**

'Resultaatmanagement' is een van de clusters van de Zelfevaluatie die in 2019 voor de 3e keer is afgenomen. Ieder cluster bevat een aantal vragen die met 'ja' of 'nee' zijn beantwoord. Hieronder is een verdieping op dit cluster beschreven voor de ketens die het cluster 'Resultaatmanagement' in hun keten concreet of concreter willen maken en de besluitvorming in hun stuurgroep/regiegroep/kerngroep willen sturen op resultaat.

**Cluster 'Resultaatmanagement'**

Ieder cluster bestaat uit een aantal elementen. De elementen die bij het cluster 'Resultaatmanagement' horen, staan hieronder weergegeven. Het antwoord op de elementen die in het groen zijn weergegeven, bepalen in weke fase de keten zit en zijn aangemerkt als cruciale elementen. Samen met de elementen van de andere clusters die van doorslaggevend belang zijn, is bepaald in welke fase de keten zich bevindt. De uitslag is te vinden in de rapportage die eerder toegezonden is. De keten heeft in de Zelfevaluatie aan gegeven per element of ze dit wel of niet gerealiseerd hebben in de keten met een 'ja' of 'nee'.

| 29 | Resultaatsmanagement | Prestatie indicatoren benoemen voor het evalueren van de resultaten van de ketenzorg |
|---|---|---|
| 30 | Resultaatsmanagement | Kwaliteitsnormen afspreken voor de prestaties van de hele keten |
| 31 | Resultaatsmanagement | Kwaliteitsnormen afspreken voor de prestaties van ketenpartners |
| 32 | Resultaatsmanagement | Informatie over de cliëntstromen binnen de keten verzamelen |
| 33 | Resultaatsmanagement | Informatie over cliënt gerelateerde uitkomsten verzamelen |
| 34 | Resultaatsmanagement | Cliëntwaardering meten voor de gehele keten |
| 35 | Resultaatsmanagement | Informatie over de financiële kosten en opbrengsten van de keten verzamelen |
| 36 | Resultaatsmanagement | Effecten van samenwerking op de productie van iedere partner zichtbaar maken |
| 37 | Resultaatsmanagement | Afspraken maken over eenduidig gebruik van indicatoren in de keten |
| 38 | Resultaatsmanagement | Een systematiek hanteren van periodieke toetsing en evaluatie van afspraken, aanpak en resultaten |
| 39 | Resultaatsmanagement | Registreren en analyseren van (bijna)fouten in de keten |
| 40 | Resultaatsmanagement | Monitoren van resultaten en successen naar aanleiding van ingezette veranderingen binnen de keten |

| | | |
|---|---|---|
| **41** | Resultaatsmanagement | Ketenbrede werkgroepen inrichten gericht op verbetering van de keten |
| **42** | Resultaatsmanagement | Feedback geven aan ketenpartners over het verloop van overdrachten |
| **43** | Resultaatsmanagement | Professionals geven elkaar feedback en/of professionals ontvangen reminders over de uitvoering van de zorg |
| **44** | Resultaatsmanagement | Toetsen of de zorg overeenstemt met evidencebased richtlijnen of professionele standaarden |
| **45** | Resultaatsmanagement | De resultaten van de benchmark in de keten delen tbv verbetering van de keten. |

Figuur 1: Elementen cluster 'Resultaatmanagement'

**Stappenplan**

Hieronder volgt een stappenplan dat helpt bij het verdiepen en concreter maken van de elementen.

We segmenteren de elementen op basis van relevantie en haalbaarheid door middel van het toepassen van een variatie op de veelgebruikte RFM (Recency, Frequency, Monetary) segmentatie techniek. We vervangen hier de opbrengsten in termen van geld 'Monetary' door opbrengsten in "verbetering van zorg voor de patiënt". We gaan op zoek naar het antwoord op de vraag: welke elementen zorgen voor verbetering van zorg voor de patiënt?

We nemen 1 element uit het cluster 'Resultaatmanagement' als voorbeeld om het onderstaande proces toe te lichten. Dit proces is voor ieder cluster toepasbaar.

De volgende stappen kunnen gevolgd worden:

Je kiest met je stuurgroep 1 of meer elementen waarop je wilt verdiepen. Het kan zijn dat je vindt dat dat element verbeterd zou moeten worden in je keten of het element is nu niet aanwezig, maar vind je belangrijk om wel uit te gaan werken in je keten.

Ter ondersteuning is in blauw een voorbeeld voor element 32 ("Informatie over clientstromen binnen de keten verzamelen") weergegeven.

A. Onderstreep de zelfstandige naamwoorden [ZNW] van elke zin (namen van plaatsen, personen, bedrijven en alle woorden waar je een lidwoord voor kunt zetten). Voor element 32 zijn dat:

- informatie en (aard van de) clientstromen

B. Noteer voor elk zelfstandig naamwoord de verschillende typen van dat zelfstandig naamwoord die je tegenkomt in jouw keten. Is er maar 1 type relevant, werk dan dit zelfstandig naamwoord uit.

- Informatie
  - Aantal ontslag ziekenhuis – GRZ
  - Aantal ontslag ziekenhuis – Revalidatie Centrum
  - Aantal ontslag ziekenhuis – huis
  - …..
- Clientstromen
  - Barthel/User van mensen die ontslagen worden van ziekenhuis- GRZ
  - Barthel/User van mensen die ontslagen worden van ziekenhuis- Revalidatie centrum
  - NIHSS…
  - ….

C. Noteer voor elk van de typen van elk zelfstandig naamwoord enkele externe factoren die daarop van invloed zijn en het moeilijker maken om het onderdeel te verwezenlijken/verschaffen. (Denk hierbij aan alle stakeholders en invloeden op macro, meso en microniveau en op zowel de korte als de lange termijn)

- Stuurgroep keten
- Dataverzamelaars locaties
- Directies
- ….

D. In welke mate ben je van mening dat de elementen bijdragen aan een betere zorg voor de patiënt op een schaal van 1-5?

- In welke mate ben je van mening dat '*inzicht in de clientstroom van ziekenhuis naar GRZ'* voor het evalueren van de ketenzorg resultaten op de lange termijn bijdraagt aan een betere zorg voor de patiënt?
- Etc…

E. Hoe vaak hebben we het afgelopen jaar gegevens van dit type nodig gehad? (Frequency)

- Hoe vaak hebben we het afgelopen jaar inzicht willen hebben in 'de clientstroom van ziekenhuis naar GRZ' voor het evalueren van de ketenzorg resultaten op een termijn die de keten vaststelt?
- ….

F. In welke mate bezit jouw keten de competenties om het komende jaar te voorzien in het verzamelen van de gegevens van dit type?

- Kan een stuurgroeplid deze gegevens aanleveren? Of heeft hij of zij anderen daarbij nodig?
- Wie heeft hij of zij daarvoor nodig in eigen huis?
- …

Zodra er overzicht is van de reacties op bovenstaande vragen van de verschillende ketenpartners verzameld is, kunnen de volgende afspraken gemaakt worden:

- Welke gegevens verzamelen door de ketenpartners afzonderlijk?
- Delen de ketenpartners gegevens in ketenverband? Of willen de ketenpartners gegevens verzamelen om gezamenlijk de keten te kunnen sturen?
- Op weke manier worden deze verzameld?
- Wie levert de gegevens aan wie aan?
- Op welke manier wordt een rapportage gegeven in de stuurgroep/kerngroep/regiegroep?
- Is het zinvol om een data analist van een van de partners mee te laten kijken naar de verzamelde gegevens?
- Leg deze afspraken vast in het ketenprotocol/-convenant

Input over het bovenstaande is gegeven door Dhr. Tamar Janssen namens Stichting Koel.