

Gesprekswijzer 'Leren en verbeteren aan de hand van data'

Versie februari 2025

In deze gesprekswijzer staan handreikingen om aan de hand van data een regionaalverbeterplan vorm te geven rondom de zorg in de palliatieve fase. De gesprekswijzer biedt een gestructureerde aanpak om in drie sessies met zorgverleners te ondersteunen bij het analyseren van data, formuleren van verbeteracties en implementatie van veranderingen in de dagelijkse praktijk volgens de PDSA-cyclus in te bedden. Deze gesprekswijzer is geschreven voor organisatoren en gespreksleiders van een dergelijke gesprekscyclus en is tot stand gekomen met input van de pilots van het ZonMw project 'Leren en verbeteren in de palliatieve zorg' december 2024 ([LeVePZ](#)).

Hieronder wordt beschreven welke databronnen zoal beschikbaar zijn, welke voorbereidingen nodig zijn om het gesprek over data en het verbeterplan vorm te geven en op welke wijze de gesprekken gevoerd kunnen worden. Wanneer je leren van data in jouw regio wilt oppakken is het mogelijk om tijdens de NPPZ II periode aan te sluiten bij het leerwerkplatform en daar met anderen ervaringen te delen en vragen te stellen met betrekking tot presenteren van data, organiseren van gesprekscycli en delen van uitkomsten en goede voorbeelden. Stuur hiervoor een e-mail naar nppzii@pzn.nl.

Databronnen

Op dit moment zijn de volgende databronnen beschikbaar:

- [Kerncijfers palliatieve zorg](#) (landelijke en regionale informatie)
- Factsheets (landelijke en deels regionale informatie)
 - [Kenmerken van de populatie en gebruik van ziekenhuis- en huisartsenzorg](#)
 - [Acute zorg in het ziekenhuis en van de huisartsenpost](#)
 - [Voorschrijven van medicatie door de huisarts](#)
 - [IC-opnamen en 'niet-passende' \(be\)handelingen in het ziekenhuis](#)
- CBS (landelijk en regionaal)
 - [StatLine - Bevolking; huishouden en regio \(cbs.nl\)](#)
- [Regiobeelden en regioplannen \(dejuistezorgopdejuisteplek.nl\)](#)

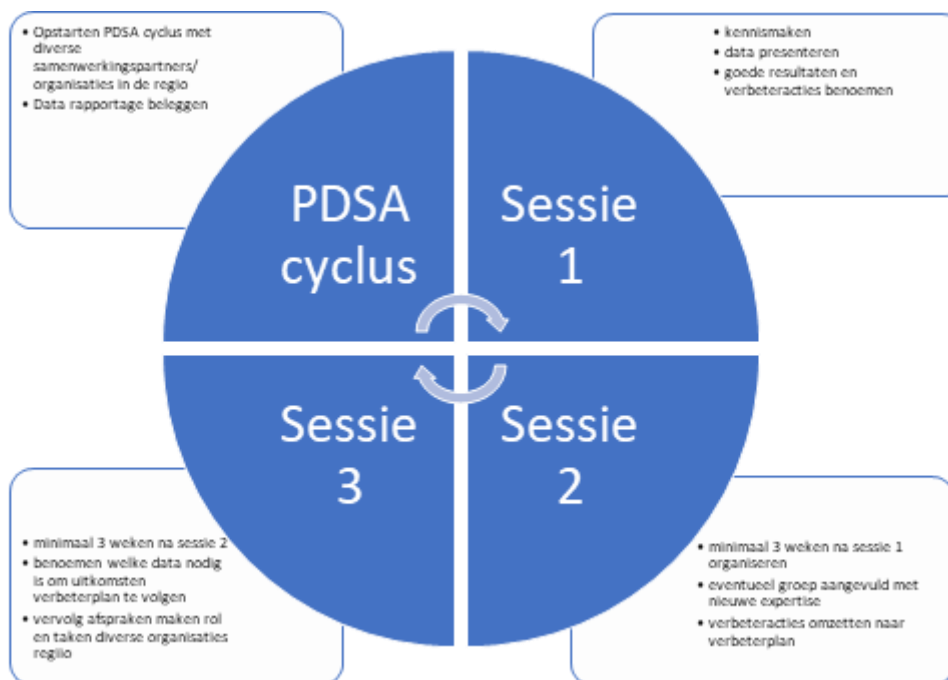
Gesprekscyclus voorbereiden (10 uur)

Voor het voeren van gesprekken over data en daarbij het opstellen van een verbeterplan is het wenselijk een multidisciplinaire groep samen te stellen van zorgverleners en regionale partners zoals netwerken palliatieve zorg en ROS-netwerk. Hieronder presenteren we alle voorbereidingen:

- Stel een van multidisciplinaire gespreksgroep samen van zorgverleners en regionale partners.
 - In deze groep zijn bij voorkeur alle palliatieve zorgorganisaties betrokken en dienen in ieder geval organisaties uit de eerste lijn en ziekenhuis betrokken te zijn. Daarnaast dient er een diversiteit aan soorten zorgverleners, zoals verzorgende, verpleegkundige, verpleegkundig specialist, huisarts, medisch specialist, specialist ouderen geneeskunde. De deelnemende partijen zijn bereid om actief mee te werken aan het verbetervoorstel en de aangedragen kennisverspreiding.
- Benoem een gespreksleider die de sessies faciliteert. Deze:
 - bewaakt de tijd zodat alle spiegelinformatie en landelijke data wordt doorlopen;
 - heeft een open houding om de discussie t.a.v. eerste verbetervoorstellen zo min mogelijk te verstoren;
 - stelt het dialoog voorop en stuurt alleen bij waar nodig (denk aan onjuiste interpretatie van data of aannames die worden uitgesproken maar nog niet zijn getoetst);
 - stuurt aan om naast wat beter kan ook te laten benoemen wat goed gaat in de regio ;
 - kent de data en de oorsprong en interpretatie hiervan. In dialoog spoort de gespreksleider aan tot een uniform gedragen uitkomst van de sessies. De methode '[deep democracy](#)' is hierbij ondersteunend.
- Bepaal welke data/cijfers er worden besproken.
- Bereid een PowerPoint presentatie voor met:
 - spiegelinformatie; de regionale data ten opzichte van landelijke data;
 - zie hieronder per sessie de bespreekpunten die in de PowerPoint een plek dienen te krijgen.
- Organiseer 3 bijeenkomsten om te komen tot een [PDSA-cyclus](#)

Gesprekscyclus

Om te komen van data naar een verbetervoorstel worden 3 gesprekken geplant. Hieronder zijn deze in 3 sessies uitgewerkt. Naar het volgen van deze 3 sessies zal een gesprekscyclus met betrokken worden opgezet om het verbetervoorstel om te zetten in een verbeterplan en de verbeteracties ook met nieuwe data te volgen of het gewenste effect wordt bereikt.



Sessie 1: ‘Van data naar mogelijke veranderacties’

Duur: 3 uur

Doel: Start regionale verbeteracties aan de hand van spiegelinformatie en landelijke data.

Vooraf aan sessie 1 hebben de deelnemers de PowerPoint en databronnen in kunnen zien.

De sessie is opgebouwd uit de volgende onderdelen:

1. Korte voorstelronde: naam, functie, organisatie, zorgsetting
2. Korte introductie van de 3 sessies en doelstellingen van vandaag verwoorden
3. Nagaan of iedereen een gelijke doelstelling voor ogen heeft en of men wel of niet de PowerPoint en databronnen vooraf heeft ingezien.
4. Presentatie spiegelinformatie met minimale toelichting door gespreksleider.
5. Deelnemers vragen welke bevindingen zij hebben a.d.h.v. spiegelinformatie. Waar is men tevreden over. Wat vraagt mogelijk om verbetering.
6. Welke verbeteractie(s) wil de regio oppakken (zo SMART als mogelijk formuleren). Welke veranderingen kun je invoeren die tot een verbetering leiden? Met deze vraag zoek je naar effectieve ideeën en interventies waarmee je het doel kunt bereiken. Deze ideeën vertaal je in concrete veranderacties.
 - a. Specifiek: is de doelstelling eenduidig
 - b. Meetbaar: Onder welke (meetbare/observeerbare) voorwaarden of vorm is het doel bereikt. Hoe weet en meet je dat een verandering een verbetering is? Aan het begin van een verbetertraject voer je een nulmeting uit om vast te stellen wat het huidige niveau van functioneren en presteren is. Vervolgens stel je een meetstrategie op om te bepalen of de verandering ook daadwerkelijk een verbetering is.
 - c. Acceptabel: zijn deze doelen acceptabel voor de doelgroep en/of het management?
 - d. Realistisch: is het doel haalbaar?
 - e. Tijdgebonden: wanneer (in de tijd) moet het doel bereikt zijn?

De verwachting is dat tussen sessie 1 en 2 de deelnemers de SMART toetsen binnen hun organisatie bespreken en aanvullen vanuit expertise van hun collega's.

7. Zijn er aanvullende expertises nodig bij sessie 2? Zo ja: wie zouden we hiervoor kunnen vragen?
8. Zijn er nog ontbrekende data waar mogelijk één van de deelnemers aan kan komen, die bijdragen aan de veranderactie?
9. Welke goede voorbeelden voor het specifieke verbeterpunt ken je uit andere regio's. Wat kunnen wij daarvan leren en meenemen in ons eigen verander/verbetertraject?
10. Welke goede voorbeelden zijn er uit onze regio te benoemen, die bijdragen aan de positieve resultaten waar de regio trots op is. Door deze te benoemen, is het mogelijk andere regio's te inspireren, als zij op die onderwerpen een verbetervoorstel willen doen.
11. Afronding en samenvatting door gespreksleiders.
12. Vooruitblik naar sessie 2 incl. voorbereiding door deelnemers in eigen organisatie.
 - a. Toetsen voorstel voor veranderacties bij collega's en het management in hun organisaties, met ondersteuning van de netwerkcoördinator en gespreksleiders.
 - b. Bij akkoord van alle betrokkenen wordt in sessie 2 een start gemaakt met verbeterideeën in de praktijk.

Sessie 2 'Van veranderacties naar gedragen plan van aanpak'

Minimaal 3 weken na sessie 1

Duur: 2 uur

Doel: Met elkaar een plan van aanpak formuleren om veranderacties in gang te zetten

1. Nieuwe informatie a.d.h.v. sessie 1 delen:
 - a. Als besloten is aanvullende data te achterhalen, wordt deze gepresenteerd.
 - b. Delen uitkomsten van gesprekken van deelnemers met de praktijk.
2. Vaststellen met elkaar of de SMART geformuleerde verbeteractie nog volstaat en zo niet, hoe deze aan te passen.
3. Benoemen welke meetbare verandering er in tijd zichtbaar dient te zijn naar aanleiding van de verbeteractie.
4. Plan van aanpak vormgeven, denk daarbij aan:
 - Wat: Doelstelling en beoogde effecten
 - Waarom; Redenen/ kans
 - Werkwijze (hoe); Aanpak en activiteiten
 - Wie; Welke personen en binnen welke gremia wordt het behalen van deze doelstelling belegd
 - Waarmee; Uren, mensen, en middelen
 - Wat als; Risico's inventariseren
 - Randvoorwaarden; Wat is er minimaal nodig om beoogd resultaat te krijgen
 - Evaluatie; Bedenk vooraf hoe doelstellingen te meten en welke data je hiervoor beschikbaar hebt en wilt volgen. Zie voor uitgebreide informatie over evaluatie van de impact van lokale en regionale activiteiten binnen de palliatieve zorg het eindrapport [Verkenning Meten en Monitoren in het Consortium Noord-Holland Flevoland](#)
5. Alle deelnemers vragen het plan van aanpak voorafgaand aan sessie 3 te toetsen met de praktijk.

Sessie 3 'Van plan van aanpak tot evaluatie van verbeterideeën'

Minimaal 3 weken na sessie 1

Duur: 2 uur

Doel: Aan de hand van het plan van aanpak en input uit de praktijk de PDSA-cyclus vaststellen

1. Nieuwe informatie naar aanleiding van gesprekken met de praktijk over het plan van aanpak delen.
2. Plan van aanpak akkoord? Zo niet, welke aanscherping is er nodig?
3. Aan de hand van beschreven meetbare verbeteringen een PDSA-cyclus opmaken
 - a. Wanneer verwachten we effect?
 - b. Hoe kunnen we de verandering meten en wanneer zijn deze resultaten beschikbaar?
 - c. PDSA-cyclus visualiseren in de tijd.
 - d. Rollen en taken beleggen bij betrokken partijen en deelnemers.
4. Onderzoek in welk(e) bestaand(e) overleg(gen) de PDSA-cyclus een plek kan krijgen.

Bespreek hoe de deelnemers elkaar blijvend informeren. Tijdens het NPPZ II kan dit op het Leerwerkplatform van NPPZ II. Voor meer informatie zie [Kwaliteitskader palliatieve zorg – NPPZ](#).