



Belangrijke innovatie in de zorg

Verhalenvenster: kijk in de ziel van verpleeghuis

Wat is de ziel van een verpleeghuis? Wat gaat er werkelijk schuil achter rapportcijfers en inspectierapporten? Het Verhalenvenster is een tool in ontwikkeling, die narratieve/verhalende informatie beschikbaar maakt. Handig voor cliënten en mantelzorgers die een keuze moeten maken. En een nieuwe bron van informatie voor zorgprofessionals.

Welk verpleeghuis iemand kiest is vaak strikt persoonlijk. Niet iedereen vindt dezelfde dingen belangrijk. Er zijn persoonlijke voorkeuren. Zo kan iemand een verpleeghuis zoeken waar je altijd naar buiten kunt of waar veel activiteiten worden georganiseerd. Lekker en gevarieerd eten of de aanwezigheid van winkels in de buurt; ook dat zijn criteria op grond waarvan mensen samen met hun naasten keuzes maken. Maar of een bewoner bijvoorbeeld in het ene verpleeghuis makkelijker naar buiten kan dan in het andere is niet altijd duidelijk.

Relevante ervaringen met zo'n onderwerp – de verhalen van de betrokkenen – zitten vaak diep verscholen tussen de papieren organisatie en zijn lastig te achterhalen, ook door de zorgorganisatie zelf.

Ontsluiten van narratieve informatie

Het ontsluiten van narratieve informatie: dat was de uitdaging tijdens een hackathon van KIK-V op 12 februari 2019. Een consortium van RoyalHaskoningDHV Digital, zorgaanbieder tanteLouise en ICATT ging de uitdaging aan en won. Het consortium paste technieken toe op het gebied van tekst- en videomining en maakte de zo verkregen verhalen zichtbaar op een online platform als keuze-informatie voor potentiële cliënten.

De verhalen werden door het consortium verzameld rond het thema zinvolle dagbesteding uit het kwaliteitskader

Hoe maak je narratieve informatie – de verhalen vanuit zorginstellingen – op een goede manier beschikbaar om cliënten en mantelzorgers te helpen bij het maken van hun keuze? Daarover ging een webinar van het Zorginstituut op 29 oktober 2020. Zorgprofessionals bespraken daarin ervaringen met het Verhalenvenster, een innovatieve tool in ontwikkeling waarmee narratieve informatie van een verpleeghuis is ontsloten.

verpleeghuiszorg en het subthema 'ik kan naar buiten gaan wanneer ik dat wil'. Met technieken, gebaseerd op data science, werd in interne cliëntreviews, kwaliteitsverslagen en inspectierapporten van IGJ het gebruik van het trefwoord 'buiten' met elkaar vergeleken. Het Verhalenvenster liet gebruikers in een toepasselijke vorm (een boom met verhalen als blaadjes) korte en relevante tekstfragmenten zien en maakte zo de 'verhalen' uit het verpleeghuis toegankelijk voor geïnteresseerden. Daarnaast werd onderzocht of uit beschikbaar videomateriaal relevante beelden en woorden (gesproken en geschreven) konden worden gevonden. Het idee is dat het Verhalenvenster de aanwezige narratieve informatie ontsluit en zonder extra administratieve lasten presenteert aan potentiële cliënten en naasten en/of mantelzorgers. Dat gebeurt waardevrij, er wordt aan de verhalen dus geen oordeel gekoppeld. De verhalen kunnen positief zijn, maar ook negatief. Ze schetsen in elk geval een beeld van hoe het er in het verpleeghuis aan toe gaat rond een specifiek thema. Gebruikers bepalen zelf of ze de informatie van invloed laten zijn op hun keuze.

Zoeken met verfijnde technieken

Zo overzichtelijk als het gebruik van het instrument wellicht klinkt, zo complex zijn de achterliggende technieken van tekst- en videomining. Een verfijnde zoektechniek in verschillende databases is nodig om relevante informatie te kunnen vinden en op de juiste wijze te koppelen. Het verzamelen van informatie moet praktisch en inhoudelijk aan veel voorwaarden voldoen. Hoe een verhalenvenster in de praktijk kan functioneren werd op 29 oktober door Royal HaskoningDHV Digital en zorgaanbieder

tanteLouise getoond aan de deelnemers aan het georganiseerde webinar. Voor 45 belangstellende medewerkers van zorgorganisaties, overheden en verzekeraars zetten zij uiteen welke ervaringen tot nu toe zijn opgedaan, hoe het ontwikkelproces verloopt, hoe de dilemma's eruit zien en wat de vervolgstappen zouden kunnen zijn. Ook schetsten zij een visie hoe met behulp van datascience narratieve informatie in de zorg in bredere zin te ontsluiten is.

Proof of Concept

Centraal in de online presentatie stond de demo van Het Verhalenvenster bij enkele verpleeghuizen van tanteLouise. Het consortium testte bij de Brabantse zorgaanbieder het Verhalenvenster vorig jaar uit in de vorm van werkend een Proof of Concept. Het consortium onderzocht rond het al eerder genoemde deeldthema 'ik kan naar buiten gaan als ik dat wil' nauwgezet hoe via narratieve informatie bruikbare kwaliteitsinformatie kon worden geboden, uit welke bronnen de informatie gehaald werd en hoe die visueel moest worden gepresenteerd. Belangrijke uitdagingen daarbij waren o.a. de balans tussen wat normatief en narratief was, en de transparantie, betrouwbaarheid en validiteit van de informatie. Ook werd onderzocht op welke wijze tekstmining kon worden ingezet om de informatie te ontsluiten.

Toepassing verpleeghuiszorg

Simon Schoonen werkt bij RoyalHaskoningDHV Digital, onderdeel van het consortium. Hij vertelde dat bij het verhalenvenster gebruik gemaakt is van tal van bestaande technieken, die op een specifieke manier en voor een bijzondere toepassing gecombineerd zijn.

Verhalenvenster
Narratieven uit de verpleeghuiszorg

tanteLouise A tanteLouise B

Wat zegt de cliënten
Interne reviews

Wat zegt de organisatie
Kwaliteitsrapport

Wat zegt de inspectie
IGJ rapportage

"Ik kan naar buiten gaan als ik dat wil"

In deze boom vind je verhalen uit verschillende bronnen van tanteLouise A en tanteLouise B. Selecteer een organisatie en/of een bron om te zien hoeveel verhalen er zijn. Elk blaadje in de boom telt als een verhaal.

Organisatie: Alle organisaties
Bron: Alle bronnen

Kwaliteitsverslag: "Daarnaast wil je spontane momenten waarin de cliënt de behoefte heeft om naar buiten te gaan, stimuleren en niet in de weg staan." tanteLouise a -

Interne Reviews: "Dan [als ik een balkon had] zou ik kunnen genieten van de vogels en de auto's en mensen die voorbij komen." tanteLouise b - Stuyvenburgh

Interne Reviews: "Doe iets leuks met de tuin, zet er nieuwe bankjes in en verhard het looppad in de beelden tuin. Dit is nu niet te doen met een rolstoel." tanteLouise a - Het Nieuwe ABG

Kwaliteitsverslag: "Cliënten vertellen naar buiten te kunnen wanneer zij willen." tanteLouise a -

Interne Reviews: "Dit [buiten een rondje lopen] kan alleen met veel moeite. Hij wil dit liever niet. Hij is angstig en wordt hier snel moe van." tanteLouise a - Stuyvenburgh

Interne Reviews: "-Cliënt wordt snel in 'een hokje' geplaatst, er is niet echt een 'grijze' afdeling waar mensen terecht kunnen met een diagnose/indicatie die niet in een van die

'Tekstmining en het combineren van databestanden bestaat natuurlijk al langer. Met de steun van het Zorginstituut Nederland hebben we nu voor het eerst kunnen onderzoeken of deze technieken ook in de verpleeghuiszorg kunnen worden toegepast. Dat was nog niet op deze manier gebeurd.' Volgens Schoonen kan een goed functionerend Verhalenvenster veel voor de zorg betekenen. Hij zegt: 'Want tachtig procent van alle informatie in de zorg is ongestructureerd en narratief. Denk maar aan al die zorgplannen die moeten worden ingevuld. Mantelzorgers krijgen weliswaar steeds meer toegang tot dergelijke informatie, maar een echte manier om uit dat soort informatie en verslagen bruikbare sturingsdata te halen en keuzes op te baseren, is er nog niet. Het concept Verhalenvenster maakt daarmee een begin.'

Lessen uit de praktijk

De aanpak bij tanteLouise leverde het consortium belangrijke lessen op. Zo was zonneklaar dat alle ontwikkelpartners bij het maken van strategische keuzes betrokken moeten zijn en dat voor het ontsluiten van narratieve informatie veel verschillende disciplines aan boord moeten zijn: niet alleen de cliënten en professionals, maar

ook data-analisten, verwerkers en vormgevers. Daarnaast zag men in dat bij het ontsluiten van verhalende informatie niet naar perfectie gestreefd hoeft te worden. Narratieve informatie is immers beweeglijk en vraagt doorlopend onderhoud. Dat het beeld niet altijd compleet is moet je voor lief kunnen nemen. Bij tanteLouise boog een speciale focusgroep van verpleeghuisbewoners, medewerkers en mantelzorgers zich over het Verhalenvenster. De reacties waren positief. Sites met reviews en rapportcijfers, zo zeiden de leden van de groep, zijn natuurlijk fijn bij het maken van een keuze, maar echte verhalen zijn doorgaans veelzeggender en worden gezien als een soort mond op mond reclame.

Als keuze-instrument viel het Verhalenvenster in de smaak. Sommige bewoners merkten op dat vaak voor een verpleeghuis wordt gekozen in de eigen wijk, terwijl een verpleeghuis een kilometer verderop wellicht geschikter zou kunnen zijn. Het Verhalenvenster kan helpen bij het maken van een passende keuze.

Kwaliteit

Lilian Lelieveld begeleidde het project Verhalenvenster vanuit zorgaanbieder tanteLouise. Zij zegt: 'Het idee is dat je het

Welke narratieve informatie over cliënten in de zorg moet volgens deelnemers aan het webinar beter moeten ontsloten?

- Leefplezier
- Hoe belangrijk iets is voor iemand/wat echt belangrijk is
- Levensloop
- Beleving
- Zorg persoonsgerichter te maken

- Kwaliteit van zorg
- Input voor verbetering van beleid
- Waaraan ontnemen mensen hun kwaliteit van leven
- Feedback ophalen en trends uithalen

Demonstratie videomining



Verhalenvenster uiteindelijk vanuit huis als een website kunt gebruiken. Je kunt gaan surfen binnen de inhoudelijke thema's persoonsgerichte zorg, wonen en welzijn en veiligheid die we kennen uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Als dit eenmaal werkt zou het Verhalenvenster ook voor sectoren zoals bv. jeugdzorg en gehandicaptenzorg gebruikt kunnen worden.'

Lelieveld is nieuwsgierig naar wat de vervolgstappen zullen zijn. 'Het zit 'm niet in de technieken, die zijn er al. Het is natuurlijk een investering. Je moet afwegen hoe je dit gaat inzetten, hoe breed en wat je openbaar maakt en wat niet. Het is iets dynamisch en zal ondersteund moeten worden. Dat kost tijd en geld. Dus hoe nu verder? Wij zijn in elk geval heel enthousiast.'

Toegevoegde waarde

Het webinar was ook bedoeld om te zien wat de deelnemende zorgprofessionals vonden van het idee achter het Verhalenvenster. De reacties waren overwegend positief, maar er waren ook belangrijke nuanceringen.

Bijna de helft van de deelnemers (48 procent) noemde het Verhalenvenster een interessant concept dat beslist nadere studie verdient. Nog eens 15 procent noemde het concept ronduit geweldig. 22 Procent stelde er 'nog niet helemaal uit' te zijn, terwijl nog eens 11 procent wel positief was, maar 'andere dingen aan het hoofd' zei te hebben.

De deelnemers werd ook gevraagd hoe zij dachten over toepassing bij andere zorginhoudelijke thema's. In de polls gaven de deelnemers aan dat het venster voor meer

thema's uit het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg, zeker rond de onderwerpen wonen en welzijn, een nuttig keuze-instrument zal kunnen zijn. Met alle reacties vanuit het Webinar wordt nu een plan opgesteld voor een eventuele verdere doorontwikkeling. Het consortium doet hiervoor een voorstel aan het Tactisch Overleg KIK-V. Simon Schoonen van RoyalHaskoningDHV Digital zegt hierover: 'Ik merkte in het webinar dat de sector veel belangstelling heeft voor wat je met data science rond narratieve informatie kunt doen. Men staat ervoor open dat je hiermee de kwaliteit van de zorg kunt verbeteren en ook op het gebied van efficiëntie slagen kunt gaan maken.'



Meer informatie:
<https://istandaarden.nl/izo>