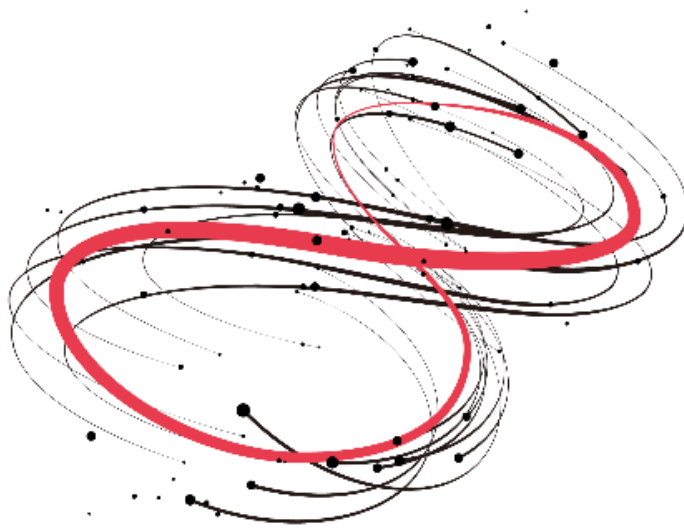




Plan van aanpak

Vergroten bereik onder zorgverleners

Programmaleider: Karlijn Kwint

augustus 2019

Plan van aanpak

Vergroten bereik onder zorgverleners

Opdracht

In de brief 'Uitvoering brief aan Tweede Kamer Kennisinstructuur langdurige zorg' van 3 april 2019 wordt het bestuur van Vilans verzocht een strategie uit te werken hoe op termijn alle zorgverleners in de langdurige zorg te bereiken.

Als tussenresultaat wordt benoemd dat in 2020 circa 50% van de zorgverleners in de langdurige zorg weet dat zij hun kennisvragen aan Vilans kunnen stellen en zij daarop antwoord krijgen. Tot de uit te werken strategie behoort ook de termijn waarop alle zorgverleners in de langdurige zorg dit weten.

Tot slot wordt Vilans gevraagd jaarlijks een meting uit te voeren naar het bereik onder de zorgverleners.

Visie op kennis en kennisverspreiding

Kennis is meer dan informatie, zo is de opvatting van Vilans; het gaat om informatie in combinatie met ervaring, vaardigheden en attitude. Met andere woorden, betekent informatie inpassen in je eigen doen en laten en je er toe verhouden vanuit je eigen waarden. Kennis is daarom dynamisch, voortdurend in beweging en komt tot stand in een context met anderen, collega's, cliënten, opleiders, beroepsgroepen en wetenschappers. Dat betekent dat de kennisvraag stellen één ding is, maar de beantwoording is méér dan een stuk informatie aanleveren.

Deze visie betekent ook dat Vilans bij kennisverspreiding of -deling het noodzakelijk vindt om met andere partners samen te werken. Vilans beschouwt het dan ook als haar verantwoordelijkheid om processen op te zetten waar deze samenwerking tot stand komt en waar de aspecten ervaring, vaardigheden en attitude ingebakken zijn. Om die reden treedt Vilans altijd met anderen op bij deze functie, er zijn altijd vormen van kenniscommunities en niet altijd staat de afzender bekend als Vilans. Al naar gelang de doelstellingen van kennisdelen gebruiken we vormen die het beste passen, werken we met partners samen die het meest het werken met kennis kunnen faciliteren en werken we onder een label dat het beste aansluit bij het doel.

Veel medewerkers in de zorg kennen wel het kennisplein Zorg voor beter, het kennisplein Gehandicaptensector of de Vilans KICK protocollen of Waardigheid & Trots. Wat en wie er precies achter zitten, is voor hen niet interessant; en of dat Vilans is, is voor hen vaak niet

zichtbaar. Belangrijk echter is, dat we achter de schermen ervoor zorgen dat de beweging met anderen op gang komt, dat er interactie is, dat zorgmedewerkers het er met collega's over hebben en dat ze zich bewust er van zijn dat de informatie er is op een manier 'dat ze er wat mee kunnen'. Achter de schermen betekent het dat we met brancheorganisaties, beroepsorganisaties, onderwijs- en kwaliteitsinstellingen en individuele experts samenwerken. Dat gebeurt in wisselende verbanden en onder verschillende noemers. Dit alles rekenen we tot kennisinfrastructuur. Kennisinfrastructuur is dus niet iets 'van' Vilans, Vilans heeft wel een belangrijke rol in het verzorgen van de processen om de kennisinfrastructuur te laten werken op een manier dat zorgmedewerkers er iets mee doen.

Afbakening

De vraag is nu hoe praktisch invulling te geven aan de doelstelling dat 'circa 50% van de zorgverleners in de langdurige zorg weet dat zij hun kennisvragen aan Vilans kunnen stellen en zij daarop antwoord krijgen'. Het gaat erom dat mensen weten waar ze de goede informatie vinden waarmee zij in de praktijk kunnen werken. Dat er informatie is die niet alleen iets zegt over het 'wat', maar ook over het 'hoe'. Dat wil niet zeggen dat ze die informatie ook daadwerkelijk opzoeken, maar dat ze weten dat ze dat *kunnen* opzoeken, en dat ze het beeld hebben dat het nuttige en waardevolle informatie is voor henzelf en voor de mensen met wie ze samenwerken om goede zorg en ondersteuning te kunnen leveren.

Om wie gaat het dan? Onder "zorgverleners in de langdurige zorg" verstaan we die zorgmedewerkers die in de directe cliëntenzorg werkzaam zijn.¹ Voor het actuele aantal zorgverleners baseren we ons op de cijfers aangeleverd door CBS.²

Bij het vergroten en meten van het bereik van Vilans gaan we uit van de kennisdiensten die Vilans organiseert. Deze zijn - zoals aangegeven - nadrukkelijk altijd verbonden met andere organisaties en zijn lang niet altijd te herkennen als 'van Vilans'. Dat is onze bedoeling ook niet. Wanneer andere partijen een belangrijke bijdrage leveren aan deze kennisdiensten, dan willen we dat ook zichtbaar laten zijn. Dit betekent dat we het kennisgebruik via Zorg voor beter, het kennisplein Gehandicaptensector, de Vilans KICK protocollen of Waardigheid & Trots en andere bronnen die we als Vilans (mee)organiseren nadrukkelijk meenemen.

Omdat het werken met kennis en kennisdeling meer is dan informatie vindbaar maken, gaat het niet alleen om het gebruik van websites waar we als Vilans aan meewerken, maar kijken we ook naar fysieke bijeenkomsten of het bereik via onderwijs of andere kanalen, van Vilans, maar ook van andere organisaties waarmee we samenwerken in het delen van kennis. Dat alles doen we met respectering van de kaders van de AVG, hetgeen een aantal praktische uitdagingen met zich mee zal brengen.

¹ Deze afbakening is afgesproken in het gesprek tussen Theo van Uum, Anno Pomp, Annelies Versteegden en Henk Nies dd. 29 mei 2019

² <https://azwstatline.cbs.nl/#/AZW/nl/navigatieScherm/thema>

Voor inventarisatie

In de periode mei en juni heeft een voorinventarisatie plaatsgevonden om een eerste bepaling te doen welke gegevens op dit moment inzichtelijk gemaakt kunnen worden met betrekking tot het bereik van Vilans. Deze voorinventarisatie maakt verder duidelijk welke eerste stappen noodzakelijk zijn om aan de opgave die VWS geformuleerd heeft te kunnen voldoen. De *elementen* waarin het bereik van Vilans zichtbaar wordt zijn:

- **Online** door middel van het aantal bezoeken op de websites en andere digitale kanalen zoals sociale media en nieuwsbrieven;
- **Offline** door middel van het aantal bezoekers op bijeenkomsten en via de infolijn;
- **Indirect** door in organisaties na te gaan hoeveel mensen toegang hebben tot kennisproducten en -diensten van Vilans via interne kanalen, en of en op welke wijze ze daar gebruik van maken. Uit eerdere onderzoek is duidelijk geworden dat veel zorgverleners kennis vergaren door een collega te vragen. Met regelmaat is deze collega actief op zoek naar kennis op de pleinen van Vilans en wordt de kennis op deze wijze 'via via' verspreid. Dit geldt ook voor inzicht in het indirecte bereik dat wordt verkregen door verspreiding van kennis van de diverse kennispleinen via beroepsorganisaties of op intranet van zorgorganisaties.
- **KICK - lidmaatschappen** van zorgorganisaties (geen individuele zorgverleners) en het gebruik ervan alsmede de kennisdiensten die eraan gekoppeld zijn.

Uit de voorinventarisatie komen de volgende punten naar voren:

- **Online:** Het huidige bereik van de diverse kennispleinen en platforms wordt uitgedrukt in het aantal bezoeken. Dit is op jaarbasis ca. 4,5 miljoen. Hoeveel unieke bezoekers dit zijn en welke kenmerken zij hebben, gedefinieerd in achtergrond, is deels inzichtelijk te maken. Dit kan nader gedefinieerd worden. De werkwijze op de verschillende kennispleinen verschilt op dit moment, onder andere doordat er met verschillende providers en programma's wordt gewerkt. Het grootste bereik onder zorgverleners is op dit moment bij Zorg voor Beter.
- **Offline:** In de periode mei 2018 tot mei 2019 heeft Vilans ruim 10.000 mensen bereikt door middel van congressen en bijeenkomsten. Naast zorgverleners bestaat deze groep ook uit andere geïnteresseerden, zoals beleidsmakers, bestuurders, onderzoekers, cliëntvertegenwoordigers en mensen vanuit onderwijs. De achtergronden van de bezoekers worden niet bij iedere bijeenkomst uitgevraagd. Hier zitten haken en ogen aan door de AVG-wetgeving.
- **KICK:** alle zorgverleners die voorbehouden risicovolle handelingen uitvoeren, moeten dit volgens een protocol doen. Veel zorgorganisaties hebben een abonnement op KICK. Dit zijn private middelen. Op dit moment kan inzichtelijk gemaakt worden hoeveel organisaties dit zijn en hoeveel 'hits' er zijn in het consulteren van de protocollen. Dit zijn op jaarbasis circa 4 miljoen. Een nadere specificatie van de gebruikers is echter gewenst evenals het specifiekere koppelen van de kennisdossiers aan de KICK - protocollen.
- **Indirect:** het is bekend dat een aantal zorgorganisaties door Vilans gefaciliteerde kennisbronnen via intranet breed aan de medewerkers beschikbaar stelt, maar het gebruik ervan en de bekendheid ermee zal nader onderzocht moeten worden, evenals de praktijk van de 'via-via' communicatie en kennisdeling via branche- en beroepsorganisaties.

In de voorinventarisatie werd tevens duidelijk dat wij onvoldoende zicht hebben op ons potentiële bereik onder zorgverleners die digitaal niet vaardig en/of actief zijn, dan wel laaggeletterd. Dit geldt voor een aanzienlijk deel van de zorgverleners. Daarnaast is er onvoldoende zicht op het genoemde indirecte bereik.

Aanpak

In november laten we een grootschalig onderzoek doen onder zorgverleners door een extern bureau om het feitelijke bereik en het potentiële bereik van Vilans inzichtelijk te maken. Het potentiële bereik is van belang omdat het belangrijk is dat medewerkers weten waar de ze kennis en informatie kunnen halen, als het nodig is. Is dat niet nodig, dan is er uiteraard geen bereik aan te tonen en is het ook niet zinvol dat na te streven.

Verder is het doel van het onderzoek om specifiek antwoord te krijgen op de vraag hoe zorgmedewerkers met kenniswerken en met kennisbronnen omgaan, hoe ze deze kennis in hun dagelijkse werk gebruiken en met wie ze die informeel delen. Ook is het een vraag hoe we zorgverleners bereiken die online niet of nauwelijks actief zijn.

Het onderzoek dient tevens om inzicht te krijgen hoe we kennis nog beter kunnen verspreiden, zowel bij zorgverleners die online actief zijn als de zorgverleners die dat niet zijn, alsook om zicht te krijgen hoe we het beste het zorgbereik kunnen monitoren en wat verantwoorde inschattingen zijn. Het moet onderzoeken welke communicatiewijzen het meest effectief zijn bij de diverse doelgroepen, ook de mensen die laaggeletterd zijn. Voorts zal onderzoek nodig zijn naar hoe mensen zonder zorginhoudelijke achtergrond, maar die wel met cliënten in hun werk te maken hebben het beste toegerust kunnen worden.

Het onderzoek zelf wordt ook gezien als interventie om het bereik en de naamsbekendheid van de kennisdiensten van Vilans en samenwerkingspartners te vergroten. Daarnaast heeft het de functie input te geven aan de meerjarenagenda voor de kennisinfrastructuur. 50% is immers niet het ambitieniveau dat we als einddoel voor ogen hebben. Daarbij maken we wel direct de aantekening dat we de meerjarenagenda een horizon van tenminste vijf jaar mee willen geven en dat de ambities gefaseerd vorm moeten krijgen.

Om een dergelijk onderzoek geldig te laten zijn als afspiegeling van een gehele beroepsgroep, dient dit onderzoek onder minimaal veertienhonderd zorgverleners te worden gehouden. De resultaten van dit onderzoek leveren input voor een specifiekere vervolgstategie (maart 2020) en activiteiten die er toe moeten bijdragen dat 50% en liefst meer zorgverleners in de langdurige zorg weten dat voor hun kennisvragen Vilans en haar samenwerkingspartners terecht kunnen.

Indien een dergelijk onderzoek voldoende inzicht oplevert wordt het jaarlijks zo sober mogelijk herhaald om inzichtelijk te maken hoe de doelstellingen van optimaal kennisgebruik en bereik worden gerealiseerd. Ook hier stellen we dat we deze acties met onze samenwerkingspartners willen opzetten en uitvoeren.

Ook worden diverse andere acties in gang gezet:

Online:

Standaardisering om cijfers, kwalitatief bereik en specificatie naar doelgroepen meer overkoepelend inzichtelijk te maken en nog beter inhoudelijk aan te sluiten op de kennisbehoefte van (groepen) zorgverleners. Standaardisering is ook gewenst om de jaarlijkse monitoring goed te kunnen inrichten en uitvoeren. Er wordt in eerste instantie

gestart met de vijf grootste kennispleinen en de netwerken en samenwerkingspartners die daaraan verbonden zijn. Activiteiten bij deze aanpak zijn onder andere:

- Standaardisering van data-verzameling en inzet van tools zoals Google-analytics op basis van kpi's die over alle kennispleinen heen worden gedefinieerd. Dit resulteert in een overall dashboard dat inzicht biedt over alle kennispleinen. Een eerste versie hiervan verwachten we op te leveren in oktober. Offline data worden hieraan toegevoegd. Dit dashboard wordt onderdeel van de jaarlijkse meting.
- Een gefaseerde overgang van diverse CMS-en en providers naar een of twee standaard aanbieders om beter en sneller te kunnen voldoen aan de kennisbehoefte van zorgverleners. Gezien de ervaringen met de implementatie en mogelijkheden van Kentico en lopende verplichtingen, wordt uitgegaan van een fasering van vier jaar.
- Standaardisering inzet van tools (bijvoorbeeld Blue Conic) op alle kennispleinen om bezoekersprofielen te laden op basis van zoekgedrag zodat het kwalitatieve bereik wordt verbeterd. Onder kwalitatief bereik wordt verstaan dat de kennis die de zorgverlener ontvangt zoveel mogelijk past bij de kennisbehoefte. Of dit ook het geval is, monitoren we via Google Datastudio (Analytics).
- Bouwen en verstevigen van het datafundament van Vilans om data afkomstig van de diverse kennispleinen aan elkaar te kunnen koppelen en uitwisseling daarvan mogelijk te maken, zodat de zorgverlener de relevante kennis zo snel mogelijk ontvangt zonder zelf op de afzonderlijke kennispleinen te hoeven zoeken. In dit kader spreken wij van de beweging van 'zoeken' naar 'vinden' van kennis. We streven naar koppeling aan externe bronnen, zoals de database van ZonMw en die van andere landelijke en regionale organisaties. Daarbij het is niet de bedoeling Vilans als bron te profileren, maar juist de eigenheid van de diverse bronnen als elkaar versterkend te laten fungeren. Het is bekend dat kennis die door collega's en partijen die als erg nabij worden ervaren, beter gebruikt wordt. Vilans wil dit proces faciliteren. Dat is op zich een grote opgave en een lange termijn perspectief, dat niet in twee of drie jaar te realiseren valt. Het is naar ons idee wel een belangrijk fundament onder de kennisstrategie die we gezamenlijk in Nederland te realiseren hebben. Gezien de grote opgave die er ligt op dit terrein zowel qua techniek als bemensing - dataspecialisten zijn schaars - wordt dit gefaseerd aangepakt. Verwacht wordt dat dit een periode van tenminste drie jaar of meer zal beslaan.

Offline:

Ook in de offline werkwijze wordt bij de gegevensverzameling voor de monitoring standaardisering ingevoerd. Bij het organiseren van congressen en bijeenkomsten wordt de achtergrond van bezoekers uitgevraagd voor zover dit binnen de grenzen van de AVG toegestaan is. De resultaten hiervan zijn onderdeel van de jaarlijkse meting en geven inzicht in het aantal zorgverleners dat rechtstreeks wordt bereikt door middel van dergelijke offline activiteiten. Dit geldt ook voor de registratie van contacten via de infolijn.

KICK - lidmaatschap:

De KICK - protocollen hebben grote potentie om het bereik onder zorgverleners nog meer te vergroten. Met circa 4 miljoen hits worden de protocollen veelvuldig geconsulteerd. Op dit moment is er een koppeling naar de website Zorg voor Beter in de KICK - protocollen. Gewenste situatie is om gericht kennisdossiers aan de protocollen te koppelen, zodat de

zorgverleners direct gerelateerde kennis kunnen vinden passend bij de voorgeschreven handeling. Het huidige systeem waarop KICK draait is dusdanig dat een dergelijke koppeling nu niet te maken valt. Om dergelijke koppelingen te kunnen maken is een randvoorwaarde dat er een (standaard) systeem komt dat dit mogelijk maakt. Daarnaast is op dit moment niet duidelijk waar de portal naar de KICK - protocollen bij zorgaanbieders is geplaatst. Het onderzoek in naar het kennisgebruik moet meer inzicht geven in de wijze waarop de KICK-protocollen gebruikt worden. Dit is relevant voor de vervolgstappen die gezet kunnen worden met betrekking tot het meten van het gebruik en het koppelen van databronnen (zoals de kennisdossiers).

Dit leidt tot de volgende aanpak:

- Inventarisatie mogelijkheden overzetten KICK naar passend systeem (juli - december 2019).
- Testen technische mogelijkheden om data te koppelen.
- Enquête onder leden KICK over de plaatsing van de portal tijdens de regiobijeenkomsten in het najaar 2019 en voorjaar 2020.
- De enquête geeft input voor de vervolgstategie met betrekking tot benutting van KICK om zorgverleners bekend te maken met relevante kennisdossiers van Vilans en andere samenwerkingspartners. Hierbij is ook aandacht voor mensen met lage digitale vaardigheden en/of laaggeletterdheid.
- Onderzoeken of en in welke mate dergelijke investeringen vanuit de abonnementsgelden van de KICK-protocollen gefinancierd kunnen worden of dat additionele middelen noodzakelijk zijn.

Indirect:

Om het indirecte gebruik van kennisbronnen en processen van kennisdelen verder te stimuleren zullen de uitkomsten van het onderzoek worden gebruikt, alsook de uitkomsten van focusgroepen. We zullen onderzoeken hoe het gebruik van intranet gefaciliteerd kan worden, koppelingen aan zorgdossiers, protocollen en dergelijke, hoe kennis nog meer in opleidingen en bijscholing ingebouwd kan worden en hoe het gesprek tussen collega's over kennisgebruik uit de infrastructuur verder bevorderd kan worden. Het is goed mogelijk dat daarvoor andere, vernieuwende vormen van kennisdeling ontwikkeld moeten worden. Mogelijk dat ook lerende netwerken het kennisgebruik kunnen versterken. Ook zullen we met de branche en beroepsorganisaties, alsook met SKILZ het gesprek aangaan hoe we elkaars mogelijkheden gezamenlijk verder kunnen benutten.

Meetplan

Juli - december 2019	Standaardiseren werkwijze en metingen kennispleinen
Juli - december 2019	Onderzoek (technische) mogelijkheden KICK en inventarisatie welke data ten aanzien van gebruikers nu verzameld worden bij KICK
September 2019	Klantonderzoek KICK
Oktober 2019	Eerste versie gespecificeerd dashboard kennispleinen overall
November 2019	Onderzoek extern bureau
Januari 2020	Standaardiseren werkwijze congressen m.b.t. bereik zorgverleners
Maart 2020	Eerste nevenschikkende weergave diverse metingen (online/offline). Deze metingen worden jaarlijks herhaald en in maart gepresenteerd

April 2010

Formulering meerjaren kennisdelingsagenda

vilans.nl



Vilans

Vilans
Postbus 8228, 3503 RE Utrecht
Telefoon 030 789 2300
www.vilans.nl

Utrecht, augustus 2019