

Het professionaliseren van regionale Business Intelligence in de zorg

Roadmap: welke fases doorloop je en wat levert elke fase op? | 29 april 2021

Auteurs: Els Roorda, Lisette Kikkert

Voor het bouwen van een regionale Business Intelligence organisatie moet er sprake zijn van een regionale samenwerking waarin een visie en missie zijn vastgesteld voor regionale informatievoorziening. Vervolgens is het nodig om de organisatie en techniek op orde te brengen. Wanneer aan deze randvoorwaarden is voldaan, kan een roadmap worden uitgewerkt. Deze roadmap kent verschillende fases. Welke fases zijn dit en hoe zien de ontwikkelstappen in elke fase van de roadmap eruit?

Eerder hebben we beschreven wat regionale Business Intelligence is en wat de toegevoegde waarde van populatiemanagement is. Om regionale Business Intelligence organisatie op te zetten is allereerst een regionale samenwerking nodig. Vervolgens moeten in een missie en visie de doelstellingen worden beschreven. Ten slotte moeten de volgende technische en organisatorische randvoorwaarden worden gecreëerd: een juridische entiteit, beleidsstukken rondom clouddiensten, informatieveiligheid en uitbesteding en inhuur van personeel, financiering van de informatievoorziening en een roadmap. In dit artikel - het vierde en laatste artikel van de artikelenreeks - beschrijven we de roadmap die is opgesteld voor de Regionale Zorgalliantie in Zwolle (RZA).

Roadmap

De roadmap van de RZA kent drie fases: 1) verkenning, 2) basis inrichting en 3) doorontwikkeling. Hierin worden respectievelijk een laagfrequente monitor, een ongekoppeld dataplatform en een gekoppeld dataplatform ontwikkeld.

Fase	Verkenning	Basis inrichting	Doorontwikkeling
Product	Laag frequente monitor	Ongekoppeld dataplatform	Gekoppeld dataplatform
	Data-projecten		
Platform	Transitie monitor	Cloud (Azure)	Cloud (Azure)

Tabel 1. Beknopte weergave van de roadmap van de regionale Business Intelligence van de RZA

In alle fases worden dataprojecten uitgevoerd om producten te toetsen aan wensen en verwachtingen en om innovatieve methoden te onderzoeken. In de dataprojecten wordt gebruikgemaakt van zowel openbare (publiek toegankelijke) als besloten data van organisaties uit de RZA.

De Regionale Zorgalliantie in Zwolle

In opdracht van de Regionale Zorgalliantie in Zwolle (RZA) werken ProScoop en Q-Consult Zorg samen aan regionale Business Intelligence, oftewel een regionale data- en informatievoorziening. De RZA is een netwerk van bestuurders uit zorg en welzijn. In het netwerk wordt domeinoverstijgend samengewerkt aan méér gezondheid voor de inwoners van de regio. Het regionaal delen van data heeft hierin een belangrijke rol, zodat regionaal kan worden gestuurd op de Juiste Zorg op de Juiste Plek.

ProScoop en Q-Consult Zorg

In een artikelenreeks nemen we u mee in de stappen die worden doorlopen voor het inrichten van regionale Business Intelligence en in de uitdagingen op het gebied van business, techniek en governance. Dit is artikel 4 van de 4. Overige artikelen in de reeks:

- Artikel 1: Triple Aim en het belang van goede data en informatie: een populatiegerichte benadering waarin samenwerken centraal staat
- Artikel 2: Regionale Business Intelligence in de zorg: een samenspel van Business Intelligence en Business Analytics
- Artikel 3: Het inrichten van regionale Business Intelligence in de zorg: de randvoorwaarden en het voorbereidingsproces

"Het opdelen van de ambitie in kleine haalbare stukken helpt ons om de multidisciplinaire problematiek/complexiteit overzichtelijk te houden en om gericht voortgang te kunnen maken". Robert van Kooten, manager BI Isala

De ontwikkelstappen in elke fase van de roadmap zijn op te delen in onderwerpen gerelateerd aan business, techniek en governance.

Business

Laagfrequente monitor - In de verkenning worden de regionale doelstellingen vertaald naar zogenaamde Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's), zowel op strategisch, tactisch als operationeel niveau. Hierdoor wordt het voor iedereen mogelijk om te zien of de regionale doelstellingen worden behaald. Ook worden definities beschreven en gedeeld. Daarnaast worden trainingen aan gebruikers gegeven om het gebruik te bevorderen.

Ongekoppeld dataplatform - Tijdens de basisinrichting worden nieuwe gebruikersvragen opgehaald, uitgewerkt, geprioriteerd en geïmplementeerd. Hierbij doet het team steeds meer ervaring op in het vertalen van gebruikersvragen naar de techniek, het betrekken van gebruikers bij de ontwikkeling en het opstellen van businesscases. Ook wordt een helpdesk ingericht die gebruikersvragen afhandelt en worden meer trainingen gegeven over het gebruik van data en informatieproducten.

Gekoppeld dataplatform - In de doorontwikkelingsfase faciliteert de regionale Business Intelligence organisatie dagelijks voor een grote gebruikersgroep het bereiken van de regionale doelstellingen. Zowel op strategisch en tactisch niveau als in de directe gezondheidszorg. Gebruikers hebben in deze fase een actieve rol in het inbrengen en prioriteren van de wensen en ze zijn vaardig met data en dashboards.

"Het gebruik van data is cruciaal om betekenisvolle kennis over de effectiviteit en uitkomsten van de zorg te creëren. Samen krijgen we die inzichten over het levenspad van onze inwoners, om zo de juiste zorg op de juiste plek te bieden." Gia Wallinga, directeur Icare

Techniek

Laagfrequente monitor - Gestart wordt met een handmatige en anonieme aanlevering van een beperkte dataset van een aantal zorgaanbieders. Deze data worden samen met openbare data gecombineerd om de eerste dashboards en kubussen te vormen op een beveiligde Power BI of cloud omgeving. Ook wordt er een technische klankbordgroep met BI-specialisten uit de verschillende deelnemende organisaties opgericht. Dit zorgt voor kennisuitwisseling en (technische) betrokkenheid.

Ongekoppeld dataplatform - Stapsgewijs wordt deze aanlevering verder uitgebreid en geautomatiseerd om de

dashboards en kubussen verder uit te breiden en vaker te verversen. Daarnaast wordt er een eerste pilot gedaan om data te koppelen en te anonimiseren om de meerwaarde en knelpunten te onderzoeken. Na een geslaagde pilot wordt ook dit proces verder geautomatiseerd.

Gekoppeld dataplatform - In het gekoppelde dataplatform worden de data van de verschillende bronnen elke nacht automatisch geladen, gekoppeld, geanonimiseerd en gemodelleerd tot dashboards en kubussen die via Excel te benaderen zijn.

Governance

Laagfrequente monitor - In de verkenningfase worden nog geen 'naar personen herleidbare gegevens' verwerkt. Toch wordt er in deze fase al gestart met het opzetten van een solide governance structuur, door taken en bevoegdheden vanaf het begin goed te beschrijven. Zo wordt een functionaris gegevensbescherming vroegtijdig betrokken, en worden medewerkers bewust gemaakt van de (toekomstige) gevoeligheid van data. Ook wordt er meteen een (deel van de) OTAP-straat (ontwikkelen, testen, acceptatie en productie) ontwikkeld, met bijbehorende ontwikkel- en releaseprocessen en testdata. Daarnaast worden ook het gebruikersbeheer, de autorisatiematrix en de fysieke beveiliging van de informatieproducten opgezet.

De volgende werkprocessen zijn handig om in deze fase vast te leggen:

- Ophalen, beoordelen en prioriteren van gebruikerswensen
- Ontwikkelproces: Welke stappen doorloopt een gebruikerswens om tot een kwalitatief goed informatieproduct te komen?
- Releaseproces en versiebeheer: Hoe wordt omgegaan met verschillende versies van een informatieproduct en met eventuele bugs?
- Dataverwerkingsproces: Welke stappen worden genomen om data te verwerken?
- Aansluiten nieuwe organisatie: Welke stappen worden doorlopen om een nieuwe organisatie aan te sluiten (contract, verwerkersovereenkomst enzovoort)?
- Gebruikersbeheer: Hoe verloopt het proces rondom gebruikersbeheer en rechten?
- Afspraken maken bij het in/uit dienst gaan van medewerkers bij de informatievoorziening en hun rechten
- Serviceverzoeken: Hoe worden vragen over informatieproducten afgehandeld?

Ongekoppeld dataplatform - In deze fase wordt er voor het eerst een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uitgevoerd om processen en beveiliging nog scherper te krijgen. Ook wordt er een plan van aanpak gemaakt om tot een NEN-certificering te komen.

Gekoppeld dataplatform - In een gekoppeld dataplatform zijn sets gevoelige data gecombineerd tot een nog gevoeligere gekoppelde dataset. Dit stelt zeer hoge eisen aan de governance en beveiliging. Voordat de data automatisch gekoppeld worden moet de regionale Business Intelligence voldoen aan de NEN-7510 norm, de Nederlandse norm voor informatiebeveiliging in de zorg. Deze norm stelt op allerlei gebieden eisen aan de informatiebeveiliging, zoals:

- Organisatie, rollen, taken en bevoegdheden en bewustzijn;
- Ontwikkel- en releaseprocessen;
- Fysieke beveiliging van informatieproducten.

Experts, rollen en taken

In een goed functionerende regionale Business Intelligence organisatie werkt een breed team van experts met kennis en kunde op het gebied van business, techniek en governance samen. De verschillende rollen en taken zijn helder belegd. Naarmate een regionale Business Intelligence voorziening professionaliseert zullen steeds meer experts op het gebied van business, techniek en governance worden ingezet. Zij vormen samen het multidisciplinaire regionale Business Intelligence team.

"Goede informatievoorziening vraagt niet alleen om technische expertise, maar ook om een goede samenwerking tussen gebruikers, techneuten en managers." Els Roorda, Senior data consultant Q-consult Zorg

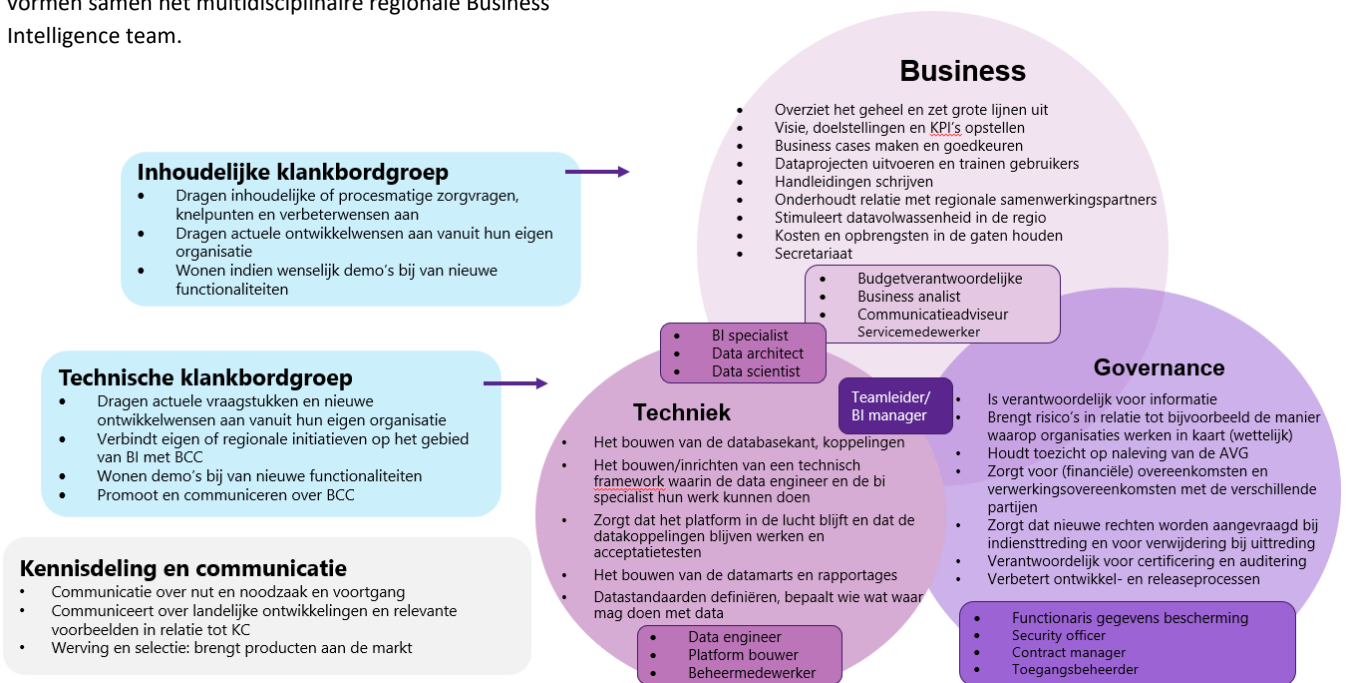
Meer weten? Neem contact op met:

Lisette Kikkert | E: lisette.kikkert@proscop.nl

T: 06-55844346 | W: www.proscop.nl

Els Roorda | E: els.roorda@qconsultzorg.nl

T: 06-29277463 | W: www.qconsultzorg.nl



Figuur 1. Experts, rollen en taken bij een regionale Business Intelligence organisatie die goed functioneert.