

“

DE REK IS ERUIT. HARDER WERKEN GAAT NIET. SLIMMER WEL!

**WILLEM SPRONK
OVER DE ZORGSECTOR**



VISIE OP ZORG

De zorgsector maakt grote ontwikkelingen door: personeelsschaarste, marktwerking en besparingen. Tegelijkertijd neemt de vraag naar zorg elk jaar toe en is het aantal werknemers gelijk gebleven. De hoeveelheid geleverde zorg is echter toegenomen. Dat stelt nieuwe eisen aan de wijze waarop zorginstellingen hun eigen processen beheersen.

Door steeds meer te vragen van medewerkers leveren zij meer zorg dan voorheen. Tegelijkertijd wordt nu wel ervaren dat 'de rek eruit is'. Harder werken gaat dus niet. Slimmer echter wel! Hiervoor is een andere kijk nodig op het organiseren van de processen. Door het toepassen van concepten uit Business Process Management ondersteunt BPMConsult zorginstellingen bij het stroomlijnen van hun processen. BPMConsult heeft hiervoor drie aanpakken ontwikkeld die met succes zijn toegepast.

1. Herontwerpen vanuit een gezamenlijk perspectief

Voor een organisatie kan het nodig zijn om grondig te herbezinnen op de eigen activiteiten. BPMConsult ontwikkelde een aanpak waarbij processen binnen een instelling van de grond af worden opgebouwd. Uitgangspunten hierbij zijn:

1. Alles wat we doen, doen we voor de cliënt c.q. patiënt
2. Alles wat we doen, moet waarde toevoegen aan het totale proces van zorgverlening
3. Alles wat we doen, doen we als het kan op een manier van onze voorkeur

Door het systematisch analyseren, ontwikkelen, implementeren en besturen/beheersen van de werkprocessen wordt de instelling ondersteund bij het opnieuw inrichten (hierbij wordt het INK-model als uitgangspunt genomen). Motto bij deze aanpak: focus op wat er toe doet. Door te werken in projectgroepen met leden uit alle lagen van de organisatie, worden nieuwe fundamenten gelegd voor de inrichting van de organisatie. Het resulterende ontwerp is van de medewerkers en wordt dus niet opgesteld vanuit een 'ivoren toren'. In vervolgsessies wordt een detailontwerp uitgewerkt aan de hand waarvan de organisatie volgens de nieuwe uitgangspunten kan gaan werken. BPMConsult begeleidt bij alle stappen van ontwerp tot en met procesbesturing.

2. De bijl in het kwaliteitssysteem: van zwaargewicht naar vederlicht

Veel zorginstellingen kampen met een kwaliteitssysteem dat als een echt 'zwaargewicht' kan worden aangemerkt.

Het systeem (vaak in de vorm van een kwaliteitshandboek) staat gevuld met (te)veel procedures, formulieren, checklists, protocollen en ga zo maar door. Overzicht is er niet en documenten zijn veelal verouderd. BPMConsult ontwikkelde een aanpak om dit logge systeem te lijf te gaan. Het doel? Opzetten van een kwaliteitssysteem dat alleen ondersteuning biedt daar waar dat nodig is. Vertrekpunt bij deze aanpak zijn alle normen die echt nodig zijn om die kwaliteit te garanderen waar de organisatie naar streeft. Dit koppelen we aan de processen van de organisatie. Daar waar de professionaliteit van de medewerker volstaat, hoeft geen verdere kwaliteitsborging vastgelegd te worden. Alleen op die activiteiten waar een extra borging van kwaliteit gewenst is, worden samen met de medewerkers aanvullende documenten opgesteld. Zo ontstaat er een kwaliteitssysteem dat borgt en ondersteunt op de plekken waar het nodig is.

3. Match tussen processen en systemen

Over gebruikte IT-systemen wordt vaak geklaagd. Het doet niet wat men wil, het is onoverzichtelijk, de gegevens worden op vijf verschillende plekken ingevoerd, en ga zo maar door. Doordat het systeem niet goed aansluit bij de werkprocessen, bestaat het gevaar dat er fouten in de declaraties sluipen. Een goede beheersing van proces en systeem is noodzakelijk. BPMConsult hanteert een aanpak waarbij de afstemming tussen systeem en proces centraal staat. Vertrekpunt is niet wat het systeem allemaal kan, maar wat de mensen vanuit het werkproces nodig hebben. Aan de hand van een actuele procesbeschrijving wordt bij elke stap precies gedefinieerd welke ondersteuning het systeem moet leveren. De verzameling van al deze 'eisen vanuit het proces' leidt vervolgens tot een ontwikkelagenda, waarin de verdere stappen worden geconcretiseerd. Einddoel is een systeem te hebben dat op het juiste moment ondersteunt bij het verwerken van de juiste informatie in de juiste formats. Geen dubbele invoer meer, geen overbodige activiteiten en geen onnodige fouten.

Nieuwsgierig? Mail naar ws@bpmconsult.com