

Integrale procesoptimalisatie

Een beproefde methodische aanpak voor succes



Now, for tomorrow

Integrale procesoptimalisatie

Integraal inzicht in en borging van zorgprocessen in uw zorgorganisatie

Zorgorganisaties staan onder maatschappelijke druk. Van hen wordt verwacht dat zij steeds meer vastleggen en verantwoorden, een kwalitatief hoogstaand resultaat opleveren en dat tegen steeds lagere tarieven. Dit leidt tot complexere processen. Haperende processen komen tot uiting bij problemen aan de kant van de cliënt (kwaliteit/tijdigheid van geleverde zorg) of aan de kant van de kosten (verschillende financieringsstromen/ verantwoording/ efficiency). Daarnaast leiden nieuwe applicaties/ systemen, wet- & regelgeving (AVG), veranderingen in zorginkoop, interne/externe controle of strategische keuzes tot het aanpassen van uw huidige processen.

Ervaring valkuilen

Zorgorganisaties zetten regelmatig in op procesoptimalisatie. Vaak is de noodzaak groot.

Voorbeelden noodzaak procesoptimalisatie

- De financiële afdeling kan niet declareren, omdat de gemaakte uren niet door het zorgpersoneel gefiatteerd zijn.
- Door ontbrekende gegevens bij de aanmelding worden cliënten niet in de planning in het systeem getoond.

Wij zien bij procesoptimalisatie de volgende valkuilen regelmatig terugkomen:

- Processen worden vanuit één specifieke afdeling ontwikkeld.
- Processen worden vanuit één specifieke financieringsstroom ontwikkeld.
- Medewerkers weten elkaar onvoldoende te vinden.
- Processen zijn onvoldoende toekomstbestendig bij toekomstige veranderingen.
- Geen borging van het proces.

Methodiek

In onze aanpak gebruiken wij een unieke methodiek om processen integraal te verbeteren en de kwaliteit te waarborgen. Naast een sterke focus op realisatie van goed doordachte aanpassingen in het proces ontwikkelen wij de vaardigheden van de kerngroep, zodat zij toekomstige veranderingen zelf kunnen herkennen, initiëren en realiseren. Voordelen van deze methodiek zijn:

- een integrale blik op risico's en kansen van wijzigingen;
- een optimaal draagvlak en implementatiesucces;
- toekomstbestendig qua inhoud en methodiek.

Onderstaande stappen doorlopen wij samen met u om tot een geïntegreerde en gedragen procesoptimalisatie te komen.



Stap 1: Scope bepalen



Allereerst bepalen wij samen met u de scope van de processen. Hierin stellen wij samen vast welke processen onderdeel zijn van de procesoptimalisatie. Vervolgens bekijken wij met u **welke bril nodig is** om verbetering tot stand te brengen. Procesoptimalisatie kan vanuit verschillende brillen worden gezien; LEAN, systemen of applicaties, AVG, risicoanalyse (interne controle), zorginkoop, accountant etc. Om verbeteringen in processen tot stand te brengen is het noodzakelijk om te onderzoeken welk doel u voor ogen heeft. Wilt u uw processen inrichten om in te spelen op ICT-ontwikkelingen in de zorg en daarmee inzicht krijgen? Wilt u met de juiste systemen uw processen ondersteunen? Of wilt u in uw proces rekening houden met de externe randvoorwaarden zoals zorginkoop, waarbij risicoanalyse een belangrijk onderdeel is. Samen met u bepalen we de scope van de processen, waarbij een integrale benadering en daarmee de rol van uw medewerkers van even groot belang is.

Stap 2: Kerngroep vormen



De kerngroep vormt de basis van de procesoptimalisatie. Uit iedere afdeling vertegenwoordigt één medewerker zijn of haar afdeling als **ambassadeur van de verandering**. Het voordeel van het vormen van een kerngroep is dat zij:

- Zicht hebben op het begin- en eindpunt van het proces.
- Zicht hebben op voordelen voor andere afdelingen.
- Inzicht hebben/krijgen in de onderlinge samenhang van primaire en ondersteunende processen.
- Draagvlak en betrokkenheid creëren.

Stap 3: Inzicht in proces

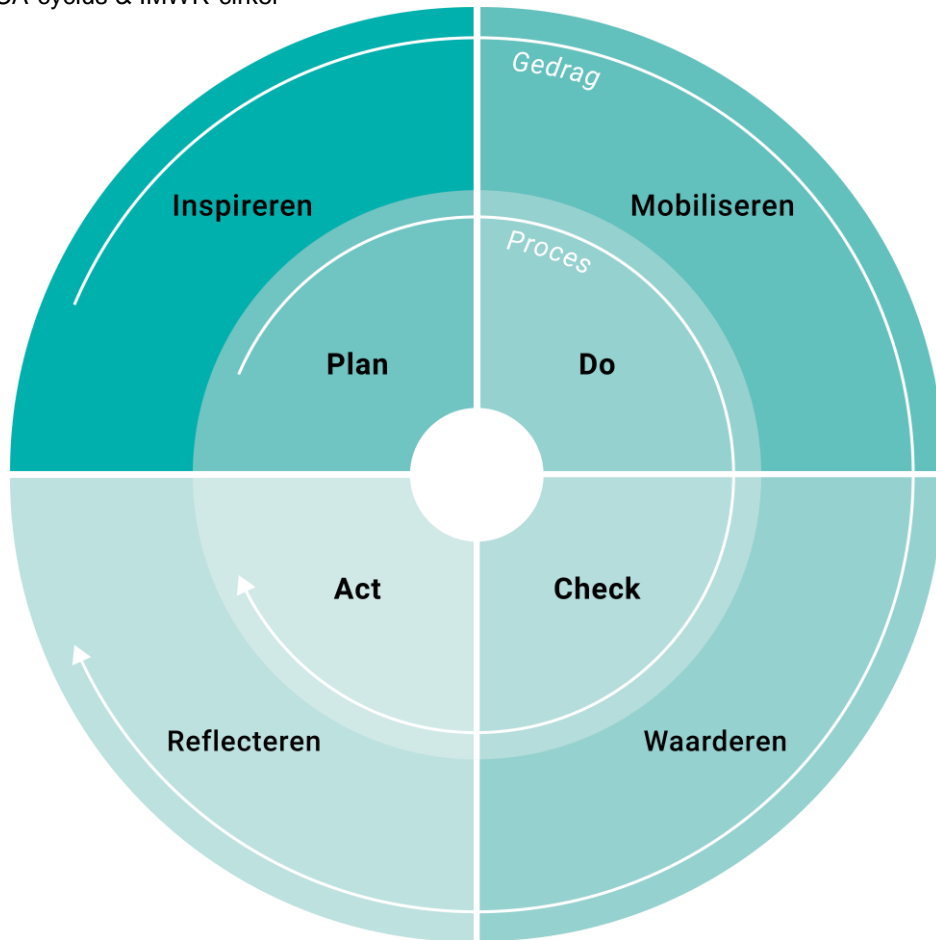


Samen met de kerngroep brengen we de gewenste situatie in kaart vanuit het **integrale proces**. De gewenste situatie omvat de doelen vanuit de voorgestelde bril, welke bepaald is in stap 1. Een voorbeeld hiervan is het automatiseren van processen, zoals delen van de facturatie die nu handmatig worden uitgevoerd, geautomatiseerd uitvoeren. Dit doen wij op het niveau van **globale processchema's (GPS)**. Een belangrijk aspect hierbij is, dat de medewerkers van verschillende afdelingen een rol krijgen in de bewustwording en betrokkenheid in het totale proces. Onze focus ligt op draagvlak creëren en medewerkers meenemen in de verandering. Om dit te bewerkstelligen, hanteren wij de combinatie van de methodiek van de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) en de IMWR-cirkel (Inspireren-Mobiliseren-Waarderen-Reflecteren). Op de volgende pagina wordt deze methodiek nader toegelicht.

Stap 4: Werkagenda opstellen



Samen met de betrokken medewerkers wordt een werkagenda opgesteld met daarin de acties opgenomen die nodig zijn om het gewenste proces te implementeren. Op de werkagenda staat helder aangegeven wie verantwoordelijk is voor welke actie, de deadline en het gewenste resultaat. De kerngroep is verantwoordelijk voor het behalen van de resultaten van de werkagenda. Dit betekent niet per definitie dat zij de acties zelf uitvoeren. De kerngroep komt regelmatig samen om de status van de voortgang te bespreken en daarmee zorgt de werkagenda voor structuur, een gedragen plan en betrokken medewerkers. Alle betrokken medewerkers zijn samen verantwoordelijk voor de **opvolging van verbeteracties**.



Methodiek

Onze toegevoegde waarde zit in het gebruik van de gecombineerde methodiek van de PCDA-cyclus (Proces) en de IMWR-cirkel (Gedrag), waarin daadkracht van verandering en cultuurverandering samenkomen. De PCDA-cyclus is verweven in het stappenplan.

Bij de uitvoering van deze stappen is de betrokkenheid van uw mensen van groot belang. We vormen een kerngroep van medewerkers als ambassadeurs, die de organisatie **inspireren**. Zodra het proces in kaart is gebracht, hebben zij ondersteuning vanuit de organisatie nodig. De kerngroep **mobiliseert** andere medewerkers met de juiste vaardigheden om de verbeteracties te realiseren. Er ontstaat **waardering** vanuit de organisatie voor de kerngroep, omdat zij overzicht houden in het actueel houden van het proces (ook bij toekomstige veranderingen). De kerngroep bewaakt de voortgang van de uit te voeren acties en identificeert nieuwe veranderingen die het proces beïnvloeden. Door het toepassen van de IMWR-cirkel, zorgen we dat de betrokken medewerkers geleidelijk worden meegenomen in de verandering.

Dit levert een gedragen procesoptimalisatie op, waarbij tot slot borging ook een belangrijk aspect is. Als laatste stap evalueren (**reflecteren**) we daarom de werkwijze om ook toekomstige wijzigingen in het proces effectief te kunnen realiseren.

Resultaat

Procesoptimalisatie volgens deze methodiek zorgt ervoor dat medewerkers van verschillende afdelingen betrokken zijn en samen naar een inzichtelijk proces toewerken. U krijgt zekerheid dat het proces optimaal op elkaar aansluit; van kwaliteit van zorg tot aan de financiële verwerking. De lange termijn winst is een gestructureerde werkwijze en borging van een proces, dat onderhevig is aan verandering en waarbij de kerngroep weet welke stappen men samen moet nemen om veranderingen te kunnen implementeren.

Baker Tilly begeleidt zorgorganisaties en optimaliseert het zorgproces samen met een kerngroep van medewerkers uit uw zorgorganisatie. Lopen bij u in de organisatie bepaalde processen niet soepel, maar is niet precies duidelijk waar dat in zit? Neem dan gerust contact met ons op voor een vrijblijvende afspraak.

“Geïntegreerde en gedragen
procesoptimalisatie in uw organisatie.”

Contactgegevens:

N. (Nanda) Vaartjes
Consultant Healthcare Advisory
T: +31 6 15 58 62 31
E: n.vaartjes@bakertilly.nl

Baker Tilly (Netherlands) N.V. trading as Baker Tilly is a member of the global network of Baker Tilly International Ltd., the members of which are separate and independent legal entities.

Alle diensten worden verricht op basis van een overeenkomst van opdracht, gesloten met Baker Tilly (Netherlands) N.V., waarop van toepassing zijn de algemene voorwaarden, gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nr. 24425560. In deze voorwaarden is een beperking van aansprakelijkheid opgenomen.

Baker Tilly
Papendorpseweg 99
3528 BJ Utrecht • The Netherlands
T +31 (0) 30 258 70 00
www.bakertilly.nl

