

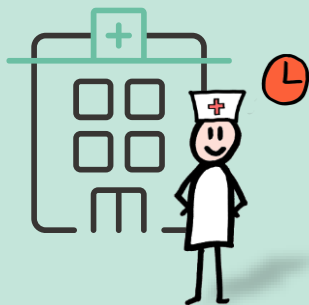
Scannen op de werkvloer: van irritatie naar verbetering met een methode die werkt



- › Hier is Jules (consultant en arts) aan het **scannen** bij de Centrale Bloedafname van een ziekenhuis.
- › Hij brengt daarbij het echte werkproces in kaart, terwijl de **zorgverlener gewoon door werkt**.
- › Hij weet dus meteen **wat er nodig is** om Proces en Systeem te **verbeteren** voor de zorgverlener.

Scannen op de werkvloer: 3 momenten waarop dit jullie organisatie kan helpen

1



Tijd te kort

Zorgprocessen lopen niet soepel en systemen worden niet goed gebruikt, waardoor je te kort tijd hebt voor de patiënt of cliënt.

2



Registratie klopt niet

Zorgverleners lijken alles vast te leggen, en toch klopt de administratie van de afdeling maar niet.

3



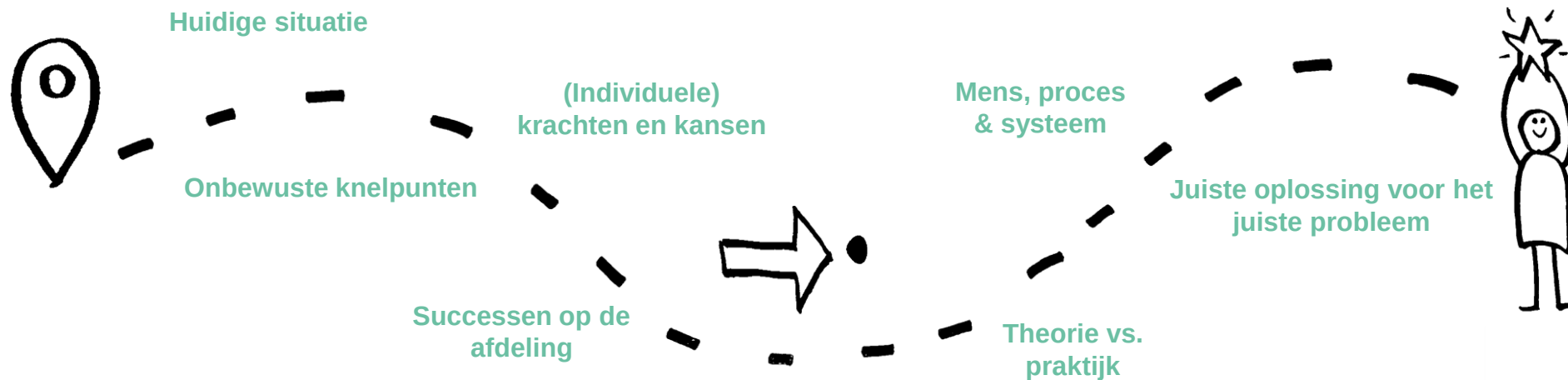
Leren van goed voorbeeld

Je wilt weten waarom die ene poli zo soepel loopt, en wat de andere afdelingen daarvan kunnen leren.

Scannen op de werkvloer: wat is het?

Scannen op de werkvloer als **startpunt** van het project om:

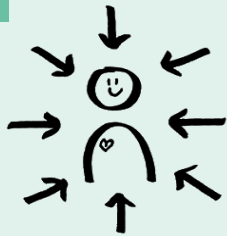
- zicht te krijgen op **hoe het proces in de werkelijkheid loopt**, of het nu 1 afdeling of 15 poli's betreft.
- de **impact** van het project en de verandering te bepalen, voor – door – en met de zorgverleners.
- de **beoogde oplossing** te valideren in de praktijk, door mensen op de vloer vanaf dag 1 te betrekken.



Scannen op de werkvloer: hoe doe je dat?

Scannen op de werkvloer doen we als “**vlieg op de muur**” en we stellen eventueel een korte check-vraag. Hierdoor kost het meekijken geen extra tijd. Als we handigheidjes opmerken die de medewerker in het dagelijkse werk kan helpen, **delen we deze tip of trick meteen!**

1



Meedraaien op de werkvloer

Naar medewerkers toegaan op locatie en daar verdiepen in hun werkproces, creëert de meest realistische weergave van de praktijksituatie.

2



Luisterend oor

‘Ernaast zitten’ zonder een boodschap te zenden, geeft mensen de ruimte om aan te geven waar zij in hun dagelijkse werk tegen aan lopen, of wat zij juist handig vinden en op meer plaatsen terug zouden willen zien.

3



Onbewuste variatie

“Wij doen dit altijd zo.” Door mee te kijken met dezelfde rollen op verschillende afdelingen ontstaat vooral inzicht in de verschillen waar men zich niet bewust van is.

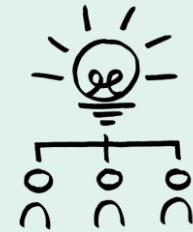
4



Directe verdieping

Het ophalen van informatie door aan te sluiten in het primaire proces maakt het mogelijk om een observatie direct verder uit te diepen, zowel met verdiepingsvragen als met voorbeelden vanuit de actuele praktijk.

5



Samen investeren

De werkvloer opzoeken geeft het signaal dat niet alleen het projectteam maar het hele huis bijdraagt. Samen leveren we de input die nodig is.

Scannen op de werkvloer: een werkwijze in 5 stappen voor analyse van Proces – Systeem – Mens (inclusief voorbeelden)

★ Zorgverlener en werkvloer

★ IT

Scannen

Documenteren

Rapporteren

Uitwerken

Evalueren



Functioneel Beheerder

- › Functioneel beheerder is regelmatig fysiek aanwezig op de afdeling
- › Eventueel direct feedback geven
- › Observeren en noteren van knelpunten

- › Knelpunten categoriseren en documenteren in het servicesysteem
- › Quick fix: direct oplossen
- › Small fix: oplossen indien < 10 minuten
- › Big fix: plan opstellen incl. tijdsplan

- › Terugkoppelen bevindingen
- › Terugkoppelen eventuele quick/small fixes
- › Presenteren knelpunten die meer tijd nodig hebben
- › Prioriteren welke punten worden opgepakt
- › Actiepunten voor volgende keer

- › Quick fixes / small fixes uitwerken
- › Verdiepen in bepaalde knelpunten
- › Extra informatie ophalen bij gebruikers
- › Uitwerken knelpunten en oplossingen testen

- › Evalueren de oplossingen met de key-user
- › Is de gebruiker tevreden met de oplossing?
- › Moeten er nog aanpassingen plaatsvinden?



Wekelijks



Direct na scannen



Eenmaal per maand



Wekelijks



Eenmaal per maand



Key-user

- › Key-user inventariseert met wie meekijken gewenst is
- › Waar liggen knelpunten of vragen?

- › Met de functioneel beheerder gevonden knelpunten bespreken en prioriteren

- › Sparringpartner van functioneel beheerder
- › Ondersteunen bij testen van de oplossing

- › Evalueren van de oplossing met eigen collega's en met functioneel beheerder



Tijdens reguliere werkzaamheden



Eenmaal per maand



1-4 uur per maand



Eenmaal per maand



Scannen op de werkvloer: do's en dont's vanuit onze ervaring

Het gaat om het **signaleren** en **verhelderen** van aandachtspunten, niet om het direct oplossen ervan.

Let goed op slimme oplossingen die als **inspiratie** voor andere collega's kunnen dienen.



- ✓ Quick fixes
- ✓ Openstaan voor vragen en uitleg geven indien gewenst
- ✓ Spreek eventueel een later moment af om een knelpunt uit te diepen of advies te geven
- ✓ Al lijkt een werkwijze nog zo (on)logisch, vraag toch door hoe de zorgverlener iets doet
- ✓ Het is niet erg als er geen definitieve oplossing is voor het probleem

- ✗ Problemen meteen tot de bodem willen uitzoeken en oplossen.
- ✗ Je terughoudend opstellen. Zorgverleners zijn juist heel blij wanneer er iemand meekijkt.
- ✗ Verwijten naar elkaar maken. Iedereen speelt uiteindelijk voor hetzelfde team.
- ✗ 'Ja, maar...' – Erken de knelpunten voor de zorgverlener, ook al is er geen goede oplossing.



Scannen op de werkvloer: voorbeelden van terugkerende aandachtspunten

	Aandachtspunt	Verbetersuggestie
 Mens	› Optie om vragenlijst digitaal uit te zetten is niet bij iedereen bekend	› Opfriscursus voor relevante EPD functies
 Proces	› Interne communicatie over patiënten gaat via mail; versnippering en kans op verlies van informatie	› Werkafspraken aanscherpen; communiceren via het EPD
 Systeem	› Velden zoals behandelcode en locatie moeten dubbel worden ingevoerd in een order	› Werkgroep voor samenwerking met functioneel beheer om makkelijk knelpunten in het EPD op te lossen

Per aandachtspunt werk je mogelijke **oplossingen** uit. Samen bepaal je de **prioriteiten** en ga je aan de slag.
Hoe zorg je dat je dit **borgt** in je dagelijkse werkzaamheden?

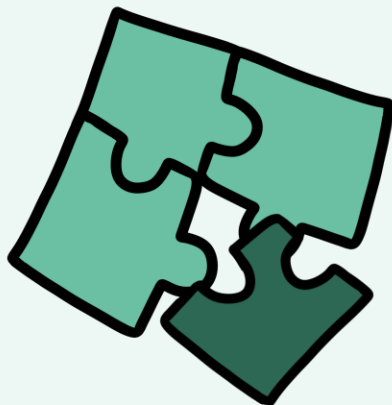


Het Erasmus MC bespaart vele uren aan HiX-kliks op de poli's, door na een start op 1 poli de aanpak op te schalen en meerdere poli's klaar voor implementatie te maken



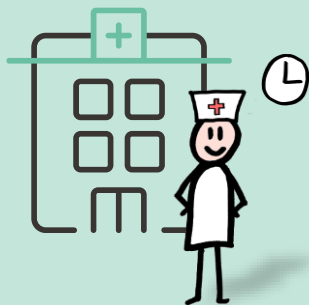
Daarmee zijn de **randvoorwaarden** gecreëerd voor alle poliklinieken voor **implementatie** van Robotic Process Automation (RPA). Met deze automatisering besparen poli- en doktersassistenten nu **vele kliks en uren in HiX**.

**Natuurlijk hoef je niet meteen te beginnen met 15 poli's.
Kijk vooral wat nodig en haalbaar is voor jullie 1^e succes!**



Na een goede diagnose een goed behandelplan en samen aan de slag met verbetering

1



Dat loopt lekker!

Proces en systeem lopen soepeler, waardoor er meer tijd is voor de patiënt of de cliënt.

2



Iedereen registreert goed

Alle zorgverleners leggen zorg op dezelfde manier vast, waardoor de administratie weer klopt.

3



Leren van elkaar

Afdelingen leren van goede voorbeelden, waardoor samen verbeteren ook leuker is.