

Volwassen Plan- & Roosterproces

Proces, personen en pakket bepalen de prestatie

Arjan van Hoorn, a.f.vanhoorn@umcutrecht.nl

Afdeling Integraal Capaciteitsmanagement

CHOIR-seminar, 14 oktober 2022

Proces, personen en pakket bepalen de prestatie

Prestatie	Vraagt om	Met als randvoorwaarden o.a.	Categorie
Patiënt: Juiste/korte toegangs- en wachttijden	Productiesturing	Controle op roosterwijzigingen Roostercriteria (bezetting, competenties ,...) Duidelijke deadlines Compacte communicatielijnen Planoverleggen met mandaat	Proces
Artsen/overige spreekuurhouders: gelijkmatige werkdruk i.p.v. piekbelasting	Plannen & roosteren	Opleiding, scholing, werkinstructies Vaardigheden en niveau	Personen
Ziekenhuis & maatschappij: Betaalbare zorg	Efficiënte werkprocessen	Minimaal aantal rollen/betrokken personen	(Software/Rooster-) Pakket
		Minimaal aantal databronnen & systemen 1 administratieve waarheid	

Deze randvoorwaarden bepalen de volwassenheid van het plan- & roosterproces



Inhoud presentatie

Een onvolwassen en inefficiënt proces kenmerkt zich door veel betrokkenen, mails, ad hoc en onnodig werk

Onvolwassen Proces

Veel verantwoordelijkheid **bij artsen**

Veel verschillende artsen betrokken bij (deel)roosters; **onduidelijke verantwoordelijkheid geheel**

Lastig oplossingen zoeken door onvolledige en gefragmenteerd beschikbare informatie

wel de taken, niet de afwezigheden

agenda van individuele arts is enige plek waar ALLE info samenkomt

→ **Productieverlies** omdat ad hoc geen oplossingen meer voorhanden zijn

Artsen zijn **veel tijd** kwijt aan registreren/ oplossingen zoeken / **wijzigen taken in Outlook**

Veel **mailverkeer**

artsen onderling en artsen met poli

Ook **op poli gefragmenteerde informatie** (decentrale Excels): spreekuurschema's, kamerplanning

→ Wijzigingen (drie)**dubbel registreren**;

→ Centraal geen inzicht in beschikbare kamers → **inefficiënt ruimtegebruik**

Arts beslist zelfstandig over **annuleren spreekuren** (verplaatsen is te moeilijk, want geen inzicht in mogelijkheden)

Veel herplannen van consulten

→ **onnodige taken** secretariaat

→ **onzekerheid** voor patiënten

Volwassen en efficiënt proces: duidelijkheid, roosteraars, roosterpakket en proactief reageren op knelpunten

Volwassen proces

- ✓ **Teamcapaciteit** is passend
- ✓ **Basisrooster** is in balans
 - vaste parttime dagen en taakverdeling met evt. verschillen tussen personen zijn afgestemd en transparant
- ✓ **Teamtaken** transparant ingeroosterd, norm (o.b.v. taakverdeling) en telling per persoon is beschikbaar.
- ✓ Roostercriteria zijn expliciet gemaakt: competentiematrix, bezettingseisen, etc.
- ✓ Vakanties worden via **afgesproken deadlines** uitgevraagd, aangeleverd en verwerkt in het rooster en EPD.
- ✓ **Extra** afwezigheden worden doorgegeven aan en verwerkt door het **plan- & roosterbureau/capaciteitsbureau**
- ✓ **Voor oplossen van knelpunten** in rooster, productie, toegangs- of wachttijden is er **een tactisch planoverleg**
- ✓ Professioneel roosterpakket
 - **klinische en poliklinische taken** in hetzelfde pakket geroosterd + **kamers** (spreekuren/functiekamers)
 - Bij inroosteren van klinische taak houdt **roosteraar** rekening met spreekuren
 - Indien nodig/mogelijk wordt een spreekuur **verplaatst i.p.v. geannuleerd**
 - Eenvoudig **inzicht in alle geplande taken/afwezigheden** en **beschikbare kamers**
 - Pakket geeft signalen bij knelpunten (competenties, bezettingseisen, ...)
 - Wijzigingen in spreekuren worden **via het roosterpakket** gecommuniceerd **met beheer spreekuren EPD**
 - **Outlookkoppeling** zorgt voor 1 bron/waarheid: afwezigheden, spreekuren, taken direct in agenda
- ✓ Roosteraars zijn **getraind** in roostercriteria, software en roosterproces. Ze beschikken over **analytisch vermogen**, zijn vaardig in monitoring en veranderkunde.

Proces: voorbeeld van duidelijke deadlines

3 roosterperioden per kalenderjaar

Duidelijkheid

Rooster-periode	Deadline voorkeuren	Start periode	Einde periode	Publicatie rooster (na concept in Excel)
Voorjaar	1 aug	Wk na kerstvak	Meivakantie	+/- 15 sep
Zomer	1 dec	Wk na meivak	31 augustus	+/- 15 jan
Najaar	1 apr	1 sept	Kerstvakantie	+/- 15 mei

3 roosterafspraken t.a.v. deadlines

A Voor elke roosterperiode is het rooster 16 weken vooraf bekend, dit is op tijd voor de Boekhorizon Poli (14 weken)

Continuïteit

B Aanvullende wijzigingen in spreekuren dienen steeds 16 weken vooraf bekend te zijn
Ervaring leert dat 2 weken nodig zijn om wijzigingen nauwkeurig en in afstemming met aanpalende teams te verwerken.

Continuïteit

C Klinische taken (diensten, supervisie consulten, ...) kunnen ook na vaststellen van het rooster onderling geruild worden, met inachtneming roostercriteria en communicatielijnen

Flexibiliteit

3 roosterafspraken t.a.v. deadlines nader toegelicht

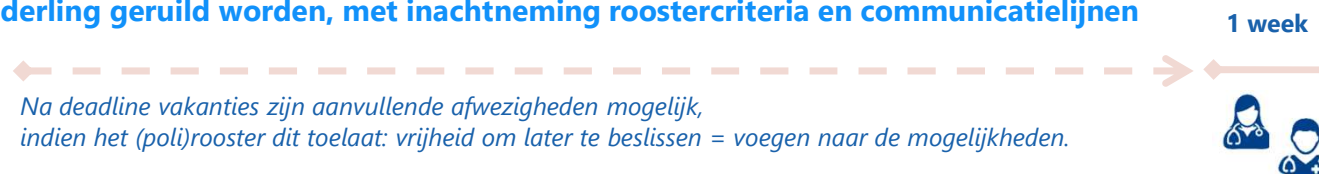
A Voor elke roosterperiode is het rooster 14 weken vooraf bekend, dit is gelijk aan de Boekhorizon Poli



B Aanvullende vakanties / wijzigingen in spreekuren dienen steeds 16 weken vooraf bekend te zijn



C Klinische taken (diensten, supervisie consulten, ...) kunnen na vaststellen van het rooster onderling geruild worden, met inachtneming roostercriteria en communicatielijnen



Proces & Personen

Compacte communicatielijnen, minimaal aantal rollen

Van

Gradaties

Naar

Praktijkvoorbeeld bij 1 specialisme

14 deelroosters (Excel/Word/Mail)
door

Stafsecretariaat

+

8 artsen

+

Polisecretariaat

Polisecretariaat voert meerdere taken uit voor spreekuren in EPD:

- Open
- Muteren
- Boeken

Plan- & roosterbureau

1 loket voor roosterzaken

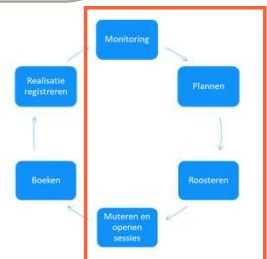
Klinische taken

Poliklinische taken

Openen & muteren spreekuren in HiX

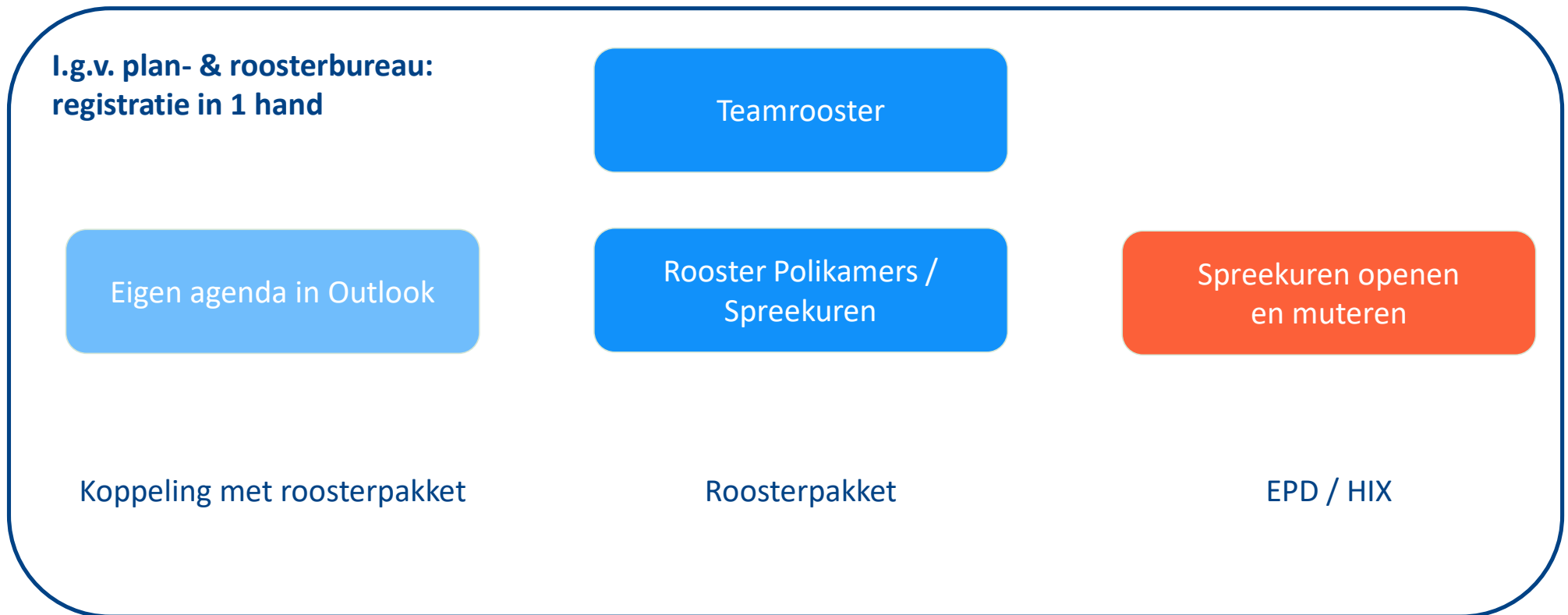
Zodat:

- 1 route / 1 aanspreekpunt
- Controle op wijzigingen
- Sturing op productie
- 1 loket voor Monitoren, Plannen, Roosteren en Openen/Muteren van spreekuren
- Polisecretariaat concentreert zich op Boeken
- En bij gebruik roosterpakket: 1 bron
- Bewaken en trainen vaardigheden roosteraars



Efficiënte werkprocessen door roosterpakket

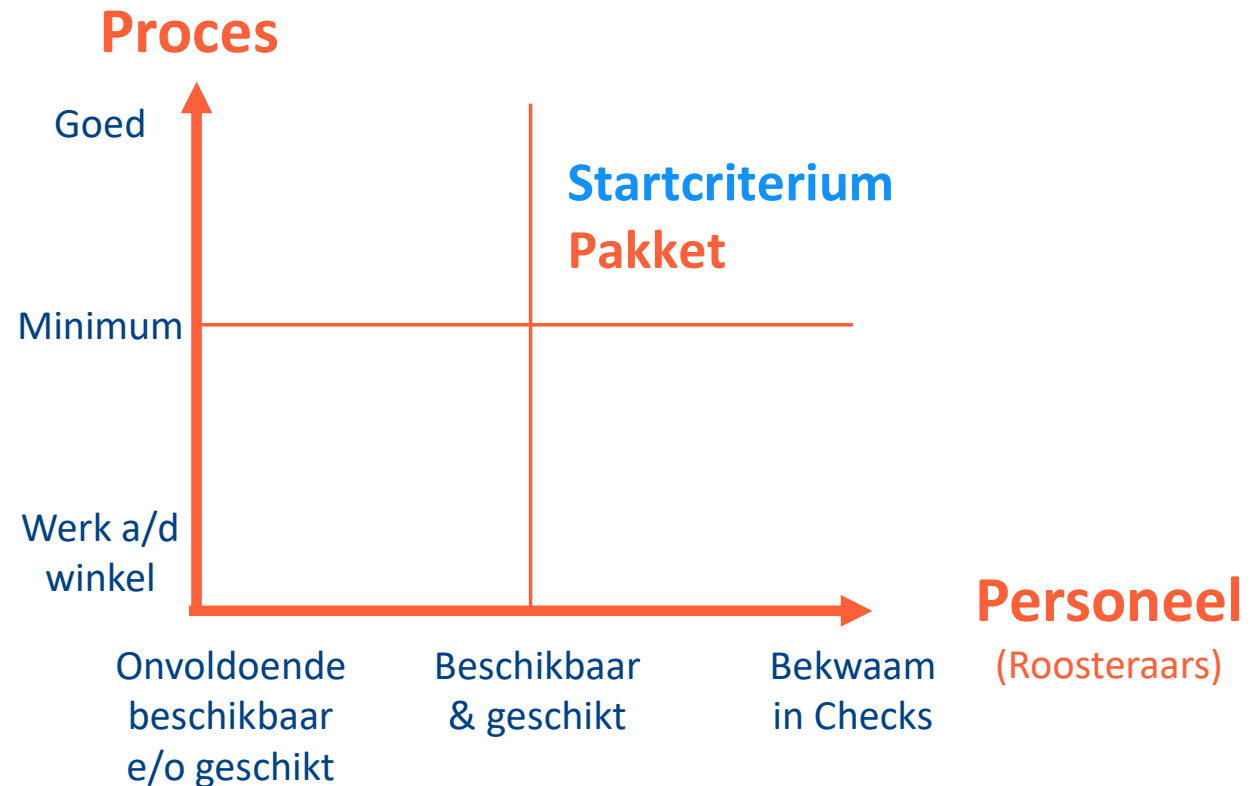
Gelijke info op 4 plekken, met minimale invoer/overtypen



Proces, Personen & Pakket in juiste volgorde

Door afdelingen en teams te plotten op deze matrix wordt duidelijk waar actie nodig is.

Dit helpt ook bij voorkomen van te eenzijdige focus op pakketimplementatie.



Creëren van een volwassen plan- & roosterproces vraagt regie & coördinatie op proces, personen en pakket

Prestatie	Vraagt om	Met als randvoorwaarden o.a.	Categorie
Patiënt: Juiste/korte toegangs- en wachttijden	Productiesturing	Controle op roosterwijzigingen Roostercriteria (bezetting, competenties ,...) Duidelijke deadlines Compacte communicatielijnen Planoverleggen met mandaat	Proces
Artsen/overige spreekuurhouders: gelijkmatige werkdruk i.p.v. piekbelasting	Plannen & roosteren	Opleiding, scholing, werkinstructies Vaardigheden en niveau	Personen
Ziekenhuis & maatschappij: Betaalbare zorg	Efficiënte werkprocessen	Minimaal aantal rollen/betrokken personen	
		Minimaal aantal databronnen & systemen 1 administratieve waarheid	(Software/Rooster) Pakket

Deze randvoorwaarden bepalen de
volwassenheid van het plan- & roosterproces



**En moeten worden gemanaged
bijv. met een Plan- & Roosterbureau**