

Aanpak

1. Breng het proces in kaart

- [Nulmeting Meetinstrument Arbeidsinnovatie \(Mai\)](#)
- [Film: LEAN werken in een hotel](#)

2. Identificeer verspillingen

- [Checklist 7 verspillingen](#)
- ["Walk the flow"](#)

3. Ontdek de oorzaken van verspillingen

- [Vraag 5 x waarom](#)
- [Visgraat diagram](#)

4. Inventariseer en prioriteer oplossingen

- [Virtuele meting Meetinstrument Arbeidsinnovatie \(Mai\)](#)
- [Kosten-Baten Analyse \(KoBa\)](#)
- [Matrix: Inspanningen-Impact](#)

5. Implementeer

- [Krachtenveldanalyse](#)
- [5 S-Model](#)
- [Eindmeting Meetinstrument Arbeidsinnovatie \(Mai\)](#)
- [Film: Nooit meer misgrijpen](#)

Hoe kan ik Slimmer Werken in de langdurende zorg?

Tips van experts

Intakeproces

Creëer een voorportaal en betrek zo min mogelijk professionals
De cliënt komt idealiter maar met één persoon in contact

Maak heldere afspraken en gebruik standaardformulieren

Ontwikkel een helder formulier dat op elke afdeling gebruikt kan worden.
Gebruik goede informatiesystemen en train medewerkers in het gebruik hiervan

Kijk kritisch naar de noodzaak voor een intakeproces

Onderzoek de mogelijkheden voor gegevens uitwisseling met andere organisaties

Voorbeeld cases:

- [ASVZ \(gehandicaptenzorg\)](#)
- [Dichterbij \(gehandicaptenzorg\)](#)

Plannen en roosteren

Voorzie in up-to-date inzicht in de capaciteit en de cliëntvraag

Capaciteit: Beschikbaarheid, niveau en competenties van medewerkers.
Cliëntvraag: CIZ indicatie aangevuld met specifieke behoeften

Onderzoek de mogelijkheden voor adaptief plannen en zelfroosteren

Beperk de tussenkomst van planners door een database met ad hoc 'klussen'.
Centraal staat eigen verantwoordelijkheid van medewerkers en cliënten. Zij selecteren eigen opdrachten, waarbij cliënten hun voorkeuren kenbaar maken

Voel gedeelde verantwoordelijkheid voor het planningsysteem

Een goede en heldere planning is niet alleen de verantwoordelijkheid van de planner, maar van alle medewerkers (en cliënten) in een organisatie

Voorbeeld cases:

- [Plantein \(thuiszorg\)](#)
- [Zorg@home \(thuiszorg\)](#)

Overige procesoptimalisatie

Standaardiseer (het vastleggen van) afspraken

Sluit in de standaardisatie aan bij bestaande protocollen

Registreer alleen wijzigingen

Beschrijf één keer de situatie en afspraken van de cliënt, daarna alleen de relevante afwijkingen

Zorg voor toegankelijke informatie

Verzeker dat relevante informatie voor alle medewerkers toegankelijk is door PDA's, tablet computers en laptops

Voorbeeld cases:

- [Terwille \(verslavingszorg\)](#)
- [De Gouden Leeuw \(ouderenzorg\)](#)
- [Brabantzorg \(ouderenzorg\)](#)

TOOLKIT SLIMME WERKPROCESSEN

Deze toolkit bevat handvatten om werkprocessen in de zorg slimmer te maken. De toolkit bestaat uit 4 onderdelen:

1. Zeven Good Practices van slimmer werken in de langdurende zorg
2. De aanpak om slimmer te werken (links)
3. Inhoudelijke tips om slimmer te werken (rechts)
4. Een korte film 'Nooit meer misgrijpen'



Zorg voor Beter: Slimme Werkprocessen

Zorginstellingen uit de V&V sector, thuiszorg, gehandicaptenzorg en GGZ hebben in 2009 en 2010 ervaring opgedaan met Slimmer Werken in de langdurige zorg in het Zorg voor Beter traject. TNO en Vilans boden gedurende één jaar ondersteuning aan deze organisaties bij het efficiënter inrichten van een werkproces. Dit project werd in opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport gecoördineerd door ZonMw.

Tips van experts: Inhoudelijke tips om slimmer te werken

Als het gaat om slimmer werken in de langdurende zorg, blijkt dat bij veel organisaties mogelijkheden zijn om slimmer te werken. Wij hebben experts (ervaringsdeskundigen en onderzoekers) op deze gebieden gevraagd om hun belangrijkste tips voor deze processen te verzamelen. Dit hebben wij gedaan voor het intakeproces, voor plannen en roosteren en overige vraagstukken rondom procesoptimalisatie, zoals het invoeren van een nieuw zorgdossier of het afstemmen van verschillende diensten.

Aanpak: LeanPlus

De LeanPlus methode kent zijn oorsprong in Lean Thinking, een management filosofie, ontstaan in de jaren '50 in de automobiellindustrie. De gedachte achter Lean Thinking is dat de kwaliteit van de dienstverlening en de productiviteit verbeteren door het elimineren van verspillingen in werkprocessen.

De kunst is de verspillingen uit het werkproces te elimineren en te komen tot soepel stromende processen. Bij LeanPlus staat behalve het stroomlijnen van bedrijfsprocessen (Lean) ook de kwaliteit van arbeid en daarmee de kwaliteit van de medewerker centraal (Plus).

7 Good Practices

Uit het Zorg voor Beter project zijn 7 verbeteringen gekozen. De Good Practices zijn geselecteerd op basis van de ervaringen van de externe experts in samenwerking met TNO en Vilans. Door interviews met een bestuurder, de projectleider(s) en andere 'ervaringsdeskundigen' die betrokken waren bij het verbeterproces zijn de Good Practices beschreven. Daarnaast is gebruik gemaakt van de documentatie die tijdens het verbetertraject is vastgelegd. Na elke Good Practice vindt u tips aangedragen door bestuurders, projectleiders en projectmedewerkers, die inspiratie en aandachtspunten aanreiken voor verbetering in uw eigen organisatie. Wilt u meer weten over een verbetering, neem dan gerust contact op projectleider van de organisatie.