

Maak rendement inzichtelijk vanaf intake

Jo H. Steuns (Getronics Pinkroccade)

Dr. Mark J.G. Govers (Universiteit Maastricht / Archypel Consulting)

5 juni 2008



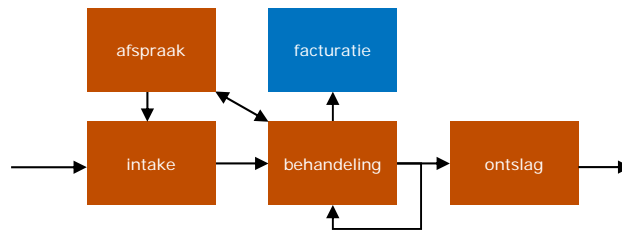
rendement inzichtelijk

intake



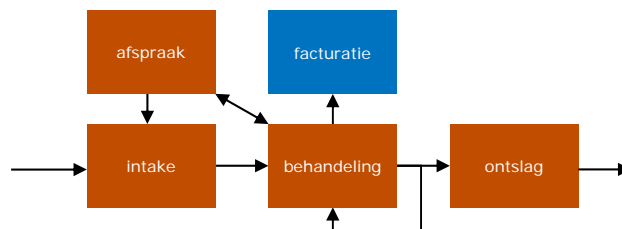
rendement inzichtelijk

intake



Getronics
PinkRocade

Stelling 1: Dit proces is simpel.
Stelling 2: Dit proces is complex.



Getronics
PinkRocade

Wat maakt het complex en wat betekent dat?

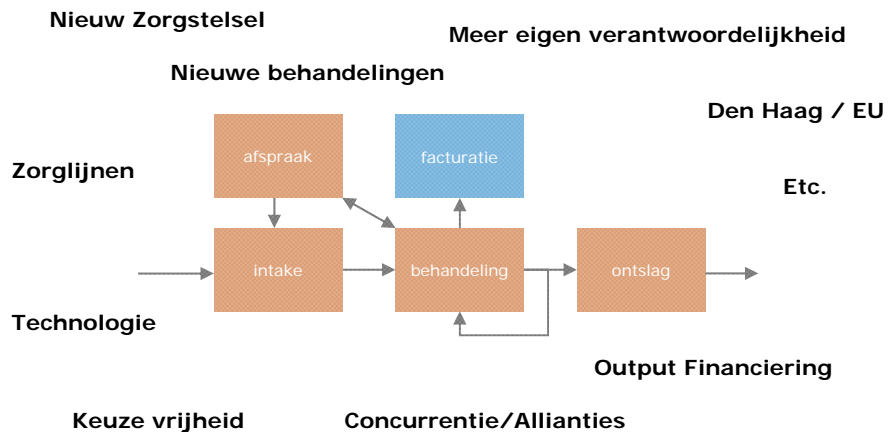
multidisciplinaire zorgvragen (variëteit)
(deels) onbekende zorgvraag (dynamiek)
autonome disciplines (mono (in-)gericht)

complex (in- en extern) afstemmingsvraagstuk

Hoge Failure Demand, bijv.:
wachtlijden, doublures, miscommunicatie



Stabiele, of gevarieerde-dynamische context?



Wat betekent (verandert) output financiering?

Onzekerheid over de middelen: moeten verdiend worden
Keuzes maken: focussen op type zorg én opbrengsten/kosten
Andere spelregels en verantwoordelijkheden
Druk van verzekeraar: wil ook concurreren

Behoefte aan (andere) stuurinfo en, dus, transparante processen

Kortom: behoefte aan meer inzicht

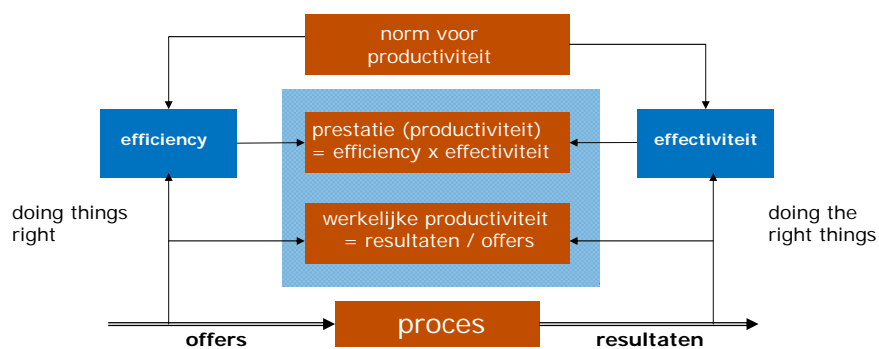
rendement inzichtelijk intake

Wat is rendement? (kern van ons 'nieuwe' stuur)

Iemands *gezonde* been amputeren binnen kosten en tijd,
is heel efficiënt maar volstrekt ineffectief.

Met *alle beschikbare* medici iemands *zieke* been
amputeren, is volstrekt inefficiënt maar wel effectief.

Zieke been amputeren met voldoende benodigde middelen
is pas efficiënt en effectief.



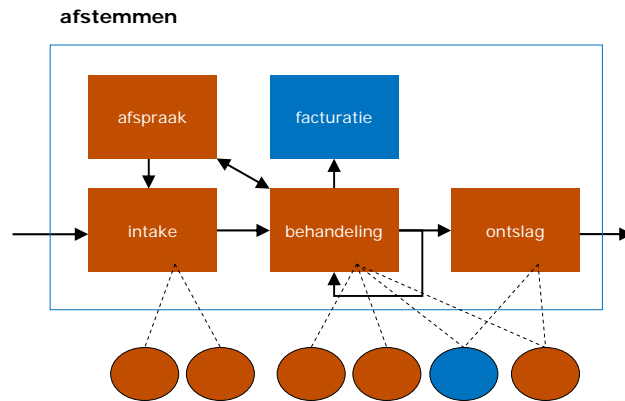
Offers, Resultaten en Normen Bekend?

Stelling 1: Alles moet efficiënt en effectief zijn.
Stelling 2: Niet alles moet even efficiënt en effectief zijn.

Impliceert dus strategische keuzes m.b.t. rendement / sturing:
wat efficiënt en wat effectief?

rendement inzichtelijk intake

Stelling 1: Optimalisatie v.d. delen impliceert een optimaal geheel
Stelling 2: Optimale delen suboptimaliseren het geheel



Getronics
PinkRocade

Kan IT (informatisering) ons helpen bij het sturen
(op rendement) vanuit een integrale aanpak?

IT-aanpak afstemmen op outputgericht bedrijfsstrategie

Dit impliceert organisatorische keuzes, bijv.:

- Procesfocus: transparante processen? (offers, resultaten, normen)
- Stuurfocus: optimalisatie van de delen of het geheel?
- Resultaatfocus: wat efficiënt en/of wat effectief doen?

Getronics
PinkRocade

A1. Big Bang

B1. Eigen ontwikkeling

A2. Gefaseerd

B2. Gebruik van template

Consequenties van of voor IT-keuzes impliceren o.a.:

- A1 vs. A2: impact op structuur, cultuur, macht en competentie
- B1 vs. B2: focus op IT-ontwikkeling of organisatietoepassing

Wat bepaalt nu de keuze?

- A1 vs. A2: noodzaak, vermogen en impact van de verandering
- B1 vs. B2: fit tussen afstemmings- en besturingsvraagstuk en beschikbare IT-oplossingen

Zorgorganisatie bezighouden met organiseren of technologie?

Getronics
PinkRocade

- + Maximale afstemming op behoeften
- + Onafhankelijk van derden
- Lange doorlooptijd
- Wiel opnieuw uitvinden
- Focus op technologie tijdens implementatie
- Functionaliteit en technologie staan meer centraal
- Op termijn beheerproblemen

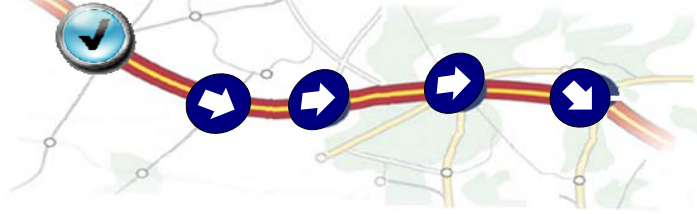
B1. Eigen ontwikkeling

- + Focus op bedrijfsprocessen
- + Referentiekader voor procesinrichting
- + Technologie is ondergeschikt
- + Implementatieversneller
- Niet uitputtend, minder keuzevrijheden
- Voor ontwikkeling afhankelijk van leverancier

B2. Gebruik van template

Getronics
PinkRocade

Roadmap afhankelijk van voorgaande keuzes



Elke moeilijke reis begint met de eerste stap (Confucius)

Projectdoelstelling(en) in lijn met strategische keuzes
Afstemmings- en besturingsvraagstuk als projectscope
Kies passende projectstructuur met business als verantwoordelijke
Multidisciplinaire, integrale, lerende en communicatieve aanpak
Overweeg beschikbare (template) oplossingen

Getronics
PinkRocade

Het is niet moeilijk het goede te herkennen,
maar wel het in daden om te zetten. (Confucius)

Getronics
PinkRocade

Het is niet moeilijk het goede te herkennen,
maar wel het in daden om te zetten. (Confucius)



Mijd de "man met de harmonica" – loopt meestal slecht af,
overdenk daarom de eerste stap

Dank voor uw aandacht

Contactinfo:

Jo H. Steuns: jo.steuns@getronics.com

Dr. Mark J.G. Govers: m.govers@archypel.com of m.govers@beoz.unimaas.nl



Getronics
PinkRocade