



Korter op de bal spelen.

Miriam van Cleef

De titel van het boek benadrukt het feit dat de reker uit is. Extra bezuinigingen in combinatie met een toename in volume en complexiteit van de zorgvraag dwingt zorgaanbieders tot een striktere aansturing. De luxe waarin tolerant met resources omgesprongen kan worden is voorbij. Kortom: het is tijd om korter op de bal te spelen.

In plaats van te redeneren vanuit de bestaande werkwijze is in het boek gekozen voor een ander vertrekpunt: de zorgvraag. Op basis van de typische kenmerken van de zorgvraag wordt een vertaling gemaakt naar inzet van capaciteiten en bijbehorende resources.

HET BOEK BESTAAT UIT 2 DELEN:

In **Deel I Processen** worden de kenmerken van de hoofdprocessen beschreven.

Hierbij wordt onderscheid gemaakt in acute, electieve en chronische zorg. Van elk hoofdproces wordt de markt beschreven. Hierbij komen aspecten als zorgvraag, populatie en serviceniveau aan de orde.

Daarnaast wordt vanuit het perspectief van de zorgaanbieder gekeken hoe dit vertaald kan worden naar een zorgaanbod, gefaciliteerd door een grote verscheidenheid aan capaciteiten en resources.

Deel II Capaciteiten beschrijft enkele capaciteiten die de processen uit deel I faciliteren. Voor karakteristieke capaciteiten wordt aangegeven hoe deze, uitgaande van de kenmerken van de bovenliggende processen, geoperationaliseerd kunnen worden. Tevens wordt ingegaan op de besturing ervan.

Voor de acute zorg ligt de focus op de flexibilisering van de inzet van resources.

Om de flexibilisering te illustreren wordt het werkpakket van de verloskamer omgezet naar workload en daadwerkelijke inzet van verpleegkundigen. Het voorbeeld laat zien dat een effectievere inzet van personeel leidt tot een verlaging van kosten in combinatie met een verhoging van de kwaliteit van de zorg.

Omdat marktwerking met name impact heeft op de electieve zorg wordt deze zorgverlening in een groter perspectief geplaatst. De zorgverlening wordt hierin vooraf gegaan door marketing & sales activiteiten teneinde het keuzeproces van de zorgconsument positief te beïnvloeden.

Binnen de electieve zorg wordt het begrip arrangement geïntroduceerd.

Het arrangement wordt gedefinieerd als de vertaling van het zorgproduct naar de diverse capaciteiten binnen het ziekenhuis. Het soort arrangement (standaard of maatwerk) en het volume zijn bepalend voor de inrichting van de capaciteiten en het inzetten van resources. Zo wordt aan de hand van het arrangement "vervangen knie" (standaard arrangement met groot

volume) geïllustreerd hoe een productiestraat kan worden ingericht en wordt in geval van laag volume en/of maatwerk ingegaan op de consequenties voor planning en werkvoorbereiding.

Ook de chronische zorg wordt in een breder perspectief geplaatst. De patiënt krijgt te maken met de acceptatie van de ziekte, het leren leven met de ziekte in verschillende omgevingen (gezin, werk, vereniging) en met tal van professionals die ieder verantwoordelijk zijn voor een deel van de zorgverlening. Voor de chronische zorg wordt dan ook ingegaan op de verschillende rollen en de wijze waarop deze dienstverlening geoptimaliseerd kan worden.

