




Module zorglogistiek strategie

Inleiding

drs. ing. M. de Jong




Revalidatie
in Beweging



Revalidatie in Beweging

- Wat is zorglogistiek?
- Ontwikkelingen binnen de sector
- Zorglogistiek vanuit een strategisch perspectief



Revalidatie
in Beweging

Revalidatie in Beweging

Oefening:
Wat is logistiek



Wat is zorglogistiek



Wat is logistiek?

Productie

Materiaalstromen
 Klant buiten het proces
 Enkelvoudig klantconcept
 Machines
 Voorraden
 Winst maken
 Eenduidige productspecificaties
 Kwaliteitscriteria output eenduidig

Zorg

Patiëntenstromen
 Klant in het proces
 Meervoudig klantconcept
 Professionals
 Wachttijden
 Kostenbeheersing
 Zorgvraag minder eenduidig
 Kwaliteitscriteria output minder eenduidig



Wat is logistiek?

Ziekenhuiszorg

Hoge doorstroomsnelheid
 Enkelvoudig behandelmoment
 Veel monodisciplinair
 Groot aantal shared resources
 Acute zorg
 Meer uniformiteit in behandeling

Revalidatiezorg

Lage doorstroomsnelheid
 Meervoudige behandelmomenten
 Veel multidisciplinair
 Beperkt aantal shared resources
 Zeer beperkte acute zorg
 Minder uniformiteit in behandeling



De wereld van de logistiek

Operations strategy

Is the pattern of decisions and actions that shape the long-term vision, objectives and capabilities of the operation and its contribution to the overall strategy of the business (Slack)

The design and management of the operational business systems and processes that transform resources (inputs) into healthcare services (output) (Langabeer)

Operations management

is a scientific method for providing executive departments with a quantitative basis for decisions regarding operations under their control (Morse en Kimball)

Operations research



Wat is zorglogistiek?

Definitie zorglogistiek

Het inrichten en besturen van het primaire zorgproces en de hierbij benodigde behoefte aan mensen, middelen en informatie, ter realisatie van de beoogde zorginhoudelijke en organisatorische doelstellingen (Jonker, Tjan, De Jong, 2006)

- Procesmanagement: hoe zorgen we ervoor dat patiënten met hun zorgvraag optimaal door het zorgproces kunnen stromen?
- Capaciteitsmanagement: hoe zorgen we ervoor dat we onze schaarse resources optimaal afstemmen op de zorgvraag?



Wat is zorglogistiek?

Weten we welke prestaties we willen bereiken...?

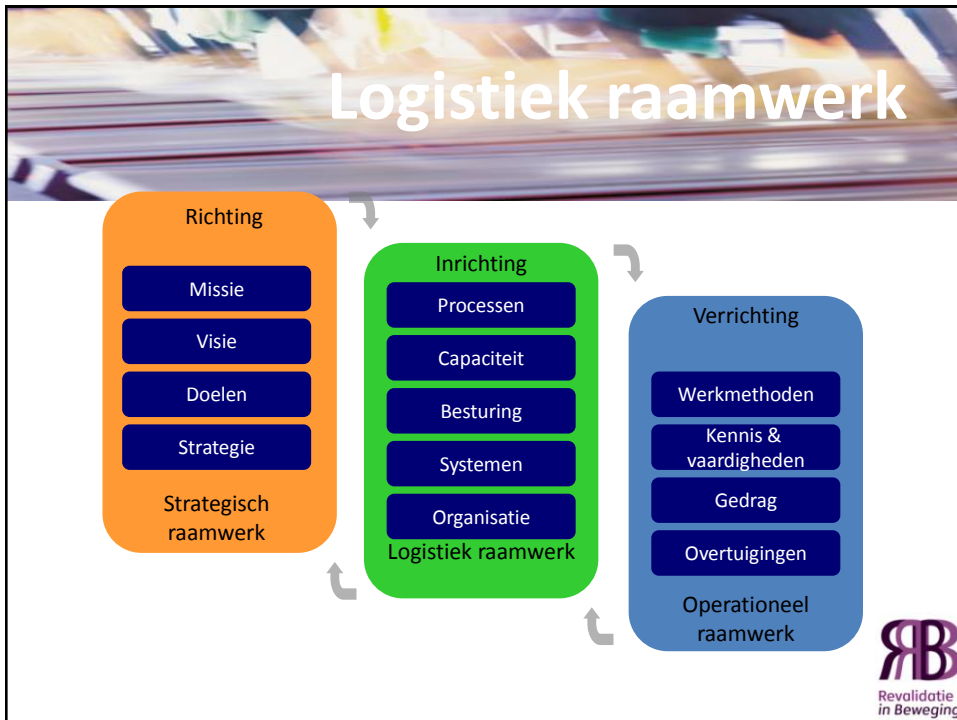
Kennen we de karakteristieken van het patientenproces...?

Hebben we het patientenproces optimaal ingericht, zodat we de gewenste resultaten bereiken...?

Weten we hoeveel capaciteit we nodig hebben om het gewenste resultaat te bereiken...?

Zijn we in staat vraag en capaciteit optimaal op elkaar af te stemmen, en het patientenproces te bewaken en tijdig bij te sturen...?





Ontwikkelingen

Marktwerking en concurrentie

Benchmarking

Toenemende transparantie

Patiënt wordt consument



Ontwikkelingen

Marktwerking en concurrentie

Toenemende concurrentie tussen revalidatiecentra (door vergelijking kosten, kwaliteit van zorg, patiënttevredenheid, logistiek)

Toenemende concurrentie door nieuwe aanbieders:

- Verpleeghuizen (reactivering – revalidatie)
- Ziekenhuizen
- Eerste lijn paramedische zorg
- ZBC's

Verticale samenwerking en integratie binnen de zorgketen

Ontstaan van ketenzorg ondernemingen die onder andere revalidatiezorg aanbieden



Ontwikkelingen

Arbeidsmarktontwikkelingen

Arbeidsmarkt is onvoldoende in staat om groeiende zorgvraag adequaat op te vangen

In 2040 is 22% van beroepsbevolking in de zorgsector bij gelijkblijvende arbeidsproductiviteit

Vanaf 2010 structureel tekort op de arbeidsmarkt

Bron:
VWS (2005)
CPB (2004)



Ontwikkelingen

Doelgroepontwikkelingen

Toenemende vergrijzing (stijging ziektelast 2020: 30%)

Opkomst doelgroep kosmopolitische ouderen

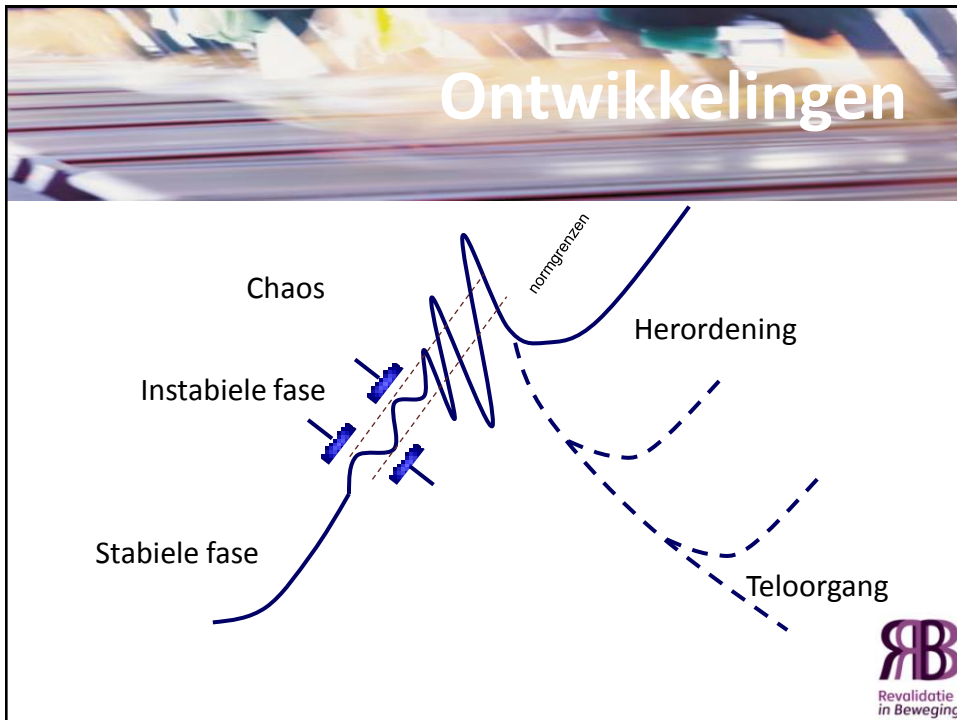
Toenemende aandacht voor kwaliteit van leven en functieverbetering

Toename chronisch zieken

Verschuiving van curatief naar preventief

Bron:
Gezondheid op koers?, volksgezondheid toekomstverkenning 2002





Ontwikkelingen

Ieder revalidatiecentrum die in de toekomst een rol van betekenis wil blijven spelen moet zijn *license to market* behalen

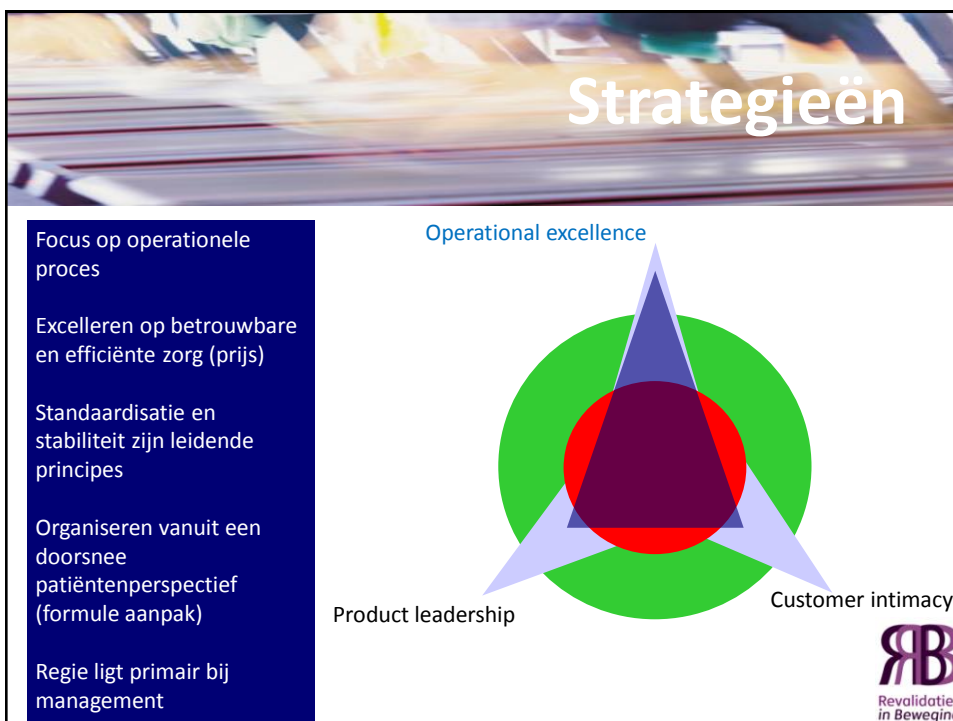
Dit vereist een duidelijke marktstrategie gericht op onderscheidende klantgerichtheid

Zorgaanbieders moeten een keuzes maken waarop te excelleren

Zorglogistiek wordt een kritische en onderscheidende strategische succesfactor voor revalidatiecentra

Zorglogistiek vereist een totaal andere kijk op de organisatie van de revalidatiezorg

RB
Revalidatie
in Beweging



Strategieën

Focus op zorg

Excelleren op de beste behandeling/ zorg (kwaliteit)

Toegankelijkheid tot state of the art deskundigheid is leidende principe

Organiseren vanuit een medisch inhoudelijk perspectief (maatwerk-aanpak)

Regie ligt primair bij arts

Operational excellence



Product leadership Customer intimacy



Revalidatie
in Beweging

Revalidatie in Beweging

Focus op patiëntbeleving

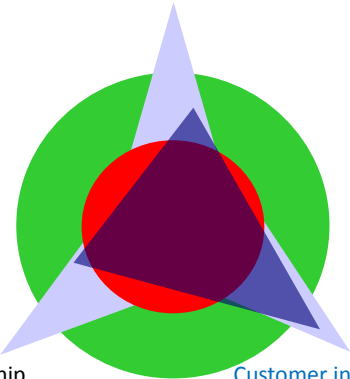
Excelleren op snelheid, keuzevrijheid en servicegraad

Vraaggerichtheid en flexibiliteit zijn leidende principes


Organiseren vanuit een individueel patiëntenperspectief (keuzevrijheid)

Regie ligt primair bij patiënt

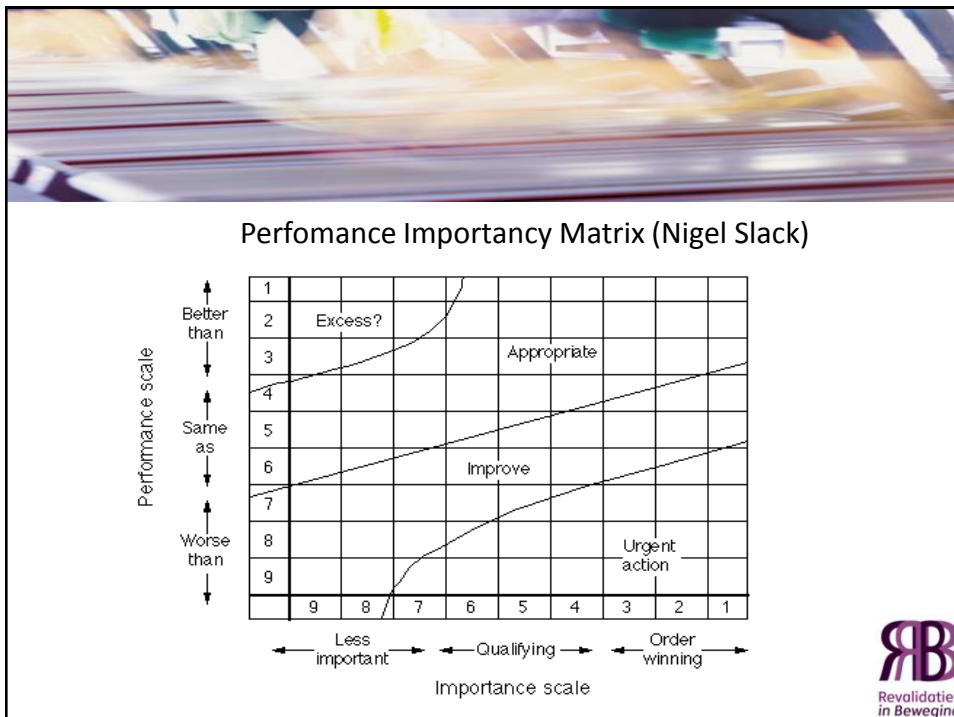
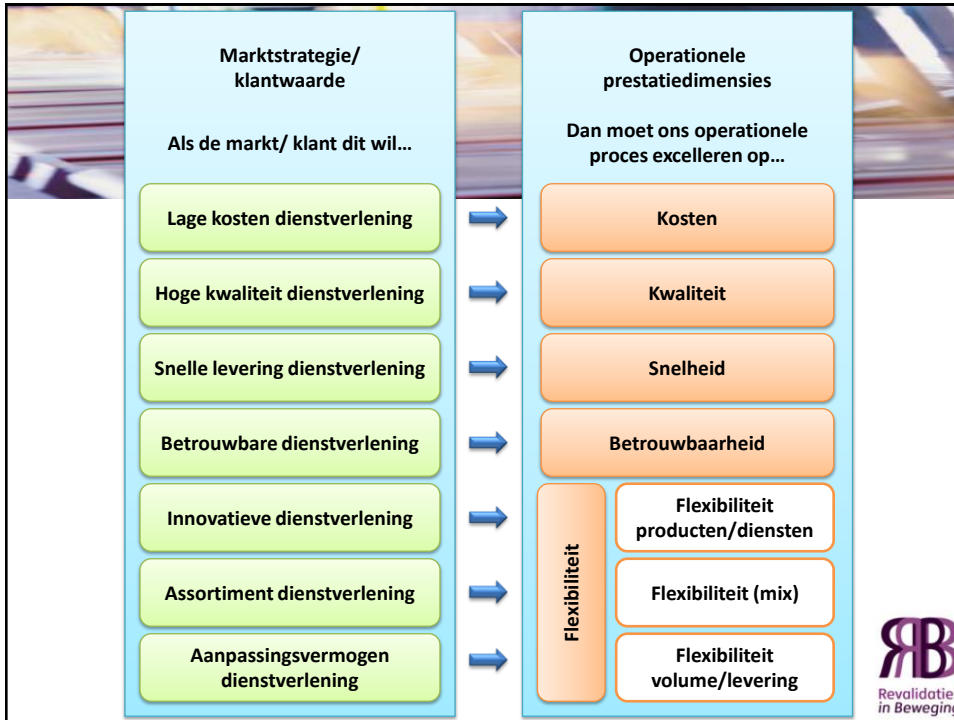
Operational excellence

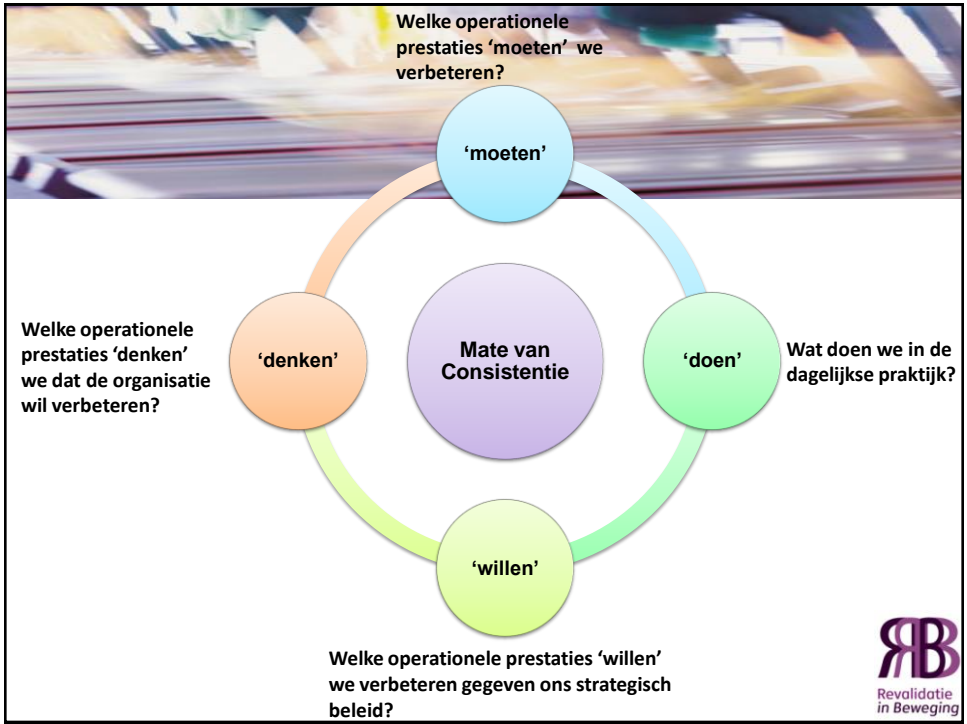


Product leadership Customer intimacy



Revalidatie
in Beweging





Denken			Disagree 'gap'
Moeten		Awareness 'gap'	Sense of urgency/support 'gap'
Willen	Operations strategy 'gap'	Communication 'gap'	Culture 'gap'
	Moeten	Denken	Doen