

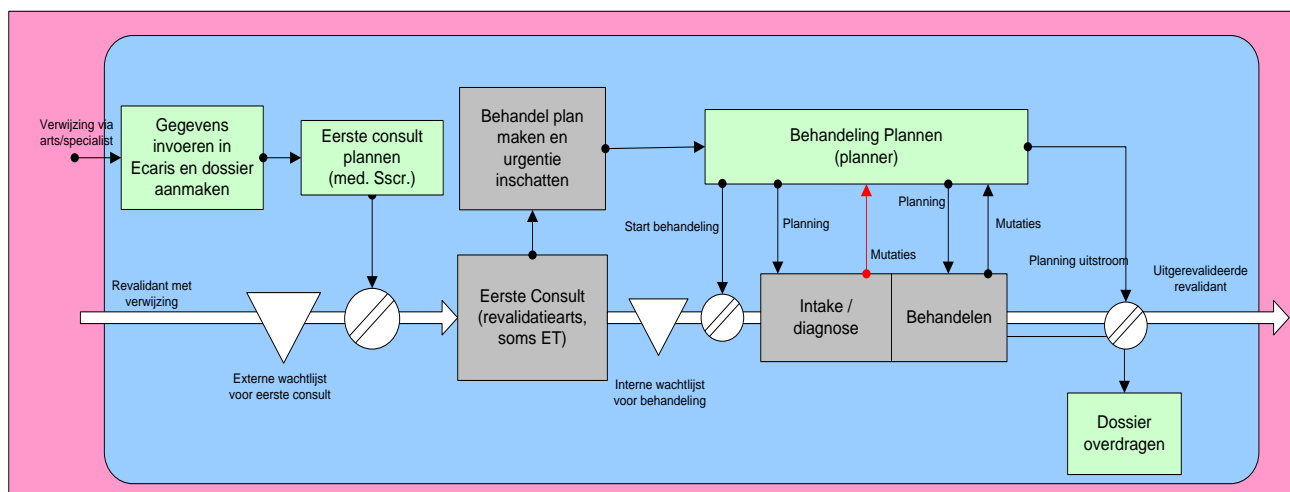
SYSTEEMKUNDIGE ANALYSE

CONSORTIUM REVALIDATIE IN BEWEGING, 25 FEBRUARI 2008

1 ANALYSE REVALIDATIEPROCES MET BEHULP VAN SYSTEEMKUNDIGE ANALYSE

Het maken van een procesbeschrijving is een essentieel onderdeel in de zorglogistieke analyse. Het vormt de basis en biedt de mogelijkheid om intern en extern het proces te bespreken in een taal, die door elke partij wordt begrepen. In paragraaf 2.1.2 is een start gemaakt met het omschrijven van het proces.

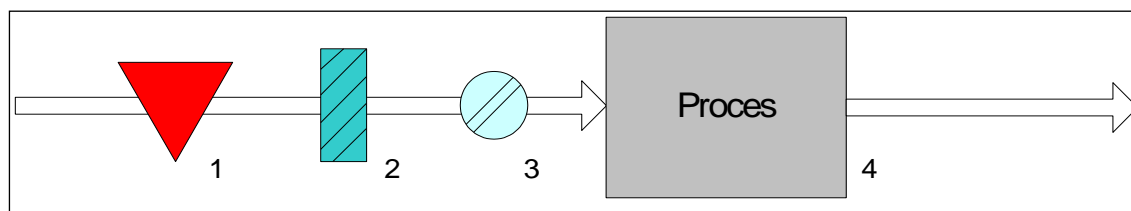
De systeemkundige analyse maakt het mogelijk om naast het proces van de revalidant tevens alle onderdelen in kaart te brengen, die ervoor zorgen dat het proces van de revalidant tot stand kan komen.



Figuur 1: Voorbeeld systeemkundige analyse

In de bovenstaande figuur staat een systeemkundige analyse van een poliklinisch revalidatieproces. Voor de leesbaarheid van dit overzicht is gebruik gemaakt van verschillende tekens. In de volgende paragraaf zullen deze tekens nader worden omschreven.

1.1 OMSCHRIJVING VAN SYSTEEMKUNDIGE TEKENEN



Figuur 2: Procesbeschrijving

Bovenstaand figuur geeft een systeem weer volgens de systeemkundige tekenwijze. De dubbele pijl geeft aan dat een revalidant door het proces heen stroomt. In het vierde blokje ondergaat deze een verandering. In de figuur zijn de volgende onderdelen te onderscheiden:

Buffer: een wachtlijst/voorraad binnen het systeem.

Filter: een functie in het proces dat controleert of de passerende informatie/revalidant wel aan een bepaalde norm voldoet.

Klep: een barrière voor informatie, of een revalidant binnen een proces.

Proces: een functie in het systeem.

Om de begrippen concreter te maken, staat hieronder een lijst van voorbeelden:

Buffer: wachtlijst voor de polikliniek, wachtlijst voor opname, de stapel met nieuwe aanmeldingen voor een 1^{ste} consult op het bureau van de medisch secretaresse

Klep: de wekelijkse plankaart (ontvangt men deze niet, dan wordt men niet behandeld), het telefoontje van het medische secretariaat dat men is toegelaten voor het 1^{ste} consult

Filter:

- een revalidatiearts die de aanmeldingen van nieuwe revalidanten verdeelt over zijn collega's
- het teamoverleg, waarin wordt bepaald welke dwarslaesie patiënt als 1^{ste} wordt opgenomen in de kliniek
- de revalidatiearts die bepaald of iemand geschikt is voor behandeling.

Functie:

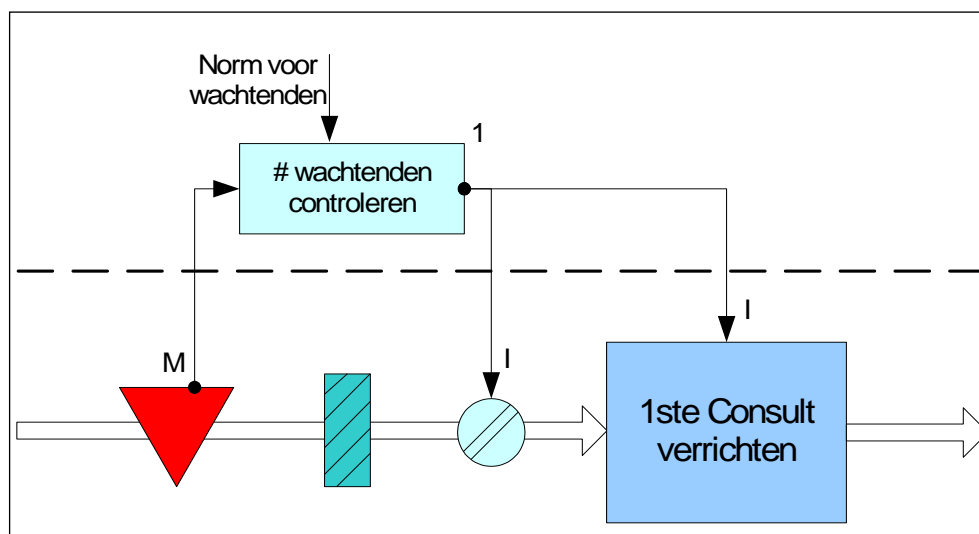
- de intake verrichten van een revalidant
- het behandelen van revalidanten
- het ontslag regelen voor een klinische revalidant

Tip: Formuleer een functie altijd in de vorm van een werkwoord. Dus intake verrichten, in plaats van intake door arts. Hierdoor kan men later makkelijker "out of the box" denken, als het gaat om het verdelen van de taken.

1.2 BESTURING

De afstemming van het primaire proces vindt plaats in de besturingslaag van het systeem. Hier wordt bepaald, of in het primaire proces ingegrepen dient te worden. Meetresultaten uit het primaire proces dienen als basis voor de te bepalen ingrepen.

Als voorbeeld voor de revalidatiesector kan men denken aan het aantal wachtenden voor een 1^{ste} consult. Als dit cijfer stijgt dan kan men vervolgens het aantal 1^{ste} consulten laten toenemen om de wachtlijst voor de deur weg te werken. In de onderstaande figuur is een illustratie gegeven van dit voorbeeld.



Figuur 3: Procesbeschrijving incl. besturingslaag

Duidelijk is te zien dat het aantal revalidanten op de wachtlijst wordt gemeten en dat dit aantal wordt vergeleken met de vooraf vastgestelde norm. Uit deze controle kan bijvoorbeeld de keuze worden gemaakt om verderop in het proces in te grijpen door meer patiënten toe te laten voor het 1^{ste} consult. Een andere keuze zou kunnen zijn om de norm voor de filterfunctie te verhogen en deel van de wachtlijst te verwijzen naar andere instanties.

Enkele lijnen in de systeemkundige weergave geven een overdracht van informatie weer. In dit geval hebben de lijnen betrekking op sturingsinformatie.

1.3 DE AANPAK

Het maken van een systeemkundige analyse start met het maken van een functionele analyse. Het maken van een functionele analyse is uit te rafelen in 5 stappen.

Stap 1: Het formuleren van het systeemdoel

Om te komen tot een functionele analyse van het revalidatieproces, dient men eerst te bepalen wat men wil analyseren.

Stap 2: Systeem afbakening

Nu het doel bekend is, kan het systeem worden afgebakend. Stel de afbakening heel scherp, aangezien dit de grootte van het project beïnvloed.

Stap 3: Prestatie indicatoren bepalen

Prestatie-indicatoren vertellen iets over de stand van zaken van het proces. Hoe is het gesteld met de kwaliteit van het behandelproces? Wat is de toegangstijd tot het 1^{ste} consult? En hoeveel patiënten worden ontslagen binnen de vooraf vastgestelde ontslagdatum? Dit zijn allemaal prestatie-indicatoren.

Door te bepalen welke indicatoren op dit moment worden gemeten, kan men het detailniveau van de systeemkundige analyse beter vaststellen.

Stap 4: Detailniveau vaststellen van de procesbeschrijving

Het vaststellen van het detailniveau van de analyse is een iteratief proces. Enerzijds wil je zo min mogelijk inzoomen op het proces, aangezien dit veel energie kost en het negatieve resultaten oplevert voor het overzicht.

Anderzijds is enig detail gewenst om voldoende inzicht te hebben in het systeem. De prestatie-indicatoren uit de vorige stap bieden enig houvast bij het vaststellen van het detailniveau.

Stap 5: Het omschrijven van het primaire proces

Bij het omschrijven van de stappen in het primaire proces is het handig om in hoofdlijnen te starten en elke keer in te zoomen, totdat het gewenste detailniveau is behaald. Gebruik de tekens zoals deze zijn toegepast in het begrippenkader. En vertaal de taken die verricht worden in het proces naar functies en benoem deze in de procesbeschrijving in de vorm van werkwoorden.

Stap 6: Het omschrijven van de besturingslaag

De besturing van het primaire proces wordt gedaan op basis van informatie uit het primaire proces en normen, die eerder zijn vastgesteld. Hierbij kan gedacht worden aan het planproces door het medisch secretariaat en de planningsafdeling. Of organiseren van ontslag van de patiënt uit de kliniek.

Bij de beschrijving van deze besturingslaag is het belangrijk om duidelijk aan te geven op welke plek en wat in het primaire proces wordt gemeten. Daarnaast is het van belang dat de plek van de ingreep duidelijk wordt weergegeven.