

BMC

YACHT GROUP

Een optimaal ingericht proces voor instroom van nieuwe cliënten

Met focus op meerwaarde voor de cliënt.



Partners in verbetering

Knelpunten in de instroom

Als zorgaanbieder heeft u dagelijks te maken met de instroom van nieuwe cliënten. Het is heel belangrijk dat dit proces soepel verloopt, zowel voor uw cliënten als voor u en uw medewerkers. In de praktijk is de situatie echter zo complex dat het niet meevalt om de instroom goed te stroomlijnen. Zo moet u rekening houden met verschillende zorg en- financieringsvormen (Wlz, Wmo, Jeugdwet en Zvw), diverse verwijzers (bijvoorbeeld huisartsen) en onderlinge afstemming binnen uw eigen organisatie - vaak via meerdere managementlagen.

Deze complexiteit kan leiden tot:

1. Frustraties onder cliënten en hun naasten, bijvoorbeeld doordat zij meerdere keren dezelfde vragen moeten beantwoorden;
2. Frustraties onder medewerkers, bijvoorbeeld door overbodige administratieve handelingen en onvoldoende gedocumenteerde overdrachtsmomenten;
3. Onnodige vertraging in het instroomproces.

Is er in uw organisatie ruimte voor verbetering bij de instroom van nieuwe cliënten? De ervaren zorgadviseurs van BMC faciliteren en ondersteunen u graag met een optimale inrichting van het instroomproces door te focussen op meerwaarde voor de cliënt. In deze brochure leggen we uit wat de mogelijkheden zijn en welke stappen wij zetten om het instroomproces van nieuwe cliënten in uw organisatie samen te verbeteren.

Waardegedreven optimaliseren: de lean-methode

BMC heeft veel ervaring met het optimaliseren en vereenvoudigen van bedrijfsvoeringsprocessen in de zorg. We werken niet alleen aan een soepele instroom van cliënten, maar bijvoorbeeld ook aan een efficiënte afhandeling van VIM-meldingen of een optimale afwikkeling van zorgdeclaraties. Daarbij volgen onze adviseurs altijd een waardegedreven aanpak. We richten processen zo in dat ze met een minimale inspanning een maximale waarde opleveren voor de cliënt.

Om die maximale waarde voor de cliënt te bereiken, hanteren we de lean-methode. Deze methodiek stelt de cliënt centraal en gaat uit van het creëren van maximale waarde voor de cliënt, tegen minimale inspanning. Dit wordt met name bereikt door de onnodige stappen in processen te identificeren en deze waar mogelijk te elimineren. Dit resulteert in een slim ingericht proces, waarbij elke stap (voor zover mogelijk) van toegevoegde waarde is voor de cliënt.

De bij het proces betrokken medewerkers gaan zelf aan de slag met het toepassen van de lean-methode. We gaan ervan uit dat zij vanuit hun praktijkervaring het beste kunnen bepalen waar kansen liggen om slimmer en efficiënter te werk te gaan. Een van onze zorgadviseurs helpt hen om het bestaande proces stap voor stap te doorlopen en waar mogelijk te optimaliseren. Zo profiteert u van onze uitgebreide kennis en ervaring op verschillende zorggebieden, zoals kwaliteit, procesoptimalisatie, projectmanagement, verandermanagement HR en financiën.



Samen continu blijven verbeteren

Om het instroomproces van nieuwe cliënten te optimaliseren volgens de lean-methode, hanteert BMC drie uitgangspunten:

1. Focus op toegevoegde waarde voor de cliënt:

De belangrijkste waarde voor de cliënt is zo snel mogelijk passende zorg krijgen. Om dit te realiseren, moeten uw medewerkers de zorgvraag duidelijk uitvragen, indicaties aanvragen en medische informatie opvragen. BMC helpt hen om dit zo slim mogelijk te organiseren en overbodige processtappen te verwijderen. Zo creëert uw organisatie maximale waarde voor de cliënt.

2. Zelfredzaamheid van medewerkers bevorderen:

BMC leert uw medewerkers vanuit de praktijk om zelf kritisch naar hun werk te kijken en op basis van hun eigen ervaringen gezamenlijk verbeteringen door te voeren. We reiken uw medewerkers tools aan om voorgestelde verbeteringen blijvend in de praktijk te brengen, bijvoorbeeld met een verbeterbord.

3. Organisatie continu en stapsgewijs verbeteren:

BMC leert uw medewerkers om verbetering onderdeel te maken van de dagelijkse praktijk. Zo profiteert de hele organisatie van hun kennis en kunde door stapsgewijs te blijven verbeteren.

Vorbereiding zorgmedewerkers

Bij het instroomproces van een nieuwe cliënt is het belangrijk dat alle zorgmedewerkers goed zijn voorbereid op een ambulante ondersteuningsvraag of eventuele opname.

Onder een goede voorbereiding verstaat BMC:

1. De juiste informatie is op het juiste moment beschikbaar;
2. Er zijn heldere werkafspraken over de taken en verantwoordelijkheden van betrokken medewerkers gedurende het gehele instroomproces;
3. Eventuele wachttijden worden slim ingezet om de benodigde cliëntinformatie vast zoveel mogelijk in kaart te brengen;
4. Cliënten en hun naasten krijgen optimale ondersteuning in de periode van eerste aanmelding tot de daadwerkelijke start van de zorgverlening.





Stap voor stap naar het optimale instroomproces

Om het instroomproces van nieuwe cliënten in uw organisatie te optimaliseren, organiseert BMC afhankelijk van de vraagstelling een aantal bijeenkomsten samen met een door u samengesteld verbeterteam. Indien gewenst laten wij uw medewerkers eerst op een aantrekkelijke manier kennismaken met de lean-methode met behulp het spelen van de leangame. In de overige bijeenkomsten maakt onze adviseur om te beginnen samen met uw medewerkers inzichtelijk uit welke stappen het huidige proces is opgebouwd.

Leangame creëert mindset voor procesverbetering

Met een leangame kunnen we uw verbeterteam in spelvorm laten kennismaken met de basisprincipes van lean. In de game zetten we uw medewerkers met een fictieve casus actief aan het werk in een door ons bedacht proces. Al snel lopen uw medewerkers tegen hun grenzen aan. Vervolgens krijgen ze handvatten aangerijkt om het proces te verbeteren. Zo ervaren ze direct de voordelen van een geoptimaliseerd proces. De leangame kan op die manier een belangrijke rol spelen in het creëren van de juiste mindset voor procesverbetering.

Als de stappen in het bestaande proces duidelijk zijn, verkent de BMC-adviseur samen met uw verbeterteam de kansen en risico's in dit proces. Welke stappen voegen waarde toe en waar zit juist verspilling? De volgende vraag is dan: hoe kunnen we het proces beter organiseren voor de cliënt én de medewerkers?

Op basis van deze informatie volgt een advies met concrete acties om het instroomproces van cliënten binnen uw zorgorganisatie te verbeteren. Dit advies kan de adviseur toelichten in een rapport of een presentatie. Indien gewenst helpt de BMC-adviseur ook om de voorgestelde verbeteringen in de organisatie door te voeren.

Toepassing van de lean-methode leidt tot verbetering in kwaliteit, verkorting van doorlooptijden, een verbeterde cliënttevredenheid en een toename in betrokkenheid van uw medewerkers. Een slim en efficiënt ingericht proces kan daarnaast leiden tot kostenbesparing, maar dat is geen doel op zich.

De doorlooptijd van een leantraject is altijd maatwerk. Onze ervaring is dat de inzet van een verbeterteam onder leiding van een BMC-adviseur voor twee tot drie dagdelen al tot mooie resultaten kan leiden.



Meer informatie & contact

Wij gaan graag met u in gesprek over de mogelijkheden voor uw organisatie. Voor meer informatie of een vrijblijvende afspraak kunt u contact opnemen met:



Tom Winkel

accountmanager bedrijfsvoering Zorg

tom.winkel@bmc.nl

06 - 82 97 24 89

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website www.bmc.nl