

Bijzijn

Het vakblad voor
verpleegkundigen
en verzorgenden

Innovatie

B E W A A R B I J L A G E

ICT in de zorg
Papierloos verplegen
Werklast beter verdelen

Roosteren kan beter



Ziekenhuizen moeten geen bestaande dienstroostersystemen inpassen in hun systeem, maar roosterprogramma's op maat. Het AMC liet op basis van eigen kennis en eisen een systeem op maat ontwerpen. Naar volle tevredenheid. [Adri van Beelen]

Dienstroosters maken is voor veel verpleegkundigen een heidens karwei. Iedere hoofdverpleegkundige weet: het is nooit goed of het deugt niet. Niemand heeft echt goed zicht op wat er nu precies staat en veel aanvragen kunnen niet worden gehonoreerd. Bovendien: wie wil tellen hoeveel vakantiedagen Kees of Marjan nog heeft, is overgeleverd aan weer andere computerprogramma's. Deze verlangen dan een nieuwe invoer van alle gegevens voordat er uiteindelijk een staatje tevoorschijn komt

waarop het resterende aantal vakantiedagen staat.

En dan de veelheid aan mensen die zich met roosteren bezighoudt. In het AMC in Amsterdam werd becijferd dat er in het hele ziekenhuis meer dan 130 mensen aan de roosters zaten te knutselen. Al dan niet uit hoofde van hun functie of omdat ze op grond van verworven bekwaamheden ook wel eens naar de dienstlijst mochten kijken. In de verpleging geldt soms: wie iets voorstelt, mag af en toe de dienstlijst maken. Het wordt natuurlijk niet

met zoveel woorden gezegd - want verpleegkundigen en verzorgenden hebben een broertje dood aan hiërarchie en borstklopperij - maar als het er op aankomt, is er wel degelijk een onderhuids statusverschil. Wat onder meer tot uiting komt in het ritueel van de dienstlijst.

EVEN GOOGELLEN

Verpleegkundigen die het zat zijn en met elkaar besluiten een nieuw dienstroostersysteem in te voeren, zijn geneigd te zoeken in het bestaande aanbod. Welke systemen zijn er op de markt? Even googelen levert behoorlijk wat roosterprogramma's die allemaal beloven pasklaar te zijn voor de instelling waar ze worden ingevoerd: *Harmony*, *Kauw*, *Bizibit* of *Getronics PinkRocade Dienstroosterplanning 5.0*. Allemaal mooie systemen die met wat verdieping en studie wel zijn toe te passen. Dan moeten de makers rekening houden met bezettingsbehoeften, kwalificatievereisten, individuele wensen en saldi (nog te werken tijd, verlof, ziekte, weekenddiensten, aantal nachten en dergelijke). "Maar op deze wijze zoek je dus een systeem voor dienstroosterplanning waarop je de organisatie vervolgens afstemt", zegt CCU-hoofdverpleegkundige Ronald Schmeddes van het AMC. "Daarmee maak je de organisatie dus dienstbaar aan het systeem. Terwijl het natuurlijk andersom zou moeten."

RITUELEN

Dienstlijsten maken, oftewel de dienstroosterplanning, is een werk dat omgeven is met rituelen, zegt verpleegkundig bestuurder Jos Wind. "En dat maakt het nu juist zo moeilijk. Een van die rituelen is het aantal roostercodes. Iedereen kent ze wel. Elk systeem is weer anders. Bijvoorbeeld een A is een vroege dienst, een B is een late dienst en een C is nachtdienst. Maar neem dan alle afwijkingen daarop. Die krijgen dan ook weer letters of cijfers. Wij hebben het aantal verschillende roostercodes geteld en kwamen tot

en sneller

maar liefst 240 roostercodes. Daar word je toch gek van?"

Omdat in de verpleging vooral vrouwen werken die op een gegeven moment graag minder willen werken vanwege de zorg voor kinderen, zijn er veel parttimers in dienst. Deze hebben allemaal hun eigen specifieke wensen. Daardoor ontstaan veel variabelen en wordt roosteren een heel gepuzzel. "Een klus dus waar zo'n 135 mensen in het AMC dagelijks mee bezig waren", vertelt Jos Wind. "En omdat iedereen op zijn eigen eiland weer een andere systematiek hanteerde, kreeg de salarisadministratie een veelheid aan gegevens binnen. Onhandig en onnodig."

IN ÉÉN OOGOPSLAG

Het AMC besloot niet meer via internet op zoek te gaan naar een nieuw systeem, maar formuleerde eerst zelf de eisen waaraan het nieuwe roosteren moest voldoen. Jos Wind: "Het moet handig en overzichtelijk. Je moet alle diensten in één oogopslag kunnen zien en je moet met één druk op de knop het aantal vakantiedagen tevoorschijn kunnen toveren. Vraagt een ver-

pleegkundige hoeveel dagen hij tot zijn overplaatsing of ontslag nog moet werken, dan moet het afdelingshoofd dat binnen dertig seconden kunnen vertellen."

Ronald Schmeddes voegt daaraan toe: "Het is dan wel echte automatisering voor de roostermakers, maar tegelijkertijd wil je niet het onvervangbare kapitaal van kennis in het hoofd van de roosteraars kwijt. Dat wilden we juist niet laten automatiseren. Een computer kan geen subjectieve of emotionele beslissing nemen. Bijvoorbeeld of het goed is om een zwangere verpleegkundige minder te belasten met grote reeksen diensten."

Met deze eisen stapte het AMC naar het bureau Verne Business Excellence. En daar ging Dirk-Jan Klinkhamer aan de slag. Hij keek naar de eisen en stemde daar het concept-programma op af. Jos Wind: "Het gebeurde dus niet andersom: dat een systeem eisen stelt aan de organisatie." Het resultaat heet *RenO*, de afkorting van *Rooster en Onregelmatigheidstoelag*. Dit systeem is gemakkelijk bij te houden en rekent zelf alles uit. Het geeft zelfs waar-



Met *RenO* blijft er veel tijd over. Verpleegkundigen krijgen hierdoor kostbare tijd voor bijvoorbeeld patiëntenzorg.

schuivingen wanneer er bijvoorbeeld te weinig personeelsleden op de afdeling zijn of wanneer mensen te lang achter elkaar werken.

LATE DIENSTEN

Verder is *RenO* goed afgestemd op het personeelssysteem en de salarisadministratie van het AMC. Zo worden alleen nog de tijden waarop iemand gewerkt heeft doorgegeven. "Dus het is niet meer zo dat de salarisadministratie dertig verschillende codes doorkrijgt van late diensten", vertelt Ronald Schmeddes. "Nu wordt alles in één keer kortgesloten. Zo haal je heel wat rituelen uit het ziekenhuis weg."

De personele consequentie van het nieuwe systeem is spectaculair. Het aantal mensen dat zich met het roosteren bezighoudt, is afgenomen van 135 naar enkele tientallen. Jos Wind: "Dat wil dus zeggen dat er nu in het hele AMC een beperkt aantal mensen fulltime met het roosteren bezig is. Eén medewerker doet dan gemiddeld zeven afdelingen. En voor al die andere verpleegkundigen komt er heel veel kostbare tijd vrij voor andere zaken. Directe patiëntenzorg bijvoorbeeld." ■

a.beelen@bsl.nl



Verne Business Excellence:
www.verne.nu,
☎ 0345 - 549939.

The screenshot shows a complex rostering grid for the AMC. The grid has columns for weeks (week 20, 21, 22, 23) and rows for individual employees (Fokkerie naam01 to Fokkerie naam24) and departments (Dagbesteden, Late diensten, Nachtendien). Each cell in the grid contains a letter or number representing a specific shift or duty. The interface includes a menu bar at the top with options like 'Fokkerie naam01', 'Aantal vakantiedagen', and 'Opmaak'. The bottom of the screen shows the date '2009' and '14:30'.

Verne Business Excellence ontwikkelde de Rooster en Onregelmatigheidstoelag: *RenO*. Dit systeem is gemakkelijk bij te houden en rekent zelf alles uit.