



drs. Mark van Houdenhoven | ir. Arjan F. van Hoorn | prof. dr. Cor J. Kalkman | dr. Geert Kazemier

# Benchmarking OK - Lereren van elkaar



# Colofon

Dit boek is totstandgekomen in opdracht van de stuurgroep Benchmarking OK en onder auspiciën van de Nederlandse Federatie van Universitair medische centra ([www.nfu.nl](http://www.nfu.nl)). De onderwerpen in dit boek werden eerder gepresenteerd op het eerste congres Benchmarking OK: "Kennismaken, kennis delen" op 20 januari 2006 in het Erasmus MC te Rotterdam.

## *Redactie:*

- Drs. Mark Van Houdenhoven  
Tot 1 augustus 2006 werkzaam als clustermanager OK H-gebouw, IC H-gebouw en Anesthesiologie in het Erasmus MC. Vanaf 1 augustus 2006 werkzaam als directeur van het Beatrix ziekenhuis te Gorinchem.
- Ir. Arjan van Hoorn  
Projectleider Benchmarking OK
- Prof.dr. Cor Kalkman  
Anesthesioloog en manager Onderzoek & Onderwijs van de Divisie Perioperatieve zorg & Spoedeisende Hulp in het UMC Utrecht, tevens lid stuurgroep Benchmarking OK
- Dr. Geert Kazemier  
Chirurg en afdelingshoofd OK H-gebouw, Erasmus MC, tevens voorzitter stuurgroep Benchmarking OK

## *Leden stuurgroep Benchmarking OK:*

- |                       |                             |
|-----------------------|-----------------------------|
| - AMC                 | Peter de Haan               |
| - azM                 | Adri Dansen MHA             |
| - Erasmus MC          | Dr. Geert Kazemier          |
| - LUMC                | Prof.dr. Hajo van Bockel    |
| - UMCG                | Irmgard Krooneman           |
| - UMC St Radboud      | Drs. Coen Stevering MBA     |
| - UMC Utrecht         | Prof.dr. Cor Kalkman        |
| - VUmc                | Rien Caljouw                |
| - Universiteit Twente | Prof.dr.ir. Koos Krabbendam |

*Foto's omslag:* Aad van Vliet, Utrecht

*Vormgeving en productie:* Springer Uitgeverij, Baarn/Leusden

*Voor meer informatie:* [www.benchmarking-ok.nl](http://www.benchmarking-ok.nl)

ISBN 90-78122-03-X

## 3.6

# Nieuw roosterprogramma bundelt benodigde informatie

Reno voorkomt gepuzzel

Jaap Boomsma<sup>1</sup>

---

1. Operatiecentrum, AMC

## Samenvatting

- Roostering was binnen het AMC-operatiecentrum geen sinecure. Doordat eenduidige roosters en accurate informatie niet beschikbaar waren, was er behoefte aan een nieuw roostersysteem voor het OK-centrum.
- Een eerste oplossing bundelde roosterinformatie, zoals vakantiekaarten, OK-programma en declaraties in één Excelapplicatie. Om aan te sluiten bij het nieuwe roostersysteem Reno dat voor het gehele AMC werd ontwikkeld, is vervolgens een OK-module ontwikkeld waarin de specifieke eisen van het operatiecentrum zijn opgenomen.
- De Reno OK-module voorkomt veel gepuzzel en is voor de roostering een stap in de goede richting.

## Inleiding

Problemen rondom roostering leidden op het operatiecentrum van het AMC tot een discussie over een nieuw roostersysteem. Er was geen sprake van eenduidige roosters en accurate informatie was niet beschikbaar. Roosters bleken onevenwichtig, tellingen waren onjuist en onoverzichtelijk. Daarnaast bevond zich veel informatie alleen in de hoofden van mensen en niet op papier, bijvoorbeeld over regels voor het maken van concrete roosters (hoeveel onregelmatige diensten mag je voor een medewerker per maand inplannen? Mag je een dienst ruilen of een vroege dienst direct na een late dienst plannen?). Ook het gebruik van verschillende dienst- en declaratiecodes leverde verwarring op. Dit gaf fouten en een hoop extra werk. Zicht op gewerkte (jaar)uren was er pas aan het einde van het jaar en specifieke wensen van medewerkers werden niet zichtbaar in het rooster. Concreet kwam het er vaak op neer dat een rooster niet de actuele stand van zaken weergaf. Het rooster verschaftte uiteindelijk niet voldoende informatie. Bovendien waren te veel handmatige handelingen nodig om werkbare roosters te maken.

## Methode

Vernieuwing van het roostersysteem was noodzakelijk. Daarom is een projectgroep geformeerd.

Doel was:

- Een roostersysteem samenstellen waarmee de personele capaciteit optimaal en efficiënt kan worden gepland.
- Het verkleinen van de kwetsbaarheid door het vastleggen van alle informatie nodig voor het planningsproces.
- Het optimaliseren van de afstemming tussen roosterplanning en het OK-programma.

In de projectgroep waren drie unitmanagers vertegenwoordigd, het hoofd van de administratie en twee stafmedewerkers van het operatiecentrum. Drie brainstormsessies leidden tot het vaststellen van uitgangspunten voor goed roosterbeleid. Vervolgens werden deze uitgangspunten vertaald in concrete afspraken: zo is er een besluitenlijst en een checklist gemaakt voor de roosterplanner en unitmanagers. Aan de hand van deze besluiten is een Excelapplicatie ontwikkeld waarin roostering, vakantiekaarten en declaraties werden ingevoerd. Belangrijk was dat in dit systeem informatie inzichtelijk werd, zoals persoonlijke deskundigheden, aanstellingen, werkuren en daglijsten. Ook is de OK-planning geïmporteerd in de applicatie. Hierdoor is informatie gecombineerd en makkelijk opvraagbaar en te printen. Met de checklist kan worden gecontroleerd of roosters aan de vastgestelde voorwaarden voldoen. De resultaten van deze inspanningen waren positief. Er was een eenduidig roostersysteem.

## Reno

Met de invoering van dit zelfgemaakte Excel-roostersysteem was het project nog niet afgerond. Tegelijk met de discussie rondom de roostering op het operatiecentrum, werd in opdracht van het AMC een nieuw roosterprogramma ontwikkeld, Reno genaamd. Dit is een afkorting van Rooster en Onregelmatigheidstoeslag. Een AMC-brede werkgroep onderzocht de wensen en mogelijkheden, waarna het bedrijf Verne Business Excellence een programma ontwierp en implementeerde. Reno is sinds medio 2005 in het AMC in gebruik. Het operatiecentrum heeft de ontwikkelingen rond Reno altijd met interesse

gevolgd, maar is verdergegaan met Excel. Besloten werd dat gekeken zou worden naar een goede toepassing van Reno op de OK, zodra binnen het programma de door de OK benodigde mogelijkheden ontwikkeld waren. Toen Reno een half jaar in het AMC operationeel was, werd gestart met het ontwerp van de OK-module. Belangrijke vraag die door de OK-module beantwoord dient te worden is: 'Zijn er voldoende mensen en hebben ze de deskundigheid om het OK-programma uitvoeren?' De module moet daarom specifieke aanvullingen rondom roostering op de OK bevatten, zoals een directe koppeling met het OK-planning, telling van deskundigheden van ingeroosterde medewerkers en een dagelijks overzicht van ingedeelde operatieassistenten.

Besprekingen met de leverancier leidde tot een eerste versie, die in het voorjaar van 2006 is getest. Belangrijke vraag was of het programma tegelijkertijd verschillende specialismen (met hun benodigde deskundigheden) kon inroosteren. Na het testen en een paar aanpassingen bleek dit inderdaad te kunnen. Daarom is in de zomer van 2006 groen licht gegeven voor de implementatie van Reno op het operatiecentrum. De verwachting is dat de module in september beschikbaar komt. Dan is de informatie met betrekking tot de OK-planning in Reno zichtbaar. De personele planning wordt dan een stuk efficiënter en eenduidiger.

## **Resultaten**

Naast de planning van diensten en deskundigheden is ook het aantal beschikbare en gewerkte uren direct opvraagbaar. Informatie rondom individuele werkuren, daglijsten, OK-planningen, verloven, vakanties en jaaruren is direct opvraagbaar. Puzzelen in diverse handgeschreven lijsten is nu verleden tijd. Met de OK-module is het indelen van leerlingen en de verschillende deskundigheden op het OK-programma veel gemakkelijker geworden. Daarom zal de zelfgemaakte Excelapplicatie op termijn worden afgeschaft. Collega's uit andere ziekenhuizen kunnen hun voordeel doen met de ervaring van het AMC. De ervaringen met een aan het OK-programma gekoppeld roostersysteem, dat de informatie over beschikbaarheid direct meeneemt en berekent, zullen in het AMC leiden tot positieve resultaten.

## **Discussie**

Voor de toekomst is het zaak de zelf gemaakte afspraken ten aanzien van diensten, accuraat te houden. Deze filters moeten namelijk in het planningsproces voortdurend meegenomen worden. Het is dus van belang dat afspraken gemakkelijk te muteren zijn in het systeem. Dit kan alleen wanneer informatie toegankelijk en goed te combineren is. De vraag die het operatiecentrum zich voortdurend wil blijven stellen is: werkt het systeem nog zoals we het hebben afgesproken? Met behulp van deze automatisering wordt het maken van roosters en het indelen van medewerkers op het operatiecentrum weer een overzichtelijke bezigheid.