

De Verbeter-mindmap; het heden als uitgangspunt

Verbeteren betekent veranderen. De situatie na de verbetering ziet er anders (als het goed is beter) uit dan de huidige situatie. De huidige situatie is het vertrekpunt van je verbetering. Alleen door de huidige situatie adequaat in kaart te brengen, kom je tot een effectieve verbetermaatregel en ben je in staat achteraf het daadwerkelijke effect van de maatregel te beoordelen.

Een goed begin is het halve werk, luidt een bekend spreekwoord. Te vaak wordt gedacht dat dit betekent dat je met een voortvarende start veel tijd kunt besparen. Natuurlijk kun je met een goede voorbereiding veel fouten voor zijn, maar het is juist zaak veel tijd te besteden aan een grondige inventarisatie van de huidige situatie en het creëren van momentum voor de verandering. De 17^e-eeuwse variant van het spreekwoord is wat dat betreft treffender: 't Beghin is 't halve-werck. Van al het werk wat er te doen is rondom een verbeterproject, bestaat minstens de helft uit voorbereiding.

door Jonas Rubrech

Jonas Rubrech is partner bij Consuming Knowledge, Zorgverbeteraars. Hij is onder meer auteur van het boek 'Kwaliteit verbeteren in de zorg' en ondersteunt organisaties bij succesvol verbeteren.
E-mail: j.rubrech@zorgverbeteraars.nl

Respecteer het heden

Uiteraard kan er van alles beter, maar dat wil niet zeggen dat er niets deugt aan de huidige situatie. Sterker nog: je mag er van uitgaan dat betrokkenen hun best doen om er het beste van te maken. Zij verdienen dan ook respect voor deze inspanningen. Besteed voldoende en expliciet aandacht aan wat er al goed gaat. Doe je dit niet, dan is dat vragen om weerstand ("Hoezo, doen wij het niet goed dan?!"). Het motto is dus niet: van slecht naar beter, maar: van goed naar beter. Neem de huidige situatie als uitgangspunt en probeer deze stap voor stap te verbeteren.

Neem de tijd

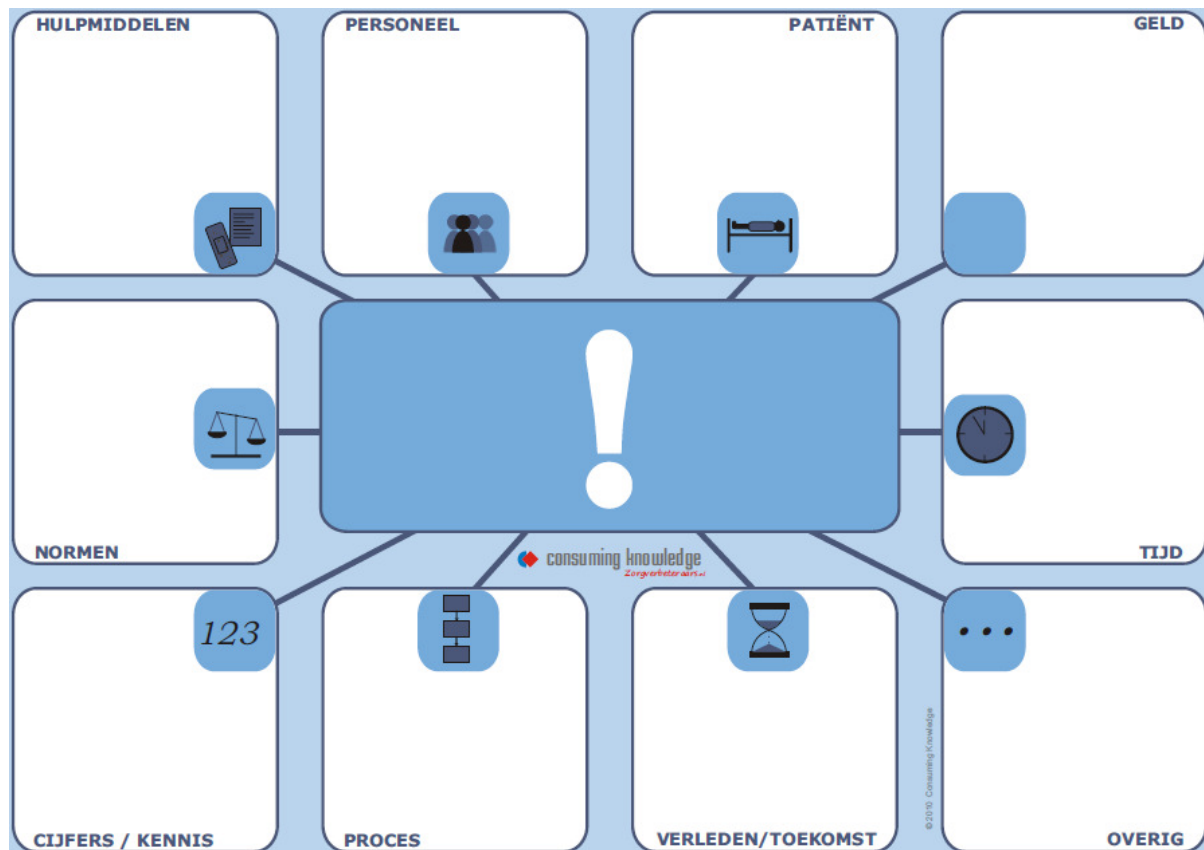
Natuurlijk moeten we SMART verbeterdoelen formuleren. Maar dat kan alleen als we weten waar we nú staan. Tijdens de inventarisatie gaat het om het verzamelen van feitelijke informatie. Het doel is de huidige situatie te beschrijven zonder conclusies te trekken over oorzaken en gevolgen en zonder vooruit te lopen op verbetermaatregelen. Een onzorgvuldige inventarisatie leidt tot gekleurde waarnemingen en overhaaste conclusies op basis van onvoldoende informatie.

Verbeter-mindmap

Een goede inventarisatie is een kunst op zich. Want waar moet je op letten en wat is belangrijk? Welke factoren spelen een rol? Om dit proces te stroomlijnen maken wij vaak gebruik van onze zogenaamde 'Verbeter-mindmap'. Een mindmap is een manier om grote hoeveelheden informatie te ordenen. In de Verbeter-mindmap maak je de beschikbare informatie en de verbanden hiertussen visueel; centraal staat het hoofdonderwerp of –probleem. Rondom het hoofdonderwerp staan tien thema's die tijdens de inventarisatie van een verbeterpunt van belang zijn. Deze thema's vormen een geheugensteuntje bij het inventariseren van de huidige situatie. Dit zorgt ervoor dat je geen belangrijke zaken vergeet en helpt je bovendien de informatie direct te structureren.

Iedere betrokkene kan zijn eigen informatie toevoegen. Hierdoor krijg je één compleet overzicht van alle informatie.

De Verbeter-mindmap; het heden als uitgangspunt



Bij de verschillende thema's kun je onder andere de volgende vragen stellen:

Patiënt

- Om welke patiënten gaat het precies?
- Hoe is de situatie voor de patiënt?
- Wat zijn de voor- en nadelen voor de patiënt?
- Wat vinden patiënten van het onderwerp?

Geld

- Welke rol speelt geld in het ontstaan van het verbeterpunt?
- Zorgt het verbeterpunt/probleem voor extra (onnodige) kosten? Zo ja, hoeveel?
- Welke kosten zijn er verbonden aan de situatie zoals die nu is?

De Verbeter-mindmap; het heden als uitgangspunt

Tijd

- Welke rol speelt (gebrek aan) tijd in het ontstaan van het verbeterpunt?
- Zorgt het verbeterpunt/probleem voor extra (onnodige) tijdsbesteding? Zo ja, hoeveel?

Verleden/toekomst

- Is al eerder geprobeerd verbeteringen door te voeren op dit verbeterpunt? Zo ja, welke?
- En wat was het resultaat?
- Zijn er in de toekomst ontwikkelingen te verwachten die te maken hebben met het onderwerp? Zo ja, welke?

Proces

- Over welk proces hebben we het? Hoe ziet het proces er uit?
- Hoe verloopt het proces?
- Wie is er verantwoordelijk voor het proces?
- Heeft het verbeterpunt betrekking op een afdeling of op de hele organisatie?
- Speelt het probleem ook bij andere organisaties? Zo ja, hoe ziet het er daar uit?

Cijfers/Kennis

- Zijn er cijfers van onze organisatie/afdeling beschikbaar over dit onderwerp? Zo ja, welke?
- Zijn er algemene (bijvoorbeeld landelijke) cijfers beschikbaar over dit onderwerp? Zo ja, welke?
- In het geval dat er iets fout gaat: is dit altijd zo of gaat het soms ook goed? Hoe frequent doet het probleem zich voor?
- Zijn de gevolgen van de huidige situatie in cijfers uit te drukken? Zo ja, welke?
- Hebben we voldoende kennis over het onderwerp? Zo nee, waar moeten we ons nog verder in verdiepen?

Normen

- Welke normen gelden er met betrekking tot dit onderwerp binnen onze organisatie/afdeling?
- Zijn er kwaliteitsnormen die betrekking hebben op dit onderwerp? Zo ja, welke?
- Welke algemene (landelijke) normen gelden er met betrekking tot dit onderwerp? Zo ja, welke?
- Zijn er wettelijke normen van toepassing op dit onderwerp? Zo ja, welke?
- Welke maatschappelijke normen en waarden spelen een rol?

De Verbeter-mindmap; het heden als uitgangspunt

Hulpmiddelen

- Welke hulpmiddelen en materialen worden er gebruikt in de huidige situatie?
- Welke protocollen en/of richtlijnen worden er gebruikt in de huidige situatie?
- Zijn er protocollen en/of richtlijnen beschikbaar die niet gebruikt worden? Zo ja, welke?

Personeel

- Welke medewerkers zijn bij dit onderwerp betrokken?
- Hoe is de situatie voor de medewerkers?
- Wat zijn de voor- en nadelen voor de medewerkers?
- Wat vinden medewerkers van het onderwerp?

Overig

- Is er nog andere informatie die relevant is voor het in kaart brengen van de huidige situatie?

Ook effectief verbeteren? Deze Verbeter-mindmap inzetten? Wij helpen je graag met een goed begin.

現地現物

(Genchi Genbutsu): "teruggaan naar de bron om de waarheden te vinden die nodig zijn om correcte beslissingen te nemen, consensus en doelstellingen te bereiken." (ook wel vertaald met: go and see for yourself) - Eén van de Toyota-principes

Consuming Knowledge
www.zorgverbeteraars.nl

T. 050 3644 225
E. info@zorgverbeteraars.nl