



Procesplattegrond

HANDLEIDING PROCESVISUALISATIE

JANUARI 2022



Inhoudsopgave

1. TOELICHTING EN TOEPASSING	3
Waarom procesvisualisatie?	3
Procesplattegrond	3
Toepassingen	4
2. HOE TE GEBRUIKEN	5
Onderdelen	5
Draw.io	8
3. PRAKTISCHE TIPS	9

Datum

4 januari 2022

Status

Definitief 1.0

Auteur(s)

Jonas Rubrech

1. Toelichting en toepassing

Waarom procesvisualisatie?

Wij geloven dat je in ieder project weer het proces centraal moet stellen. Het geheel is immers meer dan de som der delen. Door breder te kijken dan de individuele taken, zet je het gezamenlijke resultaat (en het gezamenlijke doel) centraal.

Nu werkt dit alleen als je het samen doet en alle betrokkenen de meerwaarde zien van een procesbenadering. Visualisatie van processen helpt daarbij. Nu werkt een gemiddelde flowchart vaak vooral op de gaaspieren. Bovendien legt dit visueel meer nadruk op de processtappen dan op de lijn die de stappen verbindt, terwijl dat nu juist het proces is.

We hebben door de jaren heen met veel verschillende visualisatie-methoden geëxperimenteerd. Elk met zijn eigen voordelen en beperkingen. Daaruit is het idee ontstaan om deze ervaringen te bundelen in een visualisatiemethodiek die goed aansluit op het soort projecten dat wij doen en bovendien door iedereen gebruikt kan worden zonder licenties, lidmaatschappen of dure en ingewikkelde software: de procesplattegrond.

Procesplattegrond

De belangrijkste eisen waaraan de methodiek moest voldoen zijn:

- direct inzicht in de grote lijnen, maar voldoende ruimte voor veel informatie;
- duidelijk onderscheid tussen primaire en secundaire processen.

We hebben ons onder meer laten inspireren door het werk van mede-noorderling Sebastiaan van den Brink ([link](#)) die het Nederlandse wegennet schematisch in kaart bracht, de medische metrolijn van WVCZ ([link](#)) en de vele visualisatiemethoden voor bijvoorbeeld supply chain management.

Zorgverbeteraar Jonas Rubrech: ‘We hebben het vaak over “de patiënt centraal”, maar binnen digitaliseringsprojecten komt die kreet vaak niet verder dan het projectplan. Door het primaire proces, je zou het met een hippe uitdrukking ook patient journey kunnen noemen, centraal te stellen houd je als vanzelf de verbinding met waar je het voor doet: de best mogelijke patiëntenzorg. Dat helpt enorm om over muren van afdelingen heen te kijken en het gemeenschappelijke belang centraal te stellen. Bovendien voorkom je dat je ICT gaat inzetten om gaten in het proces te dichten en dus feitelijk chaos aan het digitaliseren bent. De investering die je doet om het proces in kaart te brengen met elkaar, verdien je later in het project dubbel en dwars terug.’

De procesplattegrond is een visuele weergave van een proces. De hoofdweg wordt gevormd door het primaire proces, de reis van de patiënt ('patient journey'). De secundaire wegen zijn de ondersteunende processen die ten dienste staan aan het primaire proces. Je begint altijd met de hoofdweg. Op deze manier 'dwingt' de methode je om het primaire proces centraal te stellen, ook (of juist) als je bezig bent met secundaire processen. Voor secundaire of tertiaire processen die een te indirecte relatie hebben met het primaire proces (denk bv. aan werving en selectie van personeel) is deze visualisatiemethode daarom minder geschikt.

Alle wegen zijn éénrichtingsverkeer. Op de route liggen processtappen die uitgevoerd dienen te worden. Iedere processtap is gekoppeld aan een rol, elke rol heeft een eigen kleur. Een processtap begint met input en levert output. Wanneer handelingen worden uitgevoerd met behulp van een ICT-systeem, dan staat dit benoemd. Ook is er ruimte om eventuele techniek tussen systemen weer te geven (denk aan Edifact- of e-mailberichten).

Toepassingen

In eerste instantie is een procesvisualisatie vooral bedoeld om het proces in kaart te brengen. Iets wat op zichzelf vaak al veel meerwaarde heeft, omdat alle betrokkenen vaak denken hetzelfde beeld te hebben van hoe het proces verloopt terwijl dit in de praktijk vaak niet zo is. Door gezamenlijk het proces in kaart te brengen krijgt iedereen hetzelfde, complete beeld van het proces.

Vervolgens heb je een kapstok om van alles aan op te hangen. Denk aan:

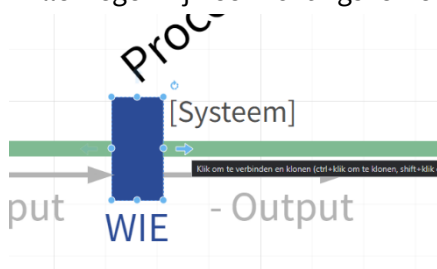
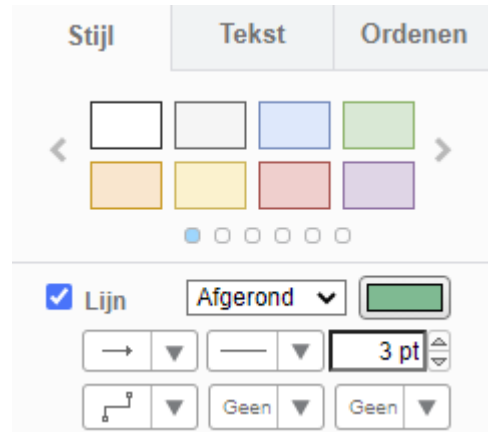
- **Procesoptimalisatie.** Wil je bijvoorbeeld de patiëntveiligheid verbeteren, identificeer dan in welke stappen zich risico's voordoen en hoe je de kans kunt verkleinen, of de detectiekans kunt verhogen. Wil je de doorlooptijd verbeteren, dan kun je met een ondersteunende lijn de doorlooptijd van het hele proces en tussen verschillende processtappen in kaart brengen om vervolgens te zien wat je kunt verbeteren.
- **Digitalisering.** Wanneer je een proces (deels) gaat digitaliseren, helpt het enorm om het proces in kaart te hebben. Zo kun je bijvoorbeeld nagaan of alle processtappen die een trigger nodig hebben om te starten, deze nog wel krijgen in de nieuwe situatie (hoe weet je bijvoorbeeld dat je iets moet doen als je niet meer die stapel dossiers op je bureau krijgt, of die brief in je postvakje?).
- **Testen.** Doe je serieuze ingrepen in je proces, digitaliseer je zaken of is er upgrade van je ICT-systeem? Op basis van de procesplattegrond is een testscript zo gemaakt: een kwestie van alle lijntjes volgen.
- **Scholing.** Gebruik van een nieuw ICT-systeem, een nieuw protocol, een nieuwe werkwijze, er kunnen allerlei redenen zijn om medewerkers te instrueren over een verandering in hun dagelijks werk. Door te beginnen met een procesplattegrond schets je de context en laat je zien hoe mensen hun werkzaamheden samenhangen met het werk van anderen.

2. Hoe te gebruiken

Onderdelen

Primair/secundair proces

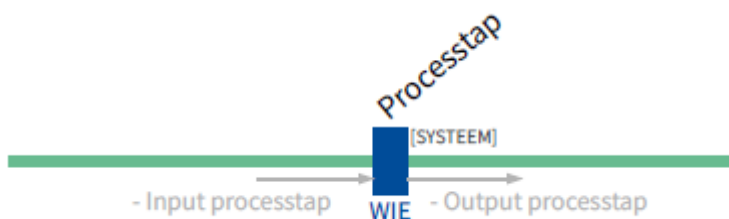
De Procesplattegrond is een visuele weergave van een proces. De hoofdweg wordt gevormd door het primaire proces, de reis van de patiënt ('patient journey'). Standaard is de hoofdweg Zorgverbeters-groen, maar het staat je uiteraard vrij om je eigen kleur te kiezen. De secundaire wegen zijn de ondersteunende processen die ten dienste staan aan het primaire proces (denk aan planningsprocessen, levering van medicatie of). Deze lijnen zijn grijs. Eventueel kun je nog een derde, lichtgrijs, niveau opnemen voor subprocessen die niet direct maar indirect ondersteunend zijn aan het primaire proces (denk aan facturatie, verantwoording of bestellingen). Alle wegen zijn éénrichtingsverkeer.



Om processtappen met elkaar te verbinden, klik je op het blokje van de betreffende processtap. Er verschijnt een blauw pijltje aan de rechterkant van het blokje. Klik op het pijltje en sleep vervolgens tot het blokje waarmee je wilt verbinden.

Processtap

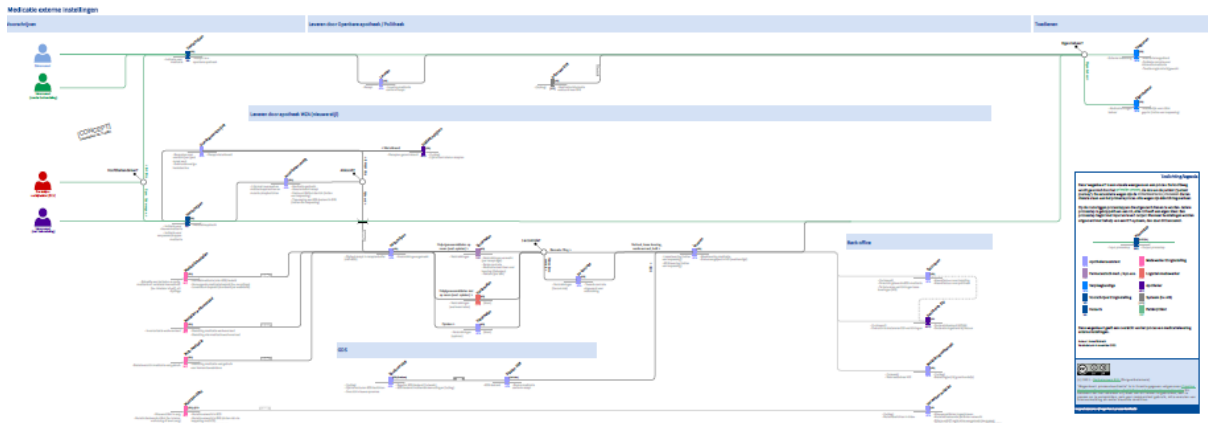
Op de route liggen processtappen die uitgevoerd dienen te worden. Iedere processtap is gekoppeld aan een rol, elke rol heeft een eigen kleur. Een processtap begint met input en levert output. Wanneer handelingen worden uitgevoerd met behulp van een ICT-systeem, dan staat dit benoemd.



Alle uit te voeren handelingen binnen een processtap worden niet beschreven. Als daar behoefte aan is, kan eventueel verwezen worden naar een separate werkinstructie. Om de procesplattegrond overzichtelijk te houden, beperken we ons tot de meest essentiële zaken voor een processtap: input en output.

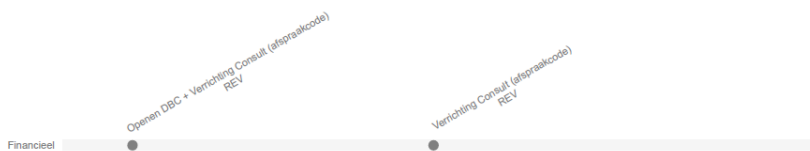
Thema's/subonderdelen

Om meer overzicht te creëren, kunnen thema's, fases of deelprocessen worden aangegeven middels blauwe balken die dienen als een soort hoofdstuktitels. Voor het beschrijven van bijvoorbeeld een medicatieproces, zou je kunnen denken aan 'Voorschrijven', 'Bereiden' en 'Toedienen'. Of voor een behandelproces aan 'Intake en diagnostiek', 'Behandeling' en 'Nazorg'.



Ondersteunende lijnen

Wanneer je bepaalde onderwerpen binnen een proces specifiek wilt benadrukken, kunnen ondersteunende lijnen behulpzaam zijn. Deze zetten we onder de procesplaat met markeringen plus toelichting ter hoogte van de processtap waar dit speelt. Zo kun je denken aan een financiële lijn waarop je aangeeft in welke processtappen een registratie wordt gedaan die financieel van belang is. Of denk aan processtappen waarin een check gedaan moet worden in het kader van patiëntveiligheid, of waar juist een risico bestaat.

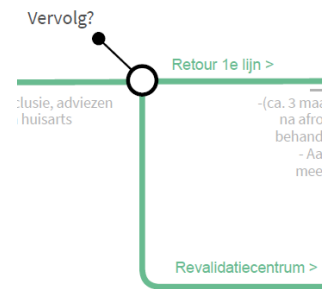
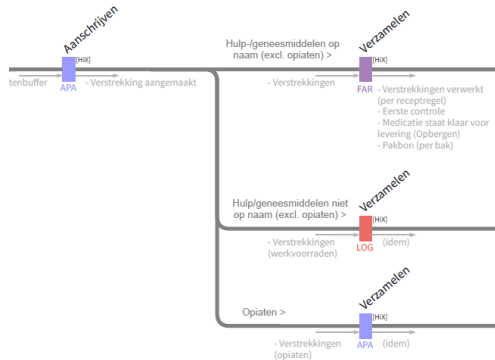


Het is ook mogelijk om juist iets te zeggen over wat tussen de processtappen van belang is, bijvoorbeeld als het gaat om doorlooptijd.



Keuzemomenten en splitsingen

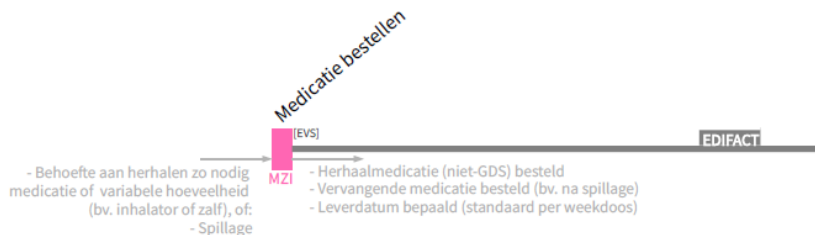
Op een keuzemoment wordt bepaald via welke route het proces vervolgt, waarbij altijd de keuze is uit twee of meer opties. Er wordt altijd gekozen uit slechts één van de opties en het proces verloopt vervolgens via die route ('of-of').



Het kan ook zo zijn dat er meerdere routes parallel lopen. In dit geval splitst de lijn in meerdere lijnen en verloopt het proces parallel langs al deze lijnen ('en-en').

ICT-systemen

Bij iedere processtap kan, indien van toepassing, worden aangegeven in welk [systeem] deze processtap plaatsvindt. Op de lijn zelf kan eventueel ook nog techniek worden weergegeven die van toepassing is op communicatie tussen processtappen. Denk bijvoorbeeld aan e-mail of Edifact. Op deze manier worden koppelingen en technische afhankelijkheden snel inzichtelijk.



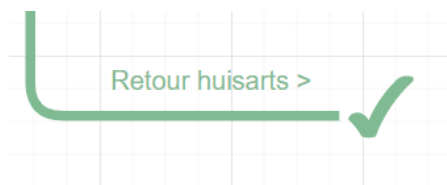
Het kan zelfs zo zijn dat een processtap volledig door een systeem wordt uitgevoerd. In dat geval kun je het systeem gewoon benoemen als uitvoerder van de processtap.



Start- en eindpunt(en)

Het proces start altijd met een patiënt en diens zorgvraag.

Een groen vinkje markeert het einde van het proces.



Het bepalen van begin en eind van een proces is een belangrijke stap tijdens de voorbereiding. In de regel is het startpunt de zorgvraag van een patiënt en het eindpunt de beantwoorde zorgvraag, maar het kan ook een deelproces zijn. Zo zal een diagnostisch proces starten met de indicatie voor diagnostiek en eindigen met terugkoppeling van de resultaten naar de aanvrager.

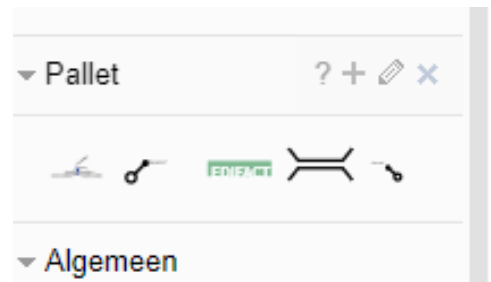
Draw.io

De visualisaties worden gemaakt met behulp van de open source applicatie Draw.io (www.diagrams.net), deze is gratis te downloaden.

Download van onze website de laatste versie van het Sjabloon procesplattegrond

(<https://zorgverbeteraars.nl/procesplattegrond/>). Dit sjabloon bevat een aantal voorbeeldonderdelen en een legenda.

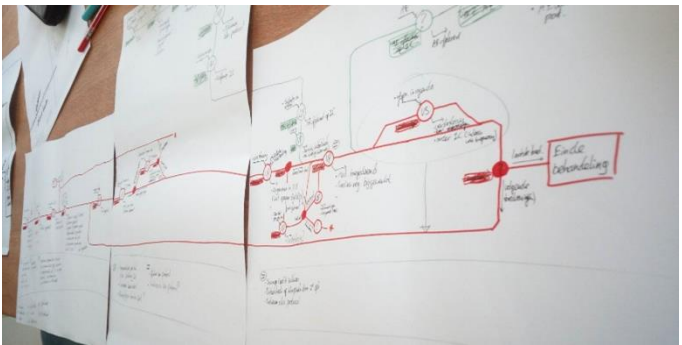

Bovendien is een aantal basisvormen (waaronder een processtap en een keuzemoment) beschikbaar via het Pallet.



Laat in ieder geval het onderste blokje van de legenda (met de bronvermelding en de versiedatum van het sjabloon) in tact. Pas de rest gerust aan!

3. Praktische tips

Een aantal praktische tips die voortkomen uit het gebruik in de praktijk:

- Eerst tekenen. De ervaring leert dat er in het begin nog veel verandert aan een procesplaat. Het is daarom vaak efficiënter om eerst te schetsen op een aantal grote vellen papier. Wanneer je direct begint met het digitaal uitwerken zul je vaak veel tijd verliezen aan aanpassingen. Heb je voor je gevoel de schets voor 90% goed, dan is dat een mooi moment om het uit netjes uit te werken.A photograph showing several sheets of large paper pinned to a wall. On the papers, there are hand-drawn process maps in red ink. The maps consist of boxes connected by lines, representing a workflow. One box on the right is labeled 'Einde' (End) and 'Deborah'.
- Hoofd- en bijzaken. Bedenk dat een dergelijke visualisatie vooral als doel heeft om te structureren en overzicht te creëren. Dat gaat verloren op het moment dat je eindeloos veel details toevoegt. Begin met een duidelijk start- en eindpunt van je proces (en zorg dat alle betrokkenen het daar over eens zijn). Teken dan eerst de 'happy flow', dus het ongehinderde proces van begin tot eind, zonder uitstapjes, uitzonderingen en verstoringen. Begin met het primaire proces, vervolg met de ondersteunende processen. Is iedereen het eens over de happy flow, begin dan pas met de uitzonderingen en variaties. En wees ook daar weer kritisch: uitzonderingen die maar een paar keer per jaar voorkomen wil je wellicht niet uitwerken.
- Onderhoud borgen in de lijn. Zorg er voor dat je procesplattegrond geen eenmalige actie is. Maak iemand die nauw betrokken is bij het proces, of verantwoordelijk is voor (delen van) het proces verantwoordelijk voor het periodiek bijwerken van de procesplaat. Neem het eventueel op in een kwaliteitssysteem of maak het onderdeel van de protocollen.
- Printen. Een procesplattegrond heeft de neiging om een flinke omvang te krijgen. Dat komt de leesbaarheid op het scherm niet ten goede. Zorg daarom voor een aantal geprinte exemplaren op groot formaat. Dat heeft nog een bijkomend voordeel: je kunt ze aan de muur hangen (bijvoorbeeld in je projectruimte, of in de koffiekamer van de betreffende afdeling) wat het gemakkelijker maakt om het steeds als kapstok en als wegwijzer te gebruiken.A photograph of a hallway in a hospital or office. Two people, a man and a woman, are standing in the foreground, looking at a large process map that is pinned to the wall. The man is pointing at a part of the map. In the background, other people in white coats are walking down the hallway.

Heb je de procesplattegrond gebruikt? En heb je aanvullende tips? Laat het ons weten!

info@zorgverbeteraars.nl