

Notulen sessie Tijdwinst en werkplezier - 20 april 2023 - Digivaardig in de zorg

Na een korte inleiding en inventarisatie van thema's waar tijdwinst in te behalen is, zijn we in groepjes uit elkaar gegaan. Per groepje werd er een tijdsberekening gemaakt. Let op, het is geen wetenschappelijk onderzoek maar een schatting 😊

Wij gaan aan de slag om hier een product van te maken of een vervolgonderzoek naar te doen. We delen wel alvast de ruwe notulen met jullie!

Dit zijn de berekeningen die uit de chat zijn gekomen:

Algemene tip van Suzanne: doe een minimale berekening (wat je ten minste als tijdwinst hebt), zodat je niet te snel de tijdsbesparing gaat overschatten in je berekeningen. Liever dat mensen denken: er is veel meer tijdwinst te behalen! Dan...."ze overdrijven!" 😊.

Berekening 1:

Huidige situatie:

Medewerker werkt in ECD en gebruikt andere bestanden als input. Klikt heen en weer tussen schermen, leest en typt over/vat samen.

Wenselijke situatie:

Medewerker werkt in ECD en gebruikt andere bestanden als input. Zet 2 schermen naast elkaar met sneltoets combi windows+pijl en kopieert en plakt met sneltoetsen waar mogelijk (ctrl+c, ctrl+v).

Berekening:

Per dienst per medewerker 10 minuten besparing = 40 min per week (4 diensten) = 1800 minuten besparing per jaar (als je 45 weken rekent) = 30 uur besparing per jaar.

Bijvoorbeeld in organisatie van 3000 medewerkers = 90.000 uur.

Verwachting is dat aantal minuten besparing per dienst bij administratie/ondersteunende diensten veel hoger is.

Berekening 2

Huidige situatie:

Medewerkers werken niet samen in een bestand, maar die werkwijze kan verschillende problemen geven:

- Medewerkers gebruiken niet de laatste versie
- Of het zoeken naar de laatste versie kost tijd = 3 min aan tijd.
- Tegelijkertijd opslaan waardoor er info mist; samenvoegen van alle wijziging in één bestand; bel- en mailcontact over het bestand/ onderlinge communicatie; dubbel werk, zelfde aanpassing in meerdere

bestanden = 15 min aan tijd.

- Eerst opslaan op eigen schijf, bijvoegen in mail, mail versturen = 2 min aan tijd.

Zeg dat je 2x per week met het bestand bezig bent.

Dat is 40 min per week in tijdsbestek van een maand = 160 minuten (4 weken x 40 min).

2080 minuten per jaar (als je met 52 weken in een jaar rekent) = 35 uur (dat is een fulltime werkweek voor 1 persoon).

Voor kantoorpersoneel ligt het aantal keer dat mensen in bestanden werken veel hoger!

Wenselijke situatie:

Gezamenlijk in een bestand werken.

Wat levert het op om gezamenlijk in een bestand te werken:

- Werkplezier (minder frustratie en zinvolle werkzaamheden)
- Tijdswinst
- Up-to-date informatie zonder frustratie

Berekening:

Enige tijd die je investeert is het openen van het bestand, dus nog geen minuut!

Tip: zet de bestanden op een plek waar je het makkelijk kan vinden, bijvoorbeeld door een bookmark te gebruiken.

Berekening 3

Huidige situatie:

Bij team overleggen:

- In voorbereiding wordt agenda gemaakt door voorzitter o.b.v. mails en eerdere overleggen: kost 45 minuten.
- Notulist maakt aantekeningen op papier en werkt deze uit: kost 1,5 uur.
- Notulen worden rondgemaild naar deelnemers, behandeld in volgend overleg en aangepast waar nodig: kost 30 min.

Totale tijdsbesteding per overleg: 2 uur en 45 minuten.

- 1x2 weken, 25 per jaar = 4125 minuten = 69 uur.

Nog niet meegenomen: tijd besteed door individuele deelnemers aan vooraf lezen.

Gewenste situatie:

Verslaglegging van overleggen digitaliseren en real time maken tijdens teamoverleg:

- Agenda online aanmaken en delen: iedere deelnemer zet agendapunten daar zelf in. Tijdswinst van 45 minuten.
- Notulist maakt tijdens overleg direct de notulen online in de agenda en iedereen leest direct mee (of via digibord). Aan het eind van overleg worden notulen en actielijst meteen geaccordeerd. Tijdswinst van 2 uur.
- Tip: aandrager van agendapunt maakt aantekeningen bij het desbetreffende agendapunt!

Berekening:

Totale tijdswinst per overleg = 2 uur en 45 minuten.

- 1x2 weken, 25 per jaar = 4125 minuten = 69 uur per team per jaar per overleg.

Extra winst:

- Betrokkenheid en draagvlak bij overleggen à eigenaarschap.
- Acties zijn direct helder, je hoeft niet te wachten op notulen à efficiëntie.
- Vervelende taak van notulen maken vervalt à werkplezier.

Berekening 4:

Huidige situatie:

Medewerker notuleert met pen en papier, voert dit later in op de computer en moet op zoek naar de juiste locatie om het op te slaan. Vervolgens wordt er een berichtje verstuurd naar de collega's dat de notulen online staan. Normaal gesproken wordt dit door de administratief medewerkster gedaan, maar regelmatig wordt dit door een collega gedaan als zij er niet is.

Berekening huidige situatie bij notuleren door collega van de afdeling:

- Vergadering is eens per 6 weken = 90 minuten.
- Invoeren in Word = 45 minuten.
- Controle notulen door collega = 10 minuten.
- Opslaan op de juiste locatie = 15 minuten.
- Berichtje sturen = 5 minuten.

Gewenste situatie:

Advies is standaardiseren werkwijze administratieve medewerkster:

- Rechtstreeks vanuit het systeem invoeren d.m.v. een format.

- Agendapunten zijn voorafgaand aan de vergadering al ingevoerd en worden tijdens overleg aangevuld.
- Tijdens overleg zijn de notulen dan afgerond en op de juiste locatie opgeslagen.

Berekening:

Berekening voor de gewenste situatie:

- Vergadering is eens per 6 weken = 90 minuten.
- Controle notulen door collega = 10 minuten.
- Berichtje sturen = 5 minuten.

Tijdwinst: 60 minuten per vergadering, van de 12 maanden, wordt er in 10 maanden vergaderd, dus 7 vergaderingen per jaar. Per jaar worden er zeker 4 vergaderingen overgenomen door een collega = 240 minuten oftewel 4 uur tijdswinst op jaarbasis per team en per locatie.

Adviezen: Standaard manier van notuleren opstellen waarbij duidelijke afspraken worden gemaakt, gebruik wordt gemaakt van een format, waarbij iedereen gebruik kan maken van deze werkwijze.

Tip: ondersteuning door digicoach, gebruik van sneltoetsen, snel typcursus, training luisteren en typen, kort en bondig formuleren acties, besluiten.

Berekening 5

Huidige situatie:

Je krijgt als zorgmedewerker een document in de mail, je opent deze en doet hier aanpassingen. Vervolgens sla je het op en stuurt een nieuwe mail naar iedereen met jouw bijlage. Vervolgens krijg je die ook van anderen en moet alles ook nog een geheel worden. En misschien zijn sommige aanpassingen dubbel.

Tijd: 10 minuten (buiten de aanpassingen om) voor 4 personen voor 4 diensten per week.
 $10 \times 4 \times 4 = 160$ minuten per week.

1 persoon verzamelt en brengt alles tot in één document, deze persoon is hier, afhankelijk van de grootte van het document, lang mee bezig. Dus zekers tijdswinst te behalen, maar ook werkplezier.

Gewenste situatie:

Werken vanuit een gedeeld document via SharePoint. Men kan zien welke wijzigingen er al zijn aangepast, waardoor er geen 'dubbel werk' is. De persoon die alles verzamelt en alles tot één document brengt, is hierdoor niet meer nodig.

Tijd: $2 \text{ minuten} \times 4 \times 4 = 32$ minuten per week.

Berekening:



Tijdwinst: 128 minuten voor dit team van 4 personen.

Werkplezier: Je krijgt het idee dat je meer samenwerkt, het zorgt voor meer brainstormen/ inspiratie en samen verder komen.

Notitie: welke berekening zou verder nog kansrijk zijn om te maken voor jouw organisatie?

- De digitale en papieren agenda die toch nog veel naast elkaar lopen.
- De vele verschillende systemen/ kanalen waar informatie op binnen komt en de prioriteiten die men daaraan linkt.

Berekening 6:

Huidige situatie:

Bestanden waarbij je mapje voor mapje moet doorspitten om het goede bestand te vinden.

Gewenste situatie:

Gebruik van:

- Snelkoppelingen
- Favorieten
- Vastpinnen (snelle toegang)

Berekening:

1. 4 mappen door om bij document te komen = 20 seconden – 5 seconden per laag.
2. Huisartsenpraktijk $15 \times 20 = 5$ min.
3. Vastpinnen favorieten = $3 \times 20 = 60$ min.
4. Tijdwinst = 4 minuten per dag.
5. 18 minuten per week (28 uur).
6. Medewerkers $10 \times 18 = 180$ minuten = 3 uur per week.
7. 1040 weken (20 jaar werken) $\times 3 = 3120$ uur.

Notitie: nog meer tijdwinst te behalen door:

Bestand, bijlage of hyperlink toevoegen aan de mail, dan scheelt het ook tijd als je snel bij bestanden kan.

Berekening 7:

Huidige situatie:

E-mail wordt gebruikt voor het samenwerken in/delen van bestanden.

Gewenste situatie:

De chatfunctie van Microsoft Teams gebruiken in plaats van e-mail.

Berekening:

Gemiddelde werknemer besteedt 3 u aan mail. Zorgmedewerker besteedt normaal gesproken een half uur aan de mail, we verwachten dat dat twee keer zo snel zou kunnen zijn, dus 15 minuten winst op jaarbasis:

$47 \times 5 \times 15 \text{ minuten} = 3.525 : 60 = 58,75$ uur per jaar per zorgmedewerker.

Berekening 8:

Huidige situatie:

Patiënt belt en wilt graag een document per mail ontvangen.

Probleem: dit kost 5 minuten per keer (als het niet te druk is en de assistente het gevraagde in een keer kan afhandelen).

Assistente haalt bericht uit HIS, slaat het op. Mailbox openen, mailadres patiënt intypen, document toevoegen, bericht typen, beveiligd mailen.

Gewenste situatie:

Document vanuit HIS versturen naar portaal (patiënt moet dan portaalgebruiker zijn).

Patiënt ontvangt bericht per mail. Patiënt kan bericht inzien door in te loggen in zijn portaal. De mail bevat al een hyperlink naar de app, zodat hij meteen kan inloggen.

Berekening:

Deze berekening: uitgegaan van een normpraktijk, 3x per dag stuur je dan zo een bericht per mail. Per handeling kan dat 4 minuten besparen (12 minuten per dag). Daarnaast verkleint de oplossing ook de kans op fouten.

Tijdwinst: per week 1 uur.

Algemeen

Tip: zorgmedewerkers blind laten leren typen scheelt ook veel tijd.

Tip Suzanne: mensen worden gemotiveerd door tijdverlies ("je verliest door dit moment zoveel tijd per week"), dat werkt (hoe raar het ook klinkt) volgens onderzoek motiverender dan tijdwinst.