



**Academie**  
Brengt verandering  
in de praktijk.

# Training Capaciteitsmanagement op de polikliniek

## *Optimale afstemming tussen zorgvraag en zorgaanbod*

Hoe vind je de balans tussen zorgvraag en zorgaanbod (zorgprofessionals, ruimten en apparatuur)? En hoe zorg je dat je het aantal patiënten op de polikliniek ziet conform de afspraken met de zorgverzekeraar? Dit zijn vragen die bij veel ziekenhuizen spelen. Tijdens deze training leer je aan de hand van een stappenplan hoe je de polikliniek efficiënter en effectiever met behulp van capaciteitsmanagement en zorglogistiek inricht.

### Hoe ga je aan de slag met capaciteitsmanagement op de polikliniek?

In een polikliniek is het belangrijk dat alle capaciteiten op elkaar en op de vraag zijn afgestemd, zodat je de juiste zorg tijdig en in één keer goed levert. Het realiseren hiervan is complex, maar aan de hand van de [methodiek van Q-Consult Zorg](#) kan je grip krijgen op jouw logistieke processen. De methodiek heeft op meerdere poliklinieken de toets van de praktijk doorstaan en bestaat uit een stappenplan dat je helpt de afdelings specifieke uitgangspunten te definiëren. Dit biedt je handvatten om de processen op de afdeling in te richten op basis van de verwachte zorgvraag van het aankomende jaar. Ontdek aan welke knoppen je kan draaien en leer hoe je inzicht krijgt in de stuurindicatoren voor de voorspelde productie of zorgvraag van jouw organisatie.

### Jouw polikliniek efficiënter inrichten

Tijdens de training Capaciteitsmanagement op de polikliniek leer je deze methodiek toe te passen in jouw eigen polikliniek. Je werkt scenario's uit om vervolgens onderbouwd een keuze te maken voor de inrichting van jouw spreekuren en processen. Zo krijg je de handvatten om de complexiteit van capaciteitsmanagement terug te kunnen brengen tot een hanteerbaar minimum. Daarnaast is er aandacht voor de implementatie van de gekozen inrichting en voor de cultuur op de polikliniek: reacties op veranderingen, motivatie en betrokkenheid van jezelf, de medewerkers en de specialisten. Wat is (persoonlijk) leiderschap en jouw eigen invloed binnen de polikliniek?

### Over de training Capaciteitsmanagement op de polikliniek

De training is praktisch en interactief van aard. Vanuit de theorie ga je direct aan de slag met oefeningen en casuïstiek. Tussen de trainingsdagen voer je een huiswerkopdracht uit en daarnaast kijkt de trainer een keer met je mee in de praktijk. Zo wordt werken en leren geïntegreerd in jouw dagelijkse praktijk.

#### Na afloop van de training:

- Ken je de methodiek en heb je deze toegepast in jouw eigen praktijk.
- Kan je verschillende scenario's uitwerken aan de hand van jouw eigen data.
- Is inzichtelijk op welke onderdelen je keuzes kan maken voor de inrichting van jouw polikliniek (bv. de inrichting van spreekuren, inzet zorgprofessionals) en ben je in staat zelf te bepalen waar je op gaat sturen.
- Heb je handvatten voor het creëren van draagvlak bij de implementatie van een nieuwe werkwijze.
- Heb je handvatten om op basis van de (toekomstige) zorgvraag jouw polikliniek in te richten.

Oudlaan 4, 3515 GA Utrecht  
Postbus 9696, 3506 GR Utrecht  
088 1020 950  
informatie@qacademie.nl  
www.qacademie.nl

## Programma

### Dag 1

#### Waar richten we ons op?

##### **Theorie van vraag gestuurd plannen (stap 1)**

- Logistieke principes en capaciteitsmanagement model
- Productieafspraken of zorgvraag bepalen
- Zorgaanbod in beeld brengen

##### **Verdelingsanalyse maken (stap 2 & 3)**

- Werken met data
- O.a. jaarspreiding, aantal werkbare weken, type poli's
- Praktijkcasus: in kaart brengen van zorgvraag en -aanbod met benodigde uitgangspunten
- Betrokkenheid van zorgprofessionals

#### Inrichten en verrichten

##### **Vooruit plannen: het inrichten van de polikliniek (stap 4)**

- Bepalen van uitgangspunten
- Inrichting o.b.v. zorgvraag, uitgangspunten en verdelingsanalyse
- Praktijkcasus: inrichten van de polikliniek: welke puzzels kan je maken?

##### **Inzet van capaciteiten (stap 5)**

- Personeel, ruimte, apparatuur

#### **Praktijkopdracht**

Na de eerste trainingsdag pas je de methodiek toe op jouw eigen data.

### Dag 2

#### Sturen

##### **Terugkoppeling praktijkopdracht**

- Wat ging goed en waar liep je tegenaan?
- Uitwisselen van ervaringen

##### **Bepalen van kritische succesfactoren (stap 6)**

- Vertaalslag naar KPI's
- Benodigde rapportages
- Borgen van verbeteringen

##### **Overleg en communicatie**

- Overleg- en communicatiestructuur
- Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden

##### **Gedrag & Cultuur**

- Samenwerking
- Motivatie en betrokkenheid
- Omgaan met weerstand bij verandering

##### **Persoonlijke effectiviteit**

- Persoonlijk leiderschap
- Jouw invloed binnen de polikliniek

##### **Stappenplan**

Je gaat naar huis met een concreet stappenplan. Hiermee is inzichtelijk hoe de 6 stappen voor jouw organisatie ingevuld kunnen worden om de polikliniek efficiënt en effectief in te richten.

## Praktische informatie

**Data en locaties:** op [onze website](#) vind je de actuele data en locaties van onze trainingen.

**Trainers:** onze trainingen worden verzorgd door trainers die veelal als consultant van Q-Consult Zorg werkzaam zijn binnen diverse zorgorganisaties. Zij kennen jouw dagelijkse praktijk van binnenuit en werken eveneens aan vergelijkbare capaciteitsvraagstukken, waaronder in de rol van capaciteitsadviseur, projectleider, veranderkundige en (data-)analist. Hun kennis, ervaring en didactische vaardigheden brengen ze met enthousiasme in deze training aan jou over!

**Voor wie is deze training bedoeld?** Zorgmanagers (polikliniek), teamleiders polikliniek, managers en adviseurs capaciteitsmanagement of zorglogistiek.

**Investing:** € 965,- per persoon (Q-Academie is vrijgesteld van btw). Deze investering is inclusief lesmateriaal en dagarrangement.

**Aanmelden:** je kan je aanmelden via onze website [www.qacademie.nl](http://www.qacademie.nl). De annuleringsvoorwaarden vind je hier ook.

**Incompany:** deze training bieden wij ook incompany aan. Wij maken het programma op maat naar de situatie in jouw instelling. Vraag ons naar de mogelijkheden.

**Meer informatie:** je kan contact opnemen met Q-Academie op 088 1020 950 of via [informatie@qacademie.nl](mailto:informatie@qacademie.nl).