

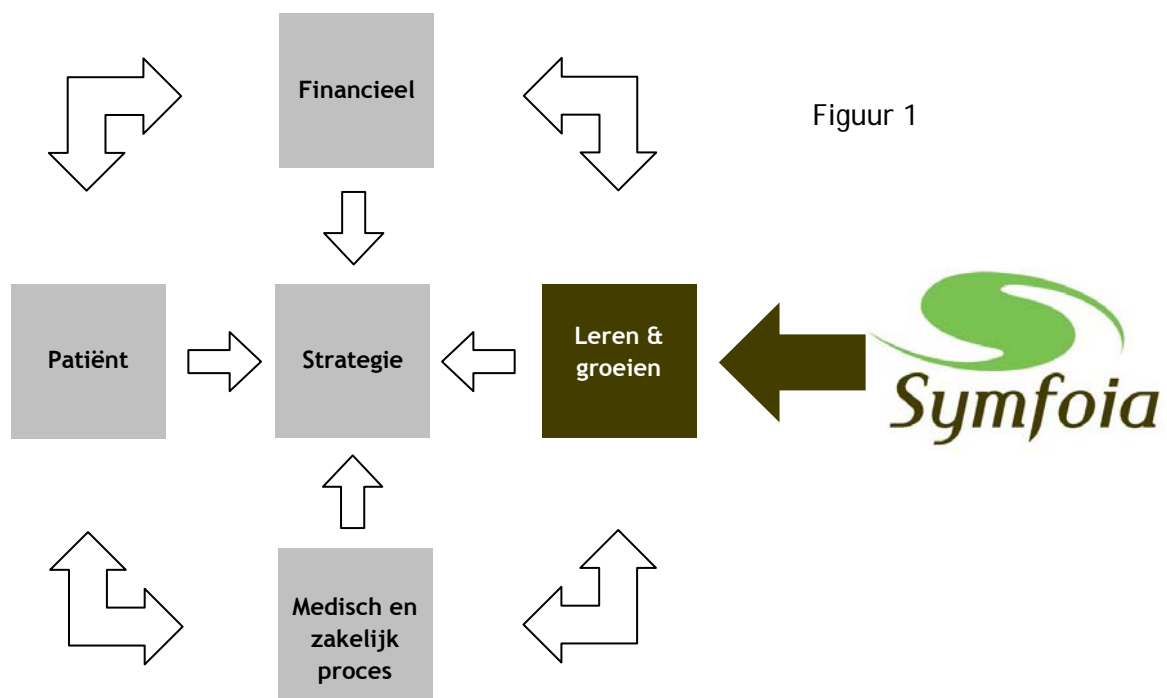
Symfoia™ HOED Monitor

Een instrument om de ontwikkeling van de performance van het samenwerkingsverband 'Huisartsen onder één dak' te kunnen volgen en 'managen'



Performance management

Onder performance verstaan we de combinatie van het *feitelijk gedrag* van mensen in een bepaalde functie, in combinatie met de *instrumenten* waarvan de mensen in die functie gebruik maken. In formule: performance = gedrag x instrument.



Net zoals bedrijven veel aan 'performance management' doen, zullen samenwerkingsverbanden in de 1^e en 2^e lijn van de gezondheidszorg er niet aan ontkomen om in enige vorm hun performance te meten, om die performance te kunnen verbeteren. Het instrument hiervoor in de situatie van een HOED, is de HOED-monitor. Deze HOED-Monitor van Symfoia beslaat alle vier domeinen van meting zoals worden aangegeven in het prachtige model van de balanced scorecard (zie figuur 1). Het unieke van de Symfoia HOED Monitor zit in de manier waarop met behulp van de Symfoia-scan, 'leren & groeien' wordt gemeten.

Hoe werkt de Symfoia™ HOED Monitor?

De HOED-monitor bestaat uit vier verschillende metingen die in één rapportage samenkomen:

- Door - bijvoorbeeld één keer per twee maanden - alle medewerkers van een HOED de Symfoia-scan te laten invullen, wordt zichtbaar hoe collectief gedrag zich ontwikkelt (in figuur 1 het blokje 'Leren & groeien').
- Door - bijvoorbeeld één keer per twee maanden - patiënten aan de balie een simpel enquêteformulier te laten invullen (dat in maximaal één minuut moet kunnen worden ingevuld), wordt zichtbaar hoe patiënten denken over de door de HOED geleverde 'toegevoegde waarde' (in figuur 1 het blokje 'Patiënt').
- Uit de eigen administratie worden - bijvoorbeeld één keer per twee maanden - gegevens gehaald waarmee de ontwikkeling van kosten en baten wordt zichtbaar gemaakt (in figuur 1 het blokje 'Financieel').
- Eveneens uit de administratie worden - bijvoorbeeld één keer per twee maanden - gegevens gehaald waarmee de ontwikkeling van de productiviteit kan worden zichtbaar gemaakt (in figuur 1 het blokje 'Medisch en zakelijk proces'). Productiviteit kan bijvoorbeeld worden gemeten door te kijken naar de verhouding tussen aantallen behandelde patiënten en het aantal gewerkte uren. Een maatstaf die op allerlei manieren verfijnd kan worden.
- De verschillende informatiestromen worden door Symfoia samengevoegd in een rapportage van - bijvoorbeeld - drie pagina's. Het is in hoofdzaak een kwantitatieve rapportage, afgesloten met een kwalitatieve beoordeling van de meting.
- De HOED-monitor wordt geleverd op basis van een abonnement met een minimale duur van twee jaar. Het onderliggende contract is een 'service level agreement' ofwel SLA. In die SLA wordt afgesproken wie waarvoor verantwoordelijk is en wat de HOED en Symfoia wederzijds van elkaar aan kwaliteit mogen verwachten.

Prijs

De abonnementsprijs van een tweemaandelijks HOED-monitor voor een HOED-grootte tot maximaal tien mensen: € 2.700 euro exclusief BTW per jaar.

Voor 'service' (helpen de monitor te interpreteren, eventueel via telecoaching / e-mail coaching) geldt een tarief van 150 euro per uur.