

PERSBERICHT



Onderzoek onder HEAD's signaleert lichte verbetering knelpunten stuurinformatie

Nationaal Shared Service Center leidt tot kostenbesparingen in de gezondheidszorg

Wormer, 7 juli 2010 – Het bundelen van administratieve processen in een Nationaal Shared Service Center zal leiden tot kostenbesparingen in de gezondheidszorg. Een dergelijk landelijk shared service center zou volgens veel Hoofden Economische en Administratieve Dienst (HEAD's) ook bijdragen aan het elimineren van knelpunten in de dienstverlening als gevolg van gebrek aan stuurinformatie. Wel is er vergeleken met vorig jaar een lichte verbetering te constateren in de beschikbaarheid van stuurinformatie. Dit zijn de belangrijkste uitkomsten van het jaarlijkse onderzoek onder HEAD's, dat is uitgevoerd door onderzoeksbureau InfoResult in opdracht van Accounting Plaza, specialist in outsourcing van administraties.

Het onderzoek is gehouden onder de deelnemers aan het jaarcongres van de Hoofden Economisch en Administratieve Dienst in de klinische zorg, dat onlangs in Houten plaatsvond. Een meerderheid van de ondervraagde HEAD's is van mening dat er op dit moment andere prioriteiten zijn dan een shared service center als het gaat om herstructurering van de zorg. Dat wil overigens niet zeggen dat een shared service center als onbelangrijk wordt bestempeld. Een substantiële groep vindt het samenbrengen van administratieve processen minimaal even belangrijk als andere zaken.

Kostenbesparingen

Een overgrote meerderheid van de HEAD's is van mening dat een landelijk shared service center kostenbesparingen op kan leveren. Het lijkt voornamelijk een utopie dat binnen vijf jaar alle ziekenhuizen hun administratieve processen in een shared service center hebben ondergebracht.

De verwachting is wel dat in de komende tijd een aantal ziekenhuizen deze stap zal maken. Volgens een overgrote meerderheid zal het initiatief voor de totstandkoming van een shared service center moeten komen van de Raad van Bestuur en de HEAD's. De verantwoordelijkheid zal in ieder geval bij deze twee partijen liggen.

De helft van de ondervraagde Hoofden Economische en Administratieve Dienst vindt (grotendeels) dat er een goede verhouding is tussen operationele en aansturende werkzaamheden. Bijna driekwart is het

daar redelijk tot helemaal mee eens. Iets minder dan de helft van de HEAD's is het in meer of mindere mate eens met de stelling dat ze zich te veel bezig houden met de operatie. Daarom kan de meerderheid zich ook niet volledig toeleggen op aansturing.

Het gebrek aan stuurinformatie is net als vorig jaar duidelijk een knelpunt in het leveren van de gewenste kwaliteit aan zorg. Een ruime meerderheid geeft aan dat het gebrek aan stuurgegevens in behoorlijke mate of nog ernstiger knelpunten oplevert. Voor slechts 8 procent levert het gebrek aan stuurgegevens (bijna) geen knelpunten op. Als belangrijkste oorzaken van de knelpunten worden met name de gebrekkige standaardisatie van processen en de cultuur genoemd. Uit het onderzoek komt wel naar voren dat er sprake is van een lichte verbetering ten opzichte van vorig jaar. In 2009 gaven de HEAD's aan meer last te hebben van het gebrek aan stuurgegevens.