

CHOIR SEMINAR

POLI PLANNING



7 JUNI 2019

MARJOLEIN VAN SWINDEREN

ADVISEUR ZORGLOGISTIEK



AGENDA

1. Even voorstellen
2. Live-gang nieuw EPD
3. Continue verbeteren op het gebied van zorglogistiek (poli planning)
 - Heilige planhorizon
 - Spreekuurinrichting
 - Specialisme Tactisch Planningsoverleg (TPO)
4. Uitdagingen voor de toekomst

DIT BEN IK

Marjolein van Swinderen

UNIVERSITY
OF TWENTE.



Medisch Spectrum Twente
een santeon ziekenhuis

ST ANTONIUS
een santeon ziekenhuis

avans
hogeschool

ST ANTONIUS
een santeon ziekenhuis

HET ZIEKENHUIS

Locatie Nieuwegein



Locatie Utrecht



Locatie Woerden (sinds 2017)



- 7 locaties
- 29 OK's in gebruik
- 750-850 bedden
- 650.000 polibezoeken
- 5.600 medewerkers
- 350 medisch specialisten
- 200 arts-assistenten
- 600 vrijwilligers

Spatadercentrum de Meern



Polikliniek Houten



Polikliniek Utrecht Overvecht



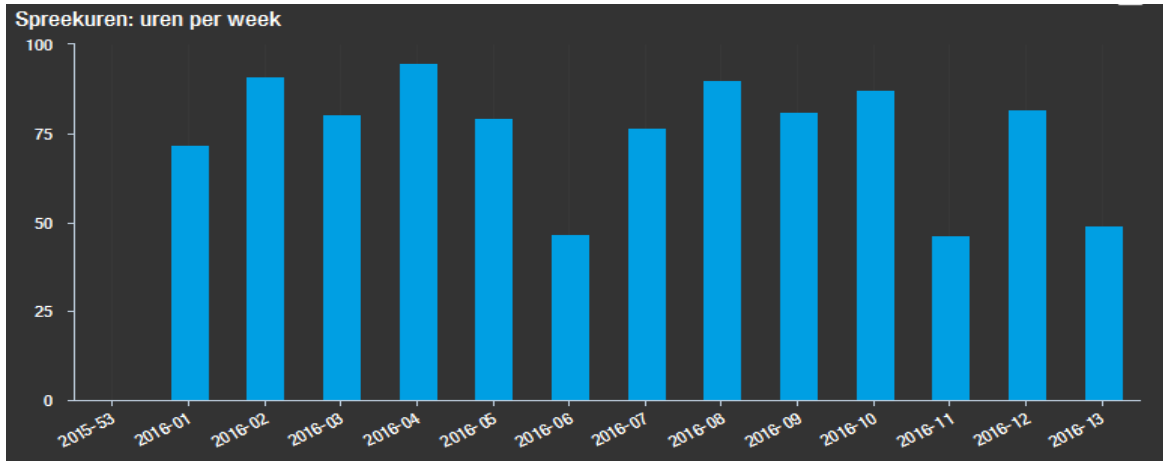
Polikliniek Mijdrecht



VEEL VARIATIE IN HET PROCES

- Aantal spreekuren per week heeft weinig tot geen relatie met actuele vraag (push planning).
- Standaard aantal spreekuren, die geannuleerd worden als arts er niet is.
- Standaard spreekuurschema het hele jaar door

Dit heeft in praktijk veel implicaties, en deels moeten we hiermee "dealen"



LIVE-GANG NIEUW EPD

November 2017

	Basis schema	Gepland schema	Nieuw basis schema
8:00		Leeg	Korte termijn capaciteit
8:05	Uitslag onderzoek artrose	Leeg	
8:10		Leeg	
8:15	Uitslag onderzoek artrose	Leeg	
8:20	Uitslag onderzoek artrose	Uitslag onderzoek artrose + extra tijd	
8:25		Extra tijd pt 8:20	
8:30	Uitslag onderzoek artrose	Alg. controle uitslag onderzoek	
8:35			
8:40	Geen programma		
8:45			
8:50	Nieuw artrose	Nieuw artrose	
8:55			
9:00	Nieuw artrose	Nieuw artrose	
9:05			
9:10			
9:15	Controle artrose	Controle artrose	Lange termijn capaciteit
9:20	Controle artrose	Controle artrose	
9:25	Controle artrose	Leeg	
9:30			Gearceerd (nog vrij te geven)
9:35	Nieuw artrose	Nieuw artrose	
9:40			
9:45	Nieuw artrose	Nieuw second opinion	
9:50			
9:55			
10:00	Controle artrose	Controle artrose	Lange termijn capaciteit
10:05	Controle artrose	Controle artrose	
10:10	Geen programma	Leeg	Korte termijn capaciteit
10:15		Research	
10:20	Nieuw artrose	Overleg	
10:25			
10:30	Nieuw artrose	Nieuw artrose	
10:35			
10:40			Lange termijn capaciteit
10:45	Controle artrose	Controle artrose	
10:50	Controle artrose	Controle artrose	
10:55	Geen programma	Leeg	Korte termijn capaciteit
11:00			
11:05	Nieuw artrose	Nieuw artrose	
11:10			
11:15	Nieuw artrose	Nieuw Voet	
11:20			
11:25			Lange termijn capaciteit
11:30	Controle artrose	Controle artrose	
11:35	Controle artrose	Extra tijd pt 11:30	
11:40	Controle artrose	Controle artrose	
11:45	Geen programma	Leeg	Lange termijn capaciteit
11:50	Telefonisch consult	Controle artrose	
11:55	Telefonisch consult	Telefonisch consult	

Illustratie spreekuurinrichting voor Epic

- 40% consulten wijkt af van basischema
- Gedoe voor artsen en planners (veel communicatie om afspraken 'ertussen' te krijgen)

Leidende principes inrichting Epic

- Meer open, flexibele en eenvoudige agenda's
- Voorkomen van verdringing door korte termijn capaciteit te reserveren
- Flexibiliteit voor bijzondere periodes: voor/na vakantie een ander schema
- Patiënten kunnen zelf afspraken plannen en verplaatsen
- Het afsprakensysteem wordt gebruikt voor patiëntgebonden tijd
- Betrouwbare afspraken door middel van een heilige planhorizon

CONTINUE VERBETEREN

3 onderdelen op het gebied van zorglogistiek

1. Heilige horizon (planhorizon) op 8 weken, 12 en 16 weken.

Doel: betrouwbare afspraken

Doel: behoud flexibiliteit om bij te kunnen sturen tussen vraag en aanbod



2. Betere inrichting spreekuren: minder 'star'

Doel: meer flexibiliteit in spreekuren

(t.b.v. kortere toegangstijden i.c.m. betere benuttingsgraad) + minder gedoe

Doel: eenduidige inrichting Epic – Cadence + eenvoud behouden

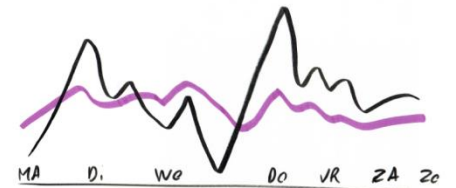


3. Specialisme TPO (tactisch planningsoverleg):

M.b.v. dashboard frequent bijsturen op vraag en aanbod per type spreekuur en OK.

Doel: korte toegangstijden poli en wachttijden OK i.c.m. goede benuttingsgraad

Doel toekomst: integratie met radiologie



GELIJKMATIG OVER DE WEEK PLANNEN

1. 'HEILIGE' PLANHORIZON (1)

Beleid

Aanleiding: afspraken werden veelvuldig verplaatst als gevolg van vakantie, congres e.d. in de artsen schema's. Sommige patiënten kregen wel 6 verschillende afspraken thuisgestuurd.

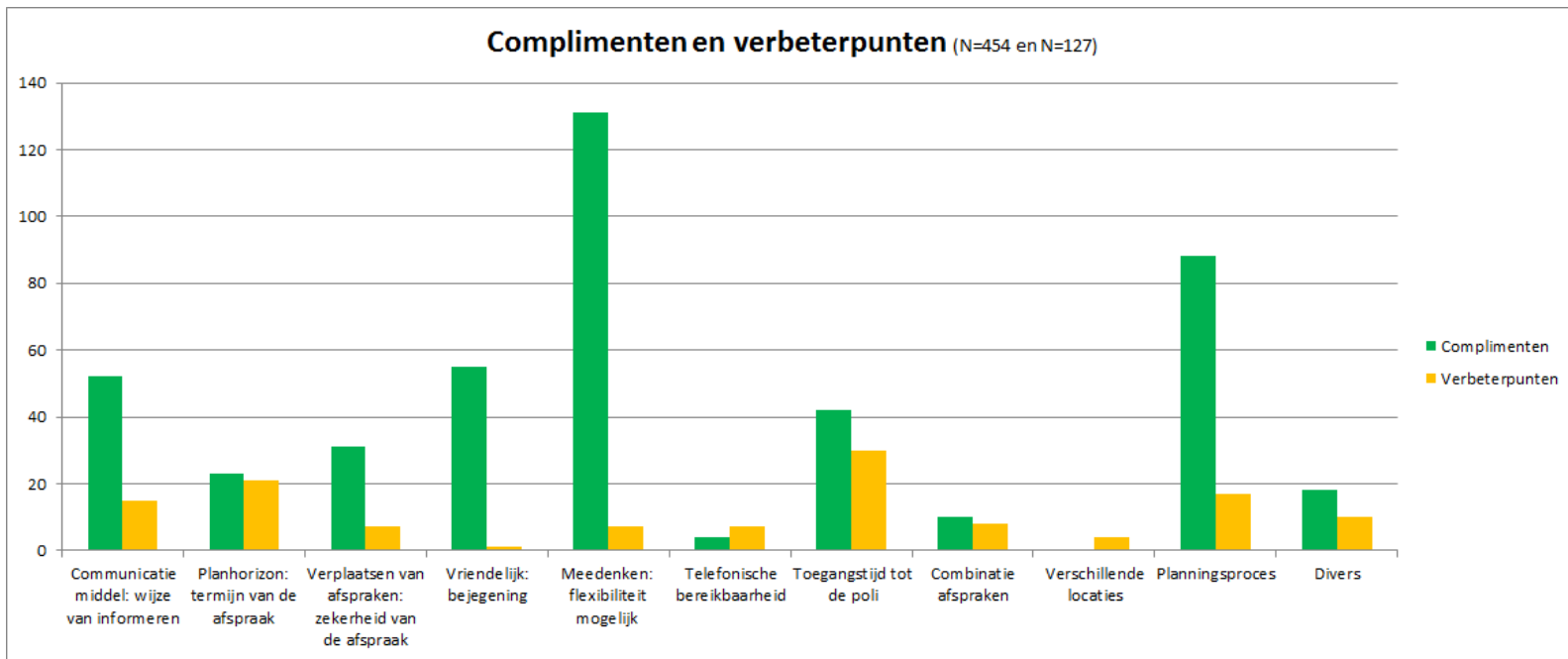
- Keuze uit 3 opties: 8, 12 of 16 weken horizon
 - Snijdende specialismen gekozen voor 8 weken i.v.m. OK TPO systematiek (groei sessies)
- Planhorizon = heilige horizon (in praktijk zien we anders)

8 weken	12 weken	16 weken
Chirurgie	Cardiologie	Interne geneeskunde
Gynaecologie	Dermatologie	Neurologie
KNO	Kaakchirurgie	Ouderengeneeskunde
Longgeneeskunde	Kindergeneeskunde	Psychologie & Psychiatrie
MDL	Oogheelkunde	Paramedische zorg
Orthopedie		Reumatologie
Plastische Chirurgie		Diabetes Centraal
Urologie		KNF

1. 'HEILIGE' PLANHORIZON (2)

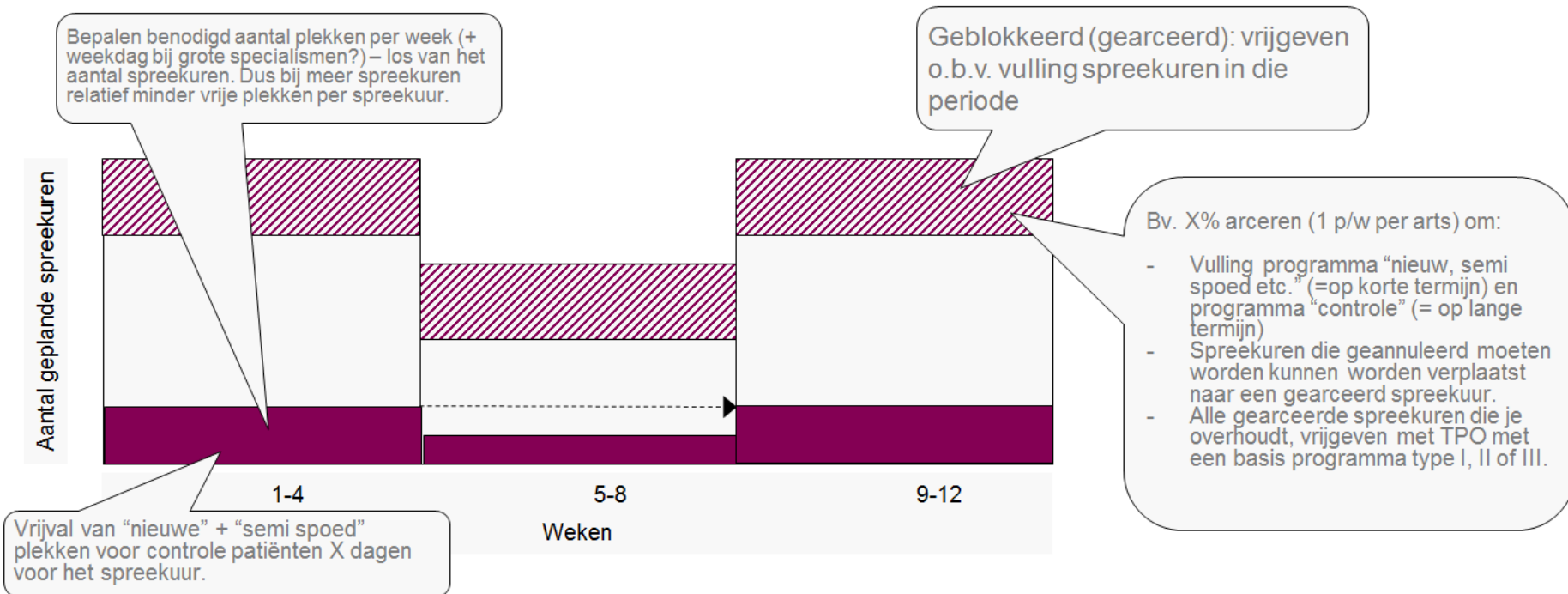
Evaluatie onder patiënten

- Deelname 17 poliklinieken
- 1692 enquêtes verstuurd
- Respons van 44% [739]
- Gemiddeld rapportcijfer van een 8
- 76% complimenten
- 24% verbeterpunten



2. SPREEKUURINRICHTING (1)

Stabiele capaciteit korte termijn + flexibele schil



2. SPREEKURINRICHTING (2)

Voorbeeld MRI: ontwikkeling van flexibele schil: hieronder huidige manier van plannen

Strategisch niveau		6 mnd tot 2 jaar vooruit			
Bepalen	2 jaar schema				
Toewijzen	Tussentijdse wijzigingen				
Tactisch niveau		2 weken tot 6 maanden			
Vrijgeven					
Plannen	Orders inplannen obv binnenkomst	Gebruik beslisboom	Check screenings-formulier	Planning semi-spoed	Niet planbare orders navragen
Operationeel niveau		2 weken tot dag zelf			
Coördinatie offline	Protocolleren radioloog	Check laborant	Planning spoed	Planning klinische patienten	
Coördinatie online	Check balie	Check laborant	Planning spoed	Planning klinische patienten	
Prestatie management		Terug- en vooruitkijkend			
Beoordelen	TPO				
Verbeteren	TPO				

Deze niveaus zijn (nu nog) niet/nauwelijks vormgegeven

TPO net gestart, ontwikkeling (deels verschuiving) richting tactisch niveau

3. SPECIALISME TPO (1)

Doel: beter afstemmen vraag en aanbod

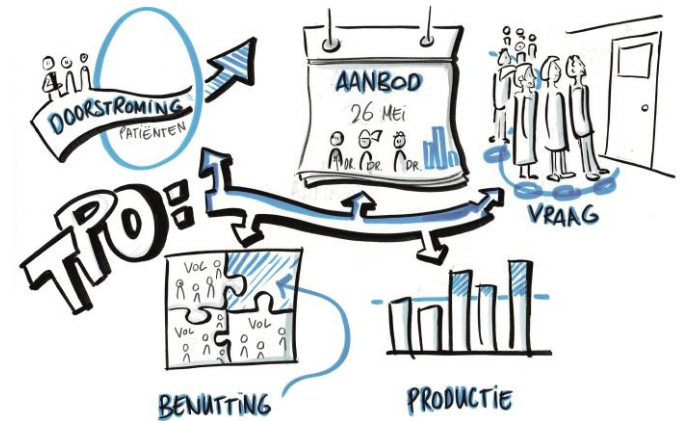
t.b.v. gewenste toegangstijd tot poli en OK, goed gevulde spreekuren en OK sessies, maar ook geen overvolle spreekuren/OK sessies!

Door:

- samen naar de kpi's te kijken
- Vooruit- en terugkijkend
- Bespreken maatregelen/acties (pdca)

Voorbeelden van (generieke) knoppen waaraan we kunnen draaien?

- Spreekuren of OK sessies openen, ruilen of sluiten
- Spreekuurtijd van een aantal spreekuren verlengen of inkorten
- Algemene spreekuren omzetten in bijzondere spreekuren of andersom (mix van het spreekuur)
- Patiënten bij andere arts plannen (OK of nieuw) [op voorwaarde dat de patiënt dat wil]



3. SPECIALISME TPO (2)

Onderdeel van de verbeterstructuur

Niveau 1: verbinding/focus voor afdelingen



voorbeeld poli dermatologie

Niveau 2: verbind afdelingen (ketenbord)



3. SPECIALISME TPO (3)

Nadruk op probleem oplossend vermogen vergroten

Ontwikkeling van het TPO in het Antonius ziekenhuis

De puzzelstukjes tijdens een TPO



Op de afdeling



Data ondersteunend aan het verhaal



In kleine stapjes vooruit



Eerder signaleren



Kunnen we voorspellen?



4. GENOEG NOG TE DOEN

- Doorontwikkeling TPO's: met name daadwerkelijk op tactisch niveau sturen
- Integrale benadering in de gehele keten, bv. radiologie systematiek met flexibele schil
- Ontwikkeling van 4 zorgketens
- Ontwikkeling van interne training/workshop zorglogistiek voor (team)hoofden, artsen, planners

VRAGEN

