

Implementatie Aanmeldzuilen

Online multi-afspraak planningsprobleem

Thomas Schneider

Manager LUMC Capaciteitscentrum

Projectleider Aanmeldzuilen



Problem



Probleemanalyse

Benutting capaciteit:

- Spreekuren 75%
- ECG 85%
- Holter test 72%
- Echo's 85%
- Inspanningstest 75%
- Pacemaker & ICD controles 87%

Geen capaciteitsprobleem, planningsprobleem?

Planningsprobleem

- Toename van multidisciplinaire zorgpaden
- Meerdere afspraken per patiënt per dag
- Afspraakschema's afhankelijk
- Veel dagdelen (schema's) lopen in overtijd

De vertraging van één afspraak heeft effect op meerdere daaropvolgende afspraken

Planning

Appointment type i \ Time slot t	1	2	3	4	...
1	Pat A				
2	Pat B	Pat A			
3		Pat C	Pat A		
4			Pat B	Pat A	
5			Pat C	Pat B	
6				Pat C	
...					

dagelijkse



dynamiek

Realisatie

Appointment type i \ Time slot t	1	2	3	4	...
1	Pat A				
2					
3	Pat B	Pat A			
4		Pat C	Pat A		
5			Pat B	Pat A	
6			Pat C	Pat B	
...				Pat C	

Doel:

Minimaliseren van de wachttijd en uitlooptijd

Oplossing

Opzet:

- Planning loslaten
- Bepaal op basis van actuele situatie eerst volgende afspraak
- Wachtrij per afspraaktype en prioritering binnen de wachtrij
- Volgordelijkheid van afspraken (afspraak A moet voor afspraak B)
- Gelijkmatische verdeling van werkbelasting

Beslissingmoment:

- Elke keer wanneer een patient 'beschikbaar' is

Beslissing:

- Heuristiek: volgende afspraak o.b.v. kortste verwachte wachttijd
- s.t. voorrangsvoorwaarden ($A \rightarrow E$, $E \rightarrow D$ and $\forall \text{ app} \rightarrow C$)

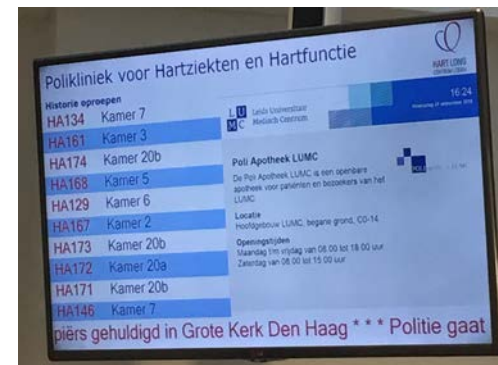
Stelsiem

Informatiebehoefte:

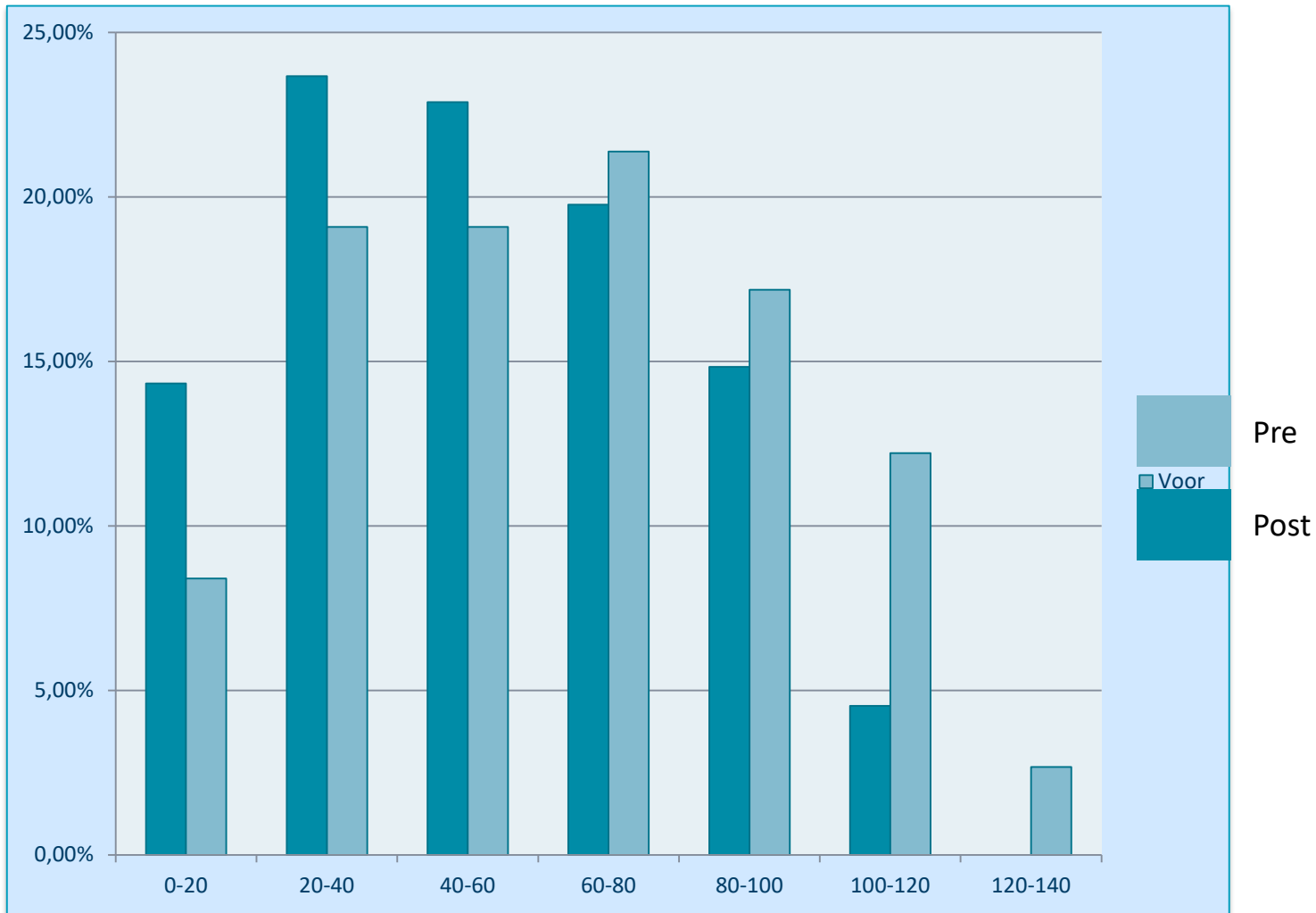
- Welke patiënten aanwezig
- Toestand van afspraken per patient {nog plaatsvinden, afgerond}

- Automatisch inchecken
- Zelfstandig updaten van gegevens
- Individuele wachttijden en procesvoortgang
- Patiënttevredenheidsenquête

Self service kiosken

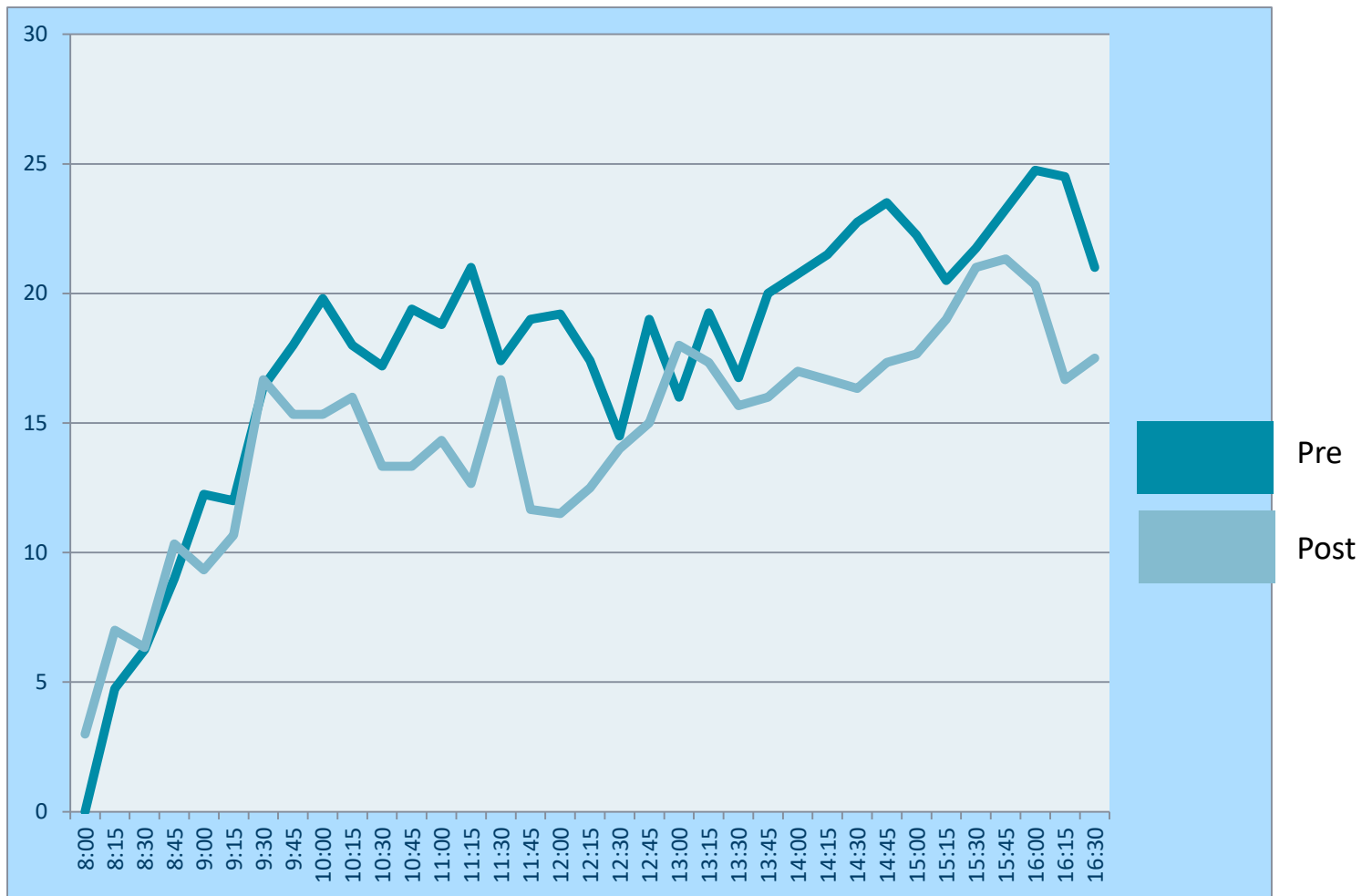


Resultaten: doorlooptijd



18% reductie ($t(326) = -5,34, p \leq 0,01$)

Resultaten: Aantal wachtenden



17% reductie ($t(68) = -2,562$ $p \leq 0,01$)

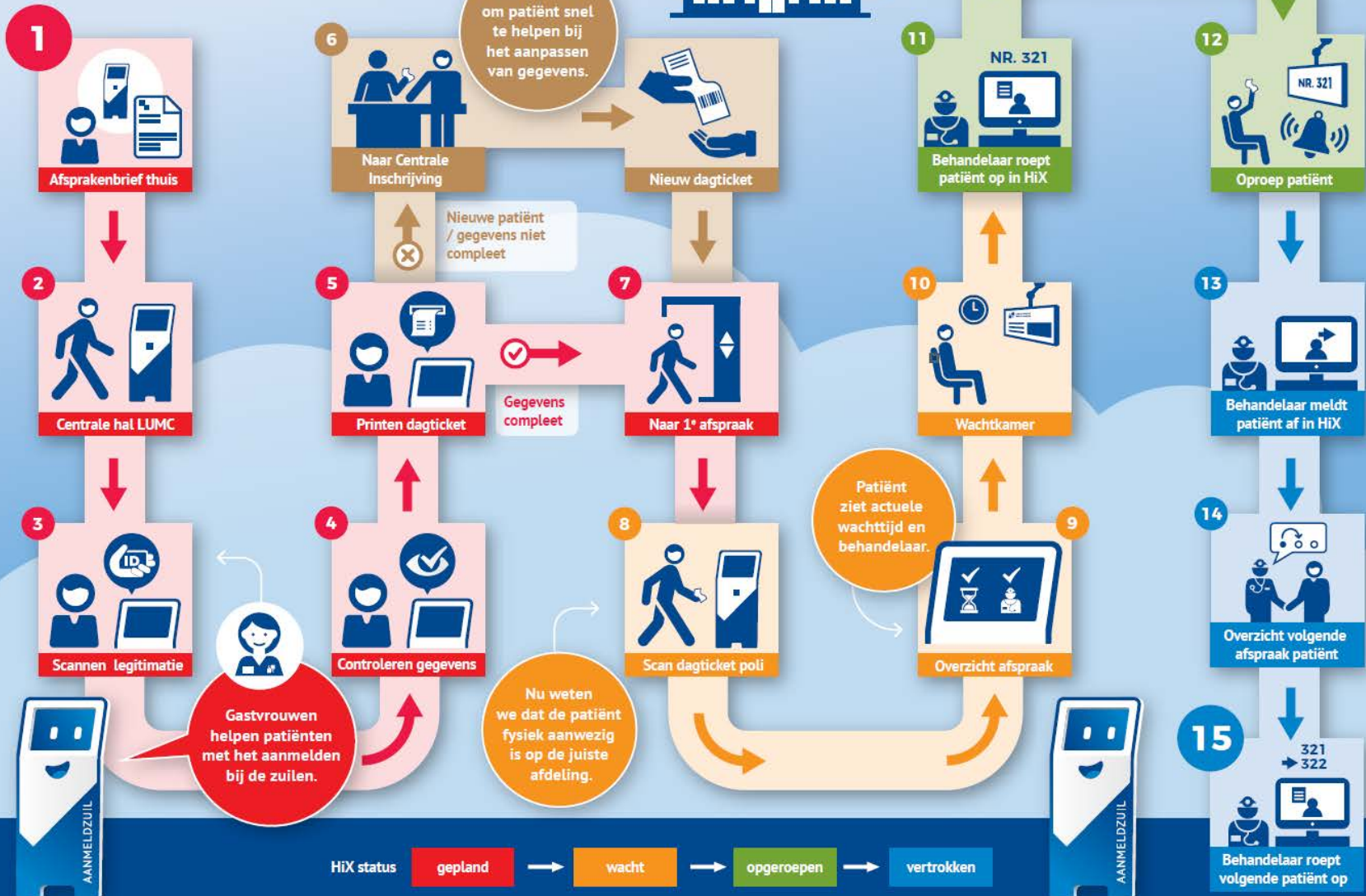
Zuilen LUMC breed inzetten?

Waarom zuilen?

- Wachtijd inzichtelijk (CQ index)
- Verkorting van de wachttijd (en dus doorlooptijd) dmv optimalisatie
- Registratiegraad verhogen
- Standaardisatie van processen
- Data voor continu verbeteren

Analogie Schiphol

LUMC aanmeldzuilen: hoe werkt het?



Veranderingen

Patiënten:

- Altijd identificeren
- Eerst centraal, vervolgens op afdeling aanmelden
- Uiteindelijk kan de volgorde van afspraken (op dezelfde dag) gaan wijzigen

Mederwerkers:

- Standaardisatie
- Centralisatie
- Extra handelingen tbv oproepstatussen
- Oproepen vanuit één systeem (HiX)
- Spreekuurverloop dmv algoritme (statussen patiënten inzichtelijk binnen CS agenda)

Ontwikkelingen & Lessons learned

Ontwikkelingen

- Orderherkenning vanuit HiX (opnames, radiologieonderzoeken, lab)
- Integratie met GLIMS

Lessons learned

- Standaardisatie kost tijd en energie
- Verandering vraagt geduld en aandacht
- 'Meer klikken' moet goed beargumenteerd worden

Dank voor jullie aandacht!

