

Optimaliseren van zorglogistieke processen



Yolanda Veerhuis

Afdelingsmanager polikliniek Spaarnepoort

October 7, 2010

Inhoud

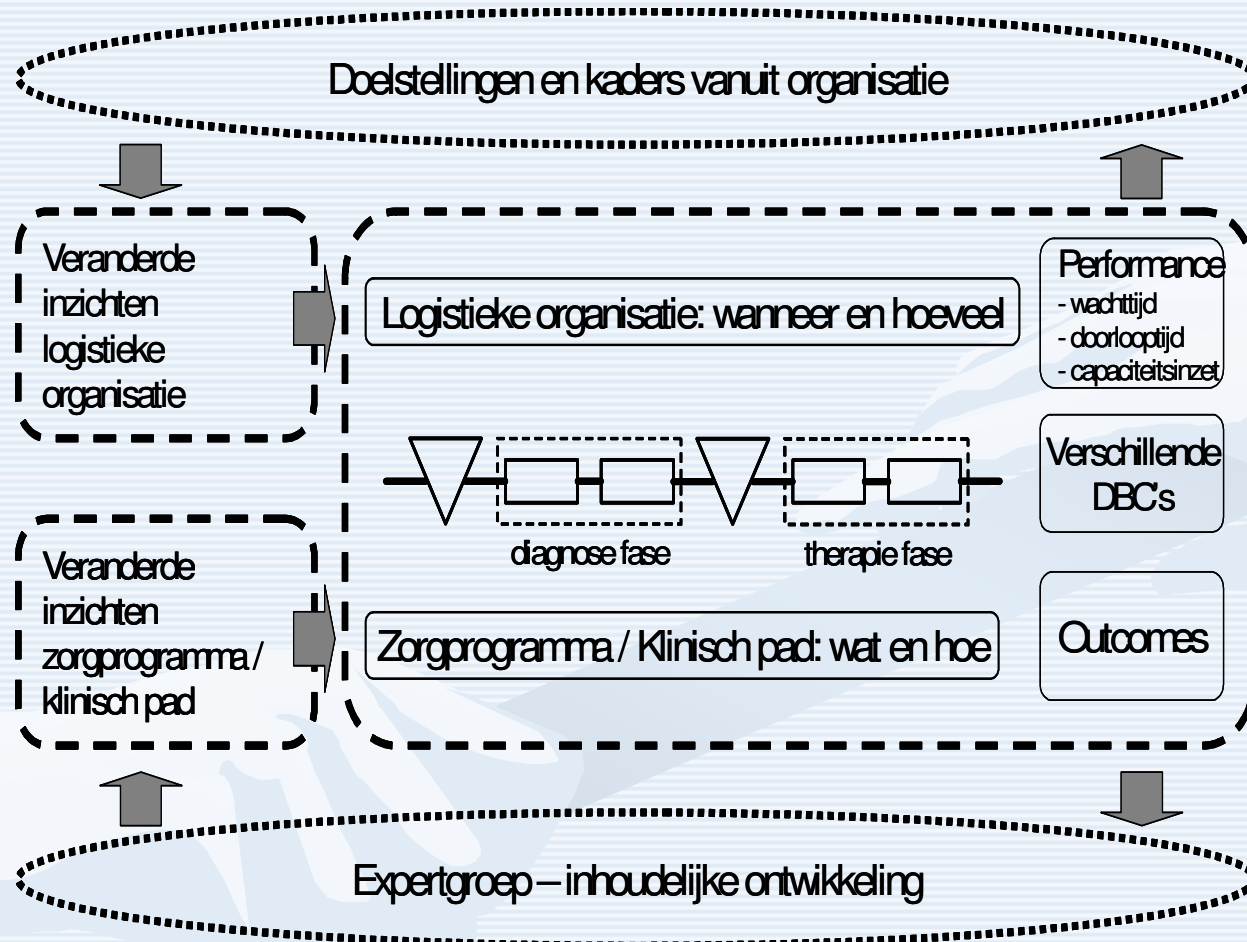
- Beschrijving afdeling en doelgroep
- Doel: Grip op proces houden
- Doelstellingen project
- Stuurgroep en projectgroep
- Logistieke grondvorm
- Logistieke procesbeschrijving
- Logistieke doelstellingen
- Monitoringsinstrumenten
- Terugkoppeling werkvloer
- Opgedane ervaringen en inzichten

Polikliniek Spaarnepoort

- Cluster persoonlijkheidsstoornissen
- Cluster angst- en stemmingsstoornissen
- Polikliniek seksuologie
- Polikliniek zwangeren en kraamvrouwen
- Psychiatrische consultatieve dienst

1000 ambulante patienten in behandeling
Gemiddeld 20 nieuwe patienten per week

Doel zorglogistiek: Grip op processen houden



Doelstellingen project

- De modules voor patiënten met een angststoornis, depressie of persoonlijkheidsstoornis beschrijven inclusief de benodigde personele formatie, aantallen patiënten, doorlooptijden en administratieve ondersteuning
- De afgesproken normen in kaart brengen en een systematiek ontwikkelen ter bewaking van deze normen.
- Definiëren van criteria en kwantificeren in aantallen voor patiëntengroepen die langdurig in behandeling kunnen blijven (langer dan 2 jaar).

Doelstellingen project

- **Structureel beleid met betrekking tot no-show in de aanmeldingsfase en in de behandelfase ontwikkelen, implementeren en voorstellen doen voor een monitoringsinstrument.**
- **Systematische evaluatie en bijstelling van de behandelingen binnen de kaders van het modulaire aanbod.**

Stuurgroep en projectgroep

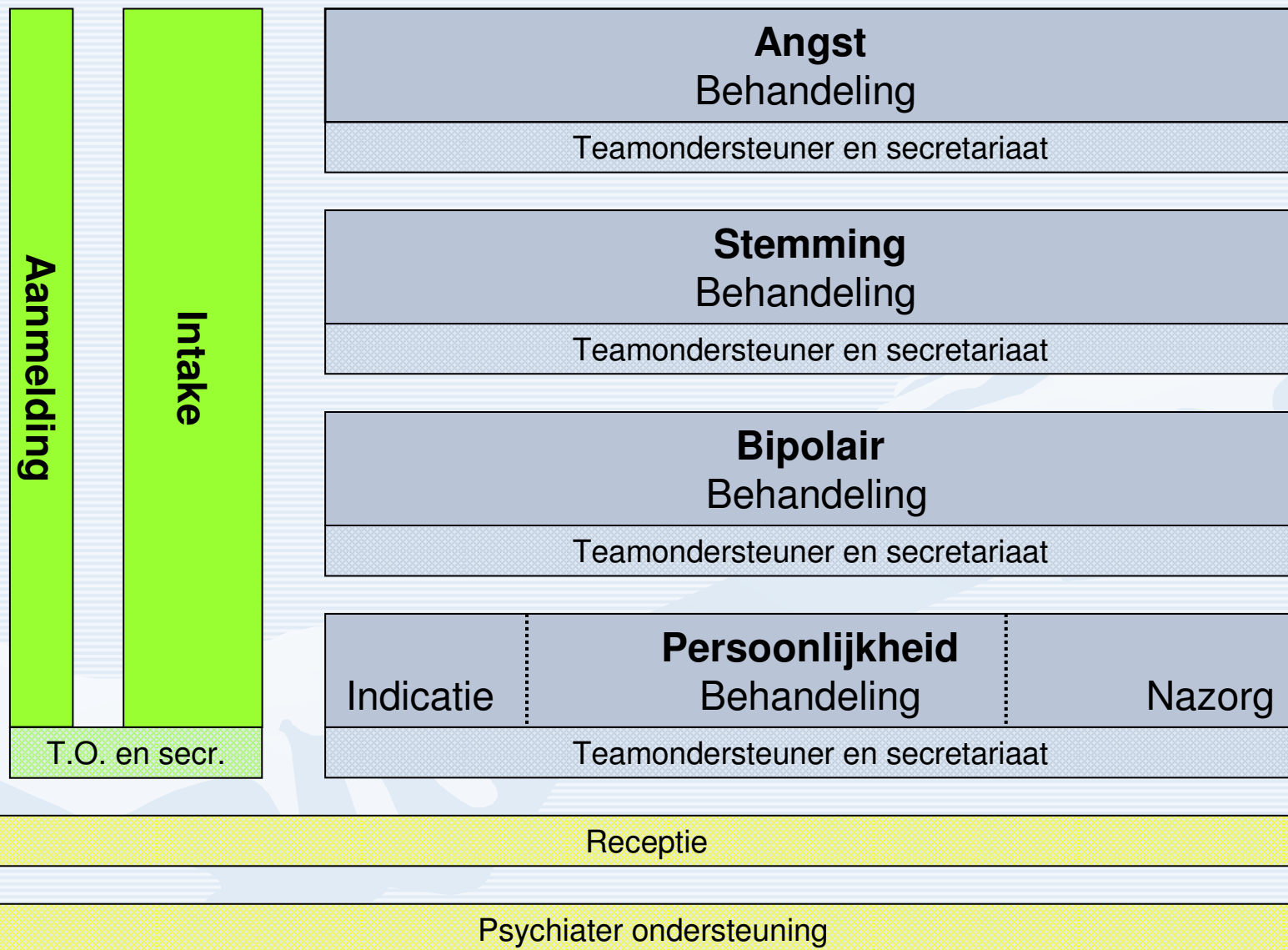
- **Stuurgroep: Directeur Algemene Zaken en Directeur Behandel Zaken.**

Bewaakt voortgang van het project en adviseert opdrachtgever over uitkomsten project en gevolgen voor organisatie.

- **Projectgroep: Afdelingsmanager = projectleider, 2e afdelingsmanager, contactpersoon FEA, psychiater, teamleider administratie, secretaresse en ondersteuning vanuit Prismant.**



Logistieke grondvorm



Logistieke procesbeschrijving

- Logistieke processen van voordeur, persoonlijkheidsstoornissen, angststoornissen, depressie en bipolair zijn beschreven.
- Jaarlijks aantal nieuwe aanmeldingen, capaciteitsinzet en doorlooptijd per processtap is beschreven.
Gegevens afkomstig deels uit EPD, deels door zelf bijhouden, deels door inschattingen omdat sommige gegevens ontbreken in huidige informatiesystemen.
- Aandachtspunt is bijhouden van de logistieke beschrijvingen bij wijzigingen van aanbod of inzet.

Voorbeeld logistieke beschrijving van een patiëntengroep

Traject:		Depressie							
Fase:		Behandeling							
Aantal patiënten		173 (4 % van 720 aanmeldingen per jaar: 173 patiënten. (per 01-01-09 246 patiënten)							
Stap		wie				gem. benodigde tijd		doorlooptijd	tijd tot vlgnd
% stap	volgnr.	Omschrijving	% wie	discipline	vat	fff	adm.	stap in dgn	stap in wkn
100%	2	Module psycho-educatie	100%	SPV	groeps cursus psycho-educatie voor patiënten met een depressie of angststoornis, 1e module van behandeling	2910	1455	28	4
100%			25%	aió		2910	1455	28	4
100%									
7%	3	Module psychotherapie	15,5%	aió	inzichtgevend psychotherapie, anderszins psychotherapie	675	225	224	1
7%			84,5%	psychotherapeut		675	225	224	1
7%									
20,5%	4	Module IPT	7,5%	Aio	Interpersoonlijke therapie bij depressies	720	240	210	1
20,5%			92,5%	psychotherapeut		720	240	210	1
20,5%									
58,5%	5	Module steunend/structurerend	72%	SPV		360	180	168	1
58,5%			22,50%	psychotherapeut		360	180	168	1
58,5%			5,50%	Aio		360	180	168	1

- De processen zijn doorgerekend naar de volgende maatstaven voor benodigde capaciteit:
- Het aantal uur per discipline per processtap over alle nieuwe aanmeldingen.
- Het aantal uur per discipline over het totaal aantal aanmeldingen van elk traject.
- Het aantal fte per discipline over het totaal aantal aanmeldingen van elk traject.
- Het aantal uur per discipline per patiënt van elk traject.

Voorbeeld tabel benodigde capaciteit in uren voor patiëntenstroom

Afd	Patiëntgroepen	no aantal pi.	netto inzet in uren over alle meldingen per traject							
			SPV	gz psychd.	psychoth	psychiater	FDW	ordbezass	...	Totaal
Voordeur	Angst Stemming Persoonlijkheid	720	1086	420	833	551	346	850	...	11744
Angst en Stemming	Depressie	173	1435	56	1660	1414	62	519	...	5892
	Angst	122	385	886	1402	888	73	366	...	4300
	Bipolar	22	1086	97		923	137	44	...	2567
	Totaal	317	2916	1038	3062	3236	272	929	...	12759
Persoonlijkheid	Persoonlijkheid	108	3417		5117	3056	42	432	...	16748
Totaal		1462	10346	2497	12074	10079	932	3140	...	54010

Logistieke doelstellingen

- **Doelstellingen voordeur:**

Wachttijd voordeur is 1 week. (Tijd tussen gemaakte afspraak en intakegesprek)

Doorlooptijd tot adviesgesprek is 3 weken. (Tijd tussen gemaakte afspraak en adviesgesprek)

Aantal aanmeldingen per jaar is 1000.

No show voordeur is 7 %.

Logistieke doelstellingen

- **Doelstellingen behandeling:**
Wachttijd start behandeling is 5 weken.
(Tijd tussen gemaakte afspraak en start behandeling)
Doorlooptijd behandeling bij depressie en angst is maximaal 2 jaar.
Doorlooptijd behandeling Pers.stoornissen is maximaal 4 jaar.
- **Doelstelling nazorg persoonlijkheidsstoornissen:**
Doorlooptijden groep is maximaal 1 jaar
Maximaal aantal sessies individuele contacten is 10 sessies

- **Doelstelling uitstroom:**
Per diagnose geldt dat instroom gelijk moet blijven aan de uitstroom
- **Om bovengenoemde doelstellingen te kunnen monitoren zijn checkpunten opgesteld die nog specifiek zijn zoals:**

Module psycho-educatie is 4 bijeenkomsten

Module IPT is maximaal 16 sessies

Vers is 20 bijeenkomsten

MBT behandeling is 18 maanden

- Naast deze logistieke doelstellingen, zijn nog andere doelstellingen opgesteld, zoals minimaal aantal patiënten per groep of percentage actuele behandelplannen
- Knelpunt is dat de specifieke doelstellingen niet uit het informatiesysteem te halen is waardoor het monitoren nauwelijks haalbaar is.

Monitoringsinstrument

- **Excelbestand waarin wekelijks / maandelijks de doelstellingen worden bijgehouden.**
- **Afdelingsmanager verantwoordelijk voor behalen van logistieke normen.**
- **Teamleider secretariaat verantwoordelijk voor invullen van instrument.**

Gezamenlijk 2-wekelijks checken van voortgang en afspreken interventies.

Knelpunt: niet alles is uit informatiesystemen te halen, bv wachttijd tussen intake en adviesgesprek niet.

Voorbeelden monitoring voordeur

- De doelstelling is gebaseerd op 1000 aanmeldingen per jaar.

Aantal aanmeldingen				
Norm: 1000 jaar				
Wknr	Nieuw per week	Cumulatief		Afwijking
		Huidig	Wenselijk	
1	20	20	19	1
2	24	44	38	6
3	22	66	58	8
4	22	88	77	11
5	24	112	96	16
6	19	131	115	16
7	19	150	135	15
8	16	166	154	12
9	18	184	173	11
10	22	206	192	14
11	25	231	212	19
12	24	255	231	24
13	24	279	250	29
14	16	295	269	26
15	21	316	288	28

- Norm voor de wachttijd voor de voordeur is 1 week, dit betreft de tijd tussen gemaakte afspraak en het intakegesprek. Deze wachttijd wordt wekelijks bijgehouden.

Voordeur				
Norm: 1 week				
Wknr	Huidig	Afwijking	Reden	Interventie
20	4	3		
21	4	3		
22	3	2		
23	3	2		
24	3	2		
25	2	1		
26	2	1		
27	2	1		
28	2	1		
29	1	0		
30	1	0		
31	1	0		
32	1	0		
33	1	0		
34	1	0		
35	2	1		
36	2	1		
37	2	1		

Voorbeeld monitoring in- en uitstroom afdelingen

Wknr	Pers. Bip. Angs. Depr. Psych.		
	Uitstroom	Instroom	Vershil
1	0	15	-15
2	2	13	-11
3	11	13	-2
4	9	13	-4
5	20	13	7
6	9	14	-5
7	19	13	6
8	14	8	6
9	24	8	16
10	0	18	-18
11	10	17	-7
12	18	21	-3
13	4	11	-7
14	12	9	3
15	11	11	0
16	13	15	-2
17	5	16	-11
18	3	12	-9
Totaal			-56

Opstopping!

October 7, 2010

Afstemming werkvloer

- De afstemming tussen zorginhoud en logistiek wordt in het CBO (Circuit Behandelaren Overleg) en CMT (Circuit Managementteam) besproken op wachttijden, doorlooptijden en inzet modules.
- Het CBO heeft een signalerende functie betreffende de zorginhoud. Het CBO neemt voorgenomen besluiten en de afdelingsmanager koppelt dit terug naar het werkoverleg en teams.

Afstemming werkvloer

- Eens per kwartaal met zorglogistieke en betrokken zorginhoudelijke medewerkers en beide directeuren bespreken we de volgende punten:
 - In- en uitstroom gegevens.
 - Wachttijden
 - Verdeling patienten teams
 - No show percentages
 - Inzet modules
 - Inzet medewerkers
- De terugkoppeling met alle medewerkers vindt plaats in de werkoverleggen

Opgedane ervaringen en inzichten

- Veel stuurinformatie was al aanwezig waar niet mee gestuurd werd
- Inzicht gekregen in welke mate er al grip op het proces was en in welke mate niet.
- De procesbeschrijvingen geven inzicht of we de juiste functies op de juiste plek hebben ingezet
- Bijhouden van alle cijfers geeft ons informatie over de patiëntenstroom en inzet van de middelen
- De procesbeschrijvingen met berekende formatie en aantallen patiënten wordt gebruikt voor de berekening van de DBC's en als uitgangspunt voor de begroting