



LEIDS UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM

Verbeteren van zorglogistiek in het Leids Universitair Medisch Centrum

Maartje Zonderland, MSc.

Adviseur bedrijfsvoering LUMC

Promovenda UT





Het LUMC

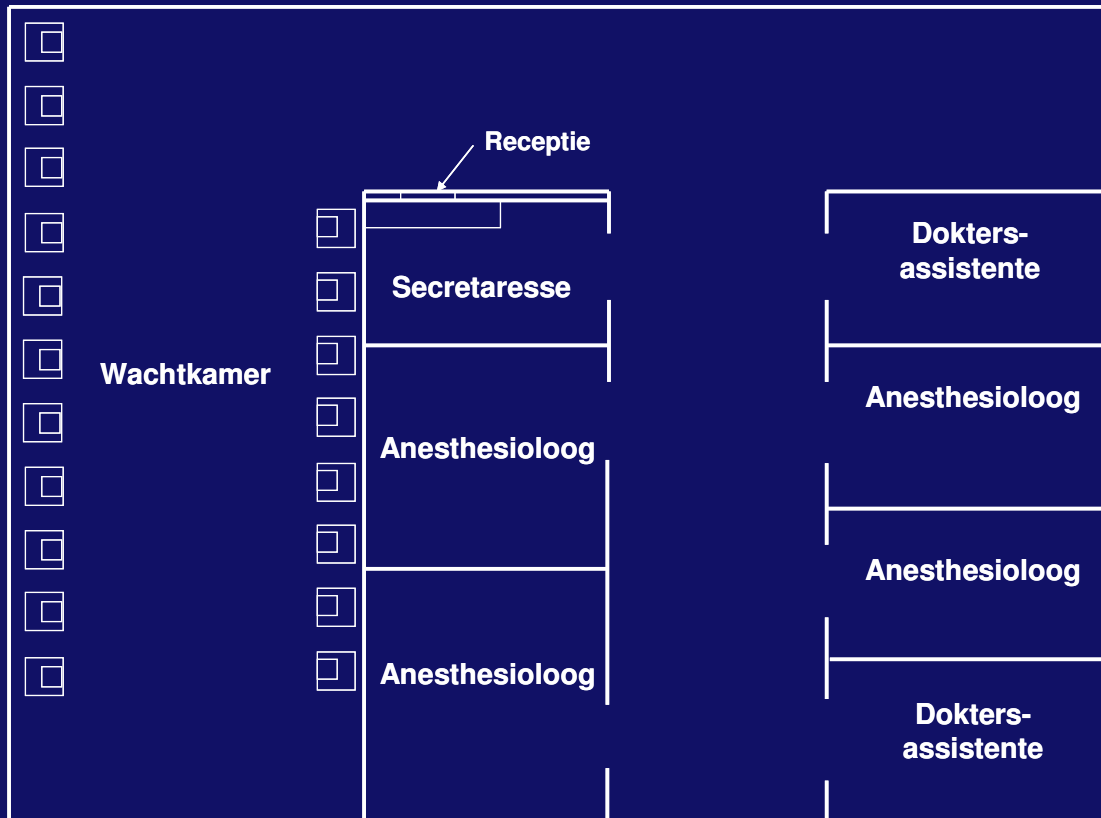


Het LUMC – Is er nog hoop?



- Individuele initiatieven:
 - Project schakelunit heuppatiënten
 - Reorganisatie preoperatieve poli anesthesie
 - Verkorten toegangstijd MRI
 - ...
- Voorjaarsconferentie: Doelmatigheid
- Aanstelling adviseur zorglogistiek

De preoperatieve screeningspoli

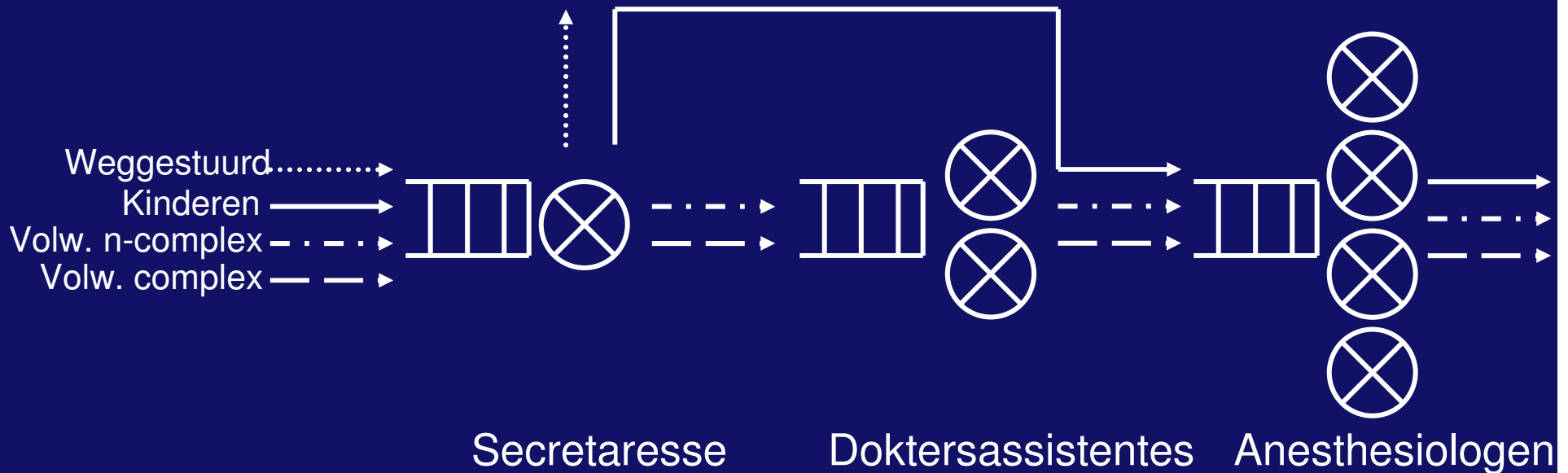


Doel preop screening:

- Operatierisico verkleinen
- Operatie bespreken

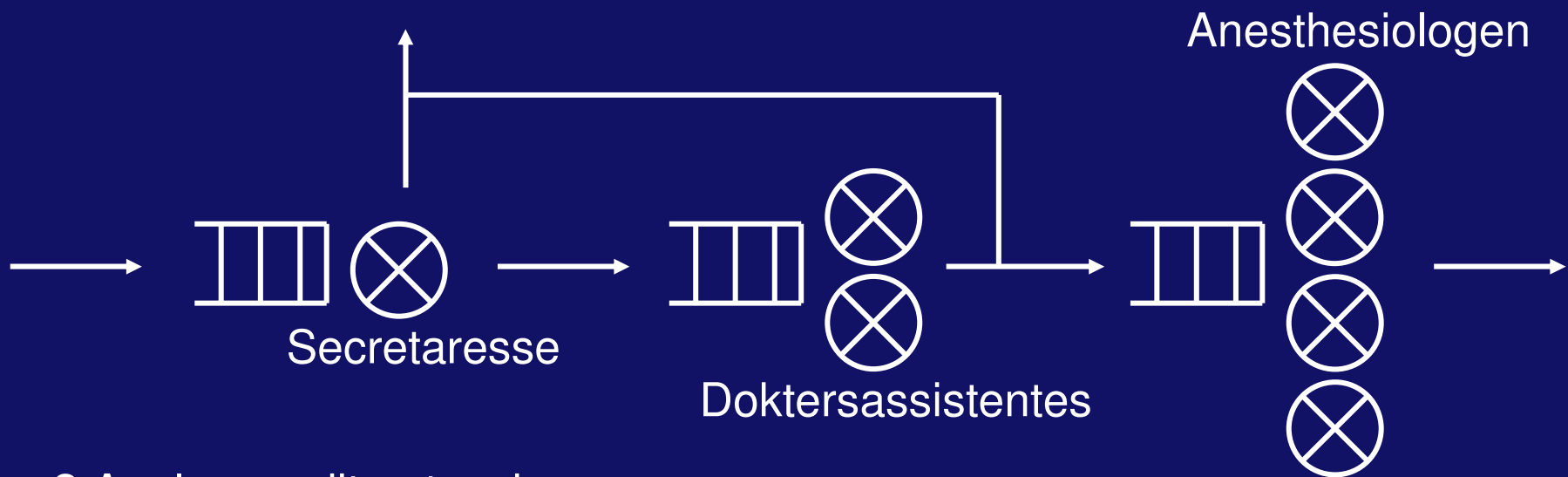
- Chaos
- Lange wachttijden voor patiënten
- Ontevreden medewerkers

- Multi-klasse open netwerk van wachtrijen
 - Multi-klasse: meerdere patiëntenklassen
 - Open netwerk: patiënten arriveren van buiten het systeem en verlaten uiteindelijk het systeem weer



Aanpak: Analyse van Wachtrijmodel

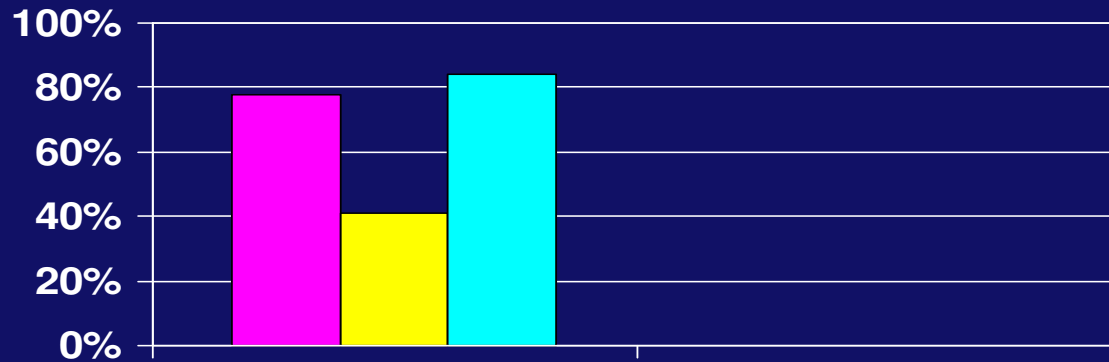
- Gebruik complete reductie methode om bezettingsgraad medewerkers en wachttijd patiënt voor elke medewerker te bepalen
- Complete reductie methode
 - 1 Reduceer het multi-klasse open netwerk van wachtrijen tot een enkel-klasse open netwerk van wachtrijen



2 Analyseer dit netwerk

3 Splits uitkomsten uit naar prestatie-indicatoren per klasse

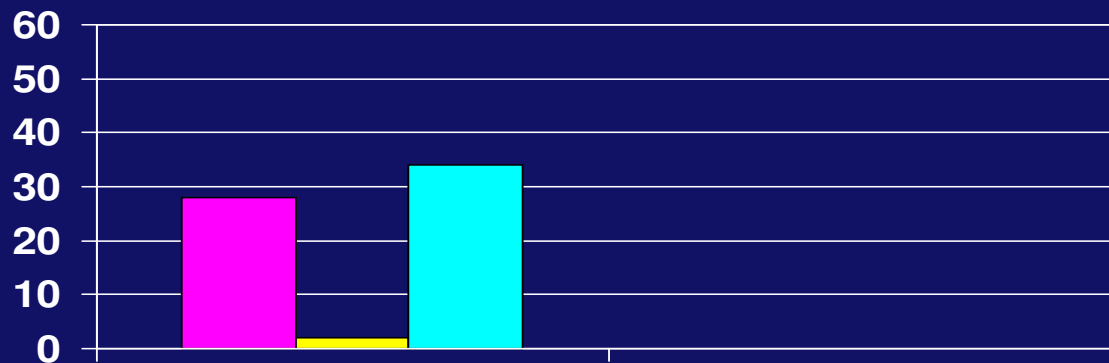
Resultaten Wachtrijmodel – Huidig Ontwerp



Bezettingsgraad
huidig ontwerp

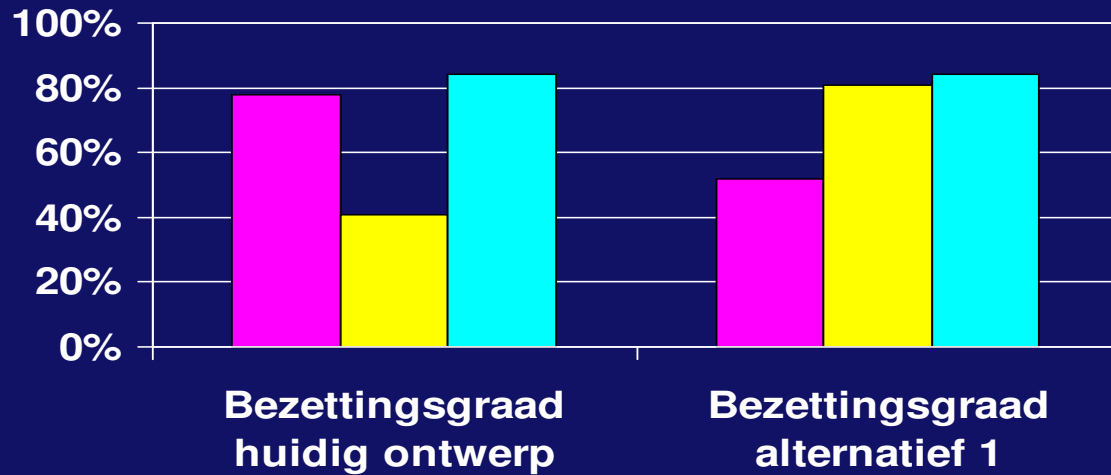
■ Secretaresse
 ■ Doktersassistente
 ■ Anesthesioloog

Knelpunten:
 → Secretaresse
 → Anesthesiologen



Wachttijd huidig
ontwerp

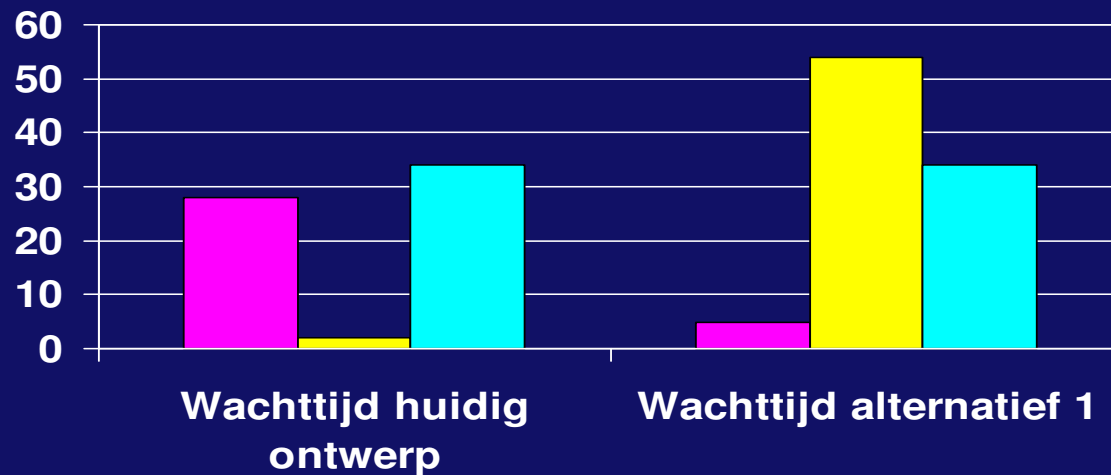
Resultaten Wachtrijmodel – Alternatief 1



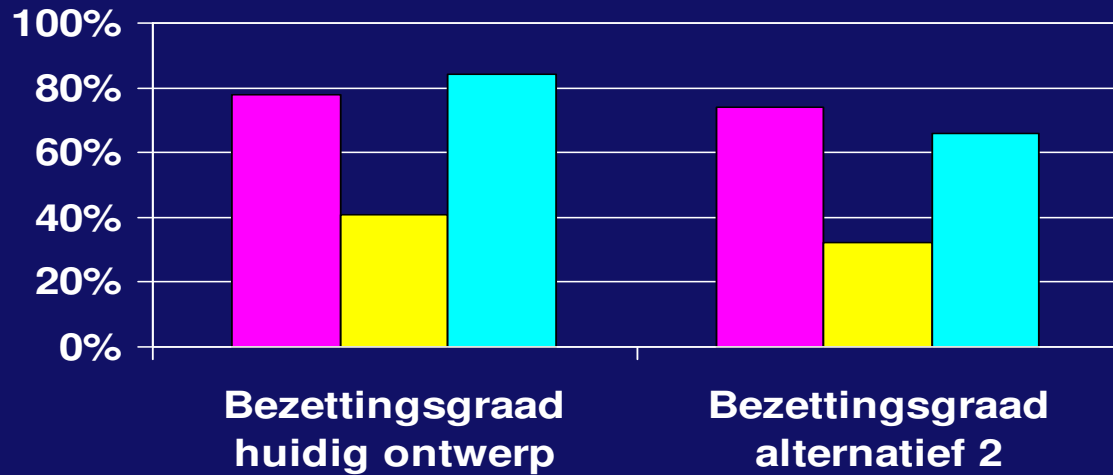
1 Vervang secretaresse door doktersassistente

→ Extra probleem gecreëerd

■ Secretaresse
 ■ Doktersassistente
 ■ Anesthesioloog



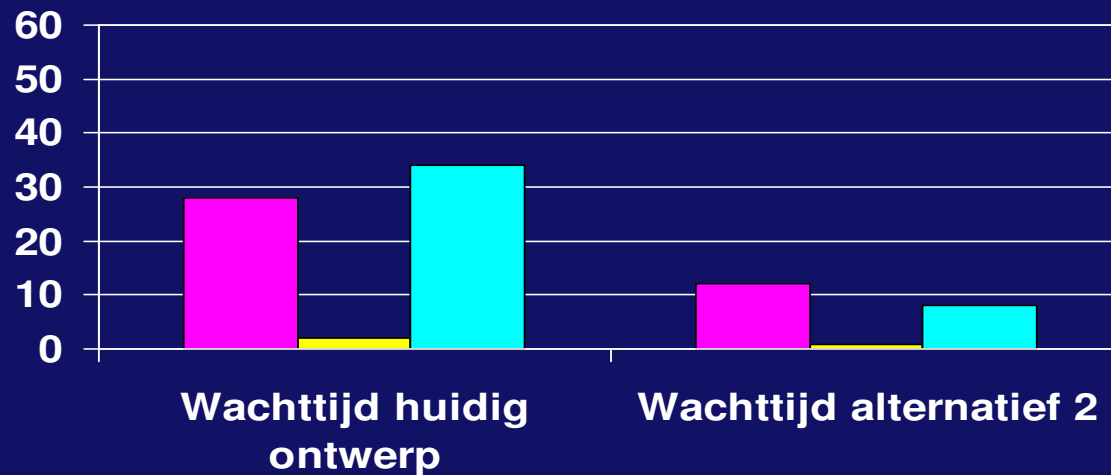
Resultaten Wachtrijmodel – Alternatief 2



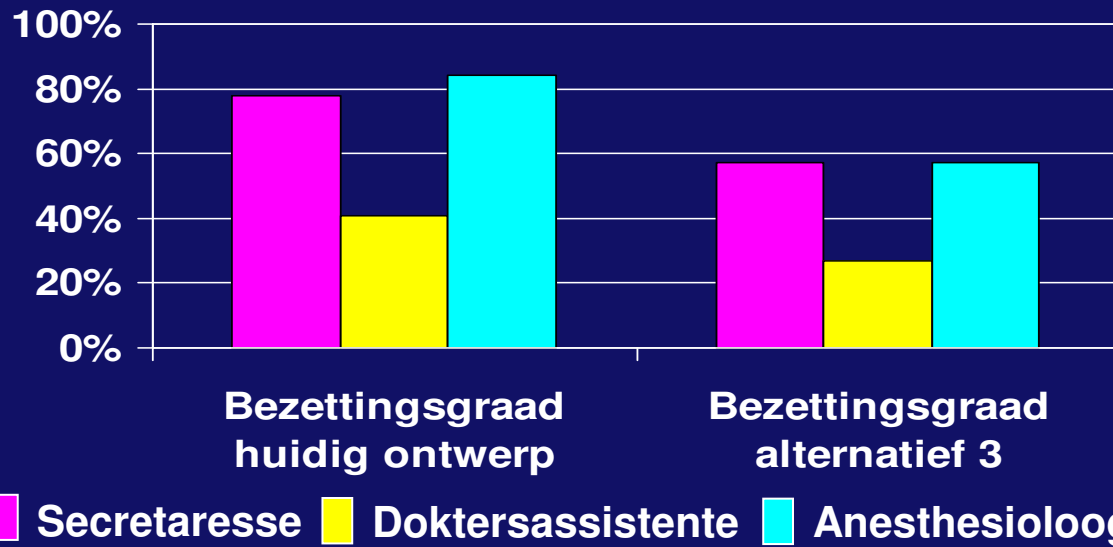
■ Secretaresse
 ■ Doktersassistente
 ■ Anesthesioloog

2 Alleen afspraken

- Lange wachttijd voor afspraak maken
- Afspraak betekent extra bezoek aan ziekenhuis
- Niet alle patiënten kunnen op afspraak-basis gezien worden

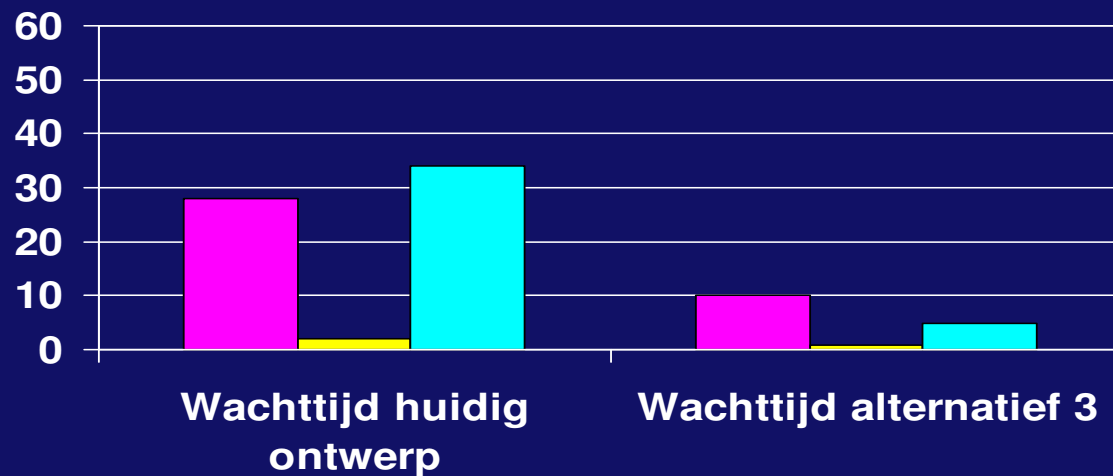


Resultaten Wachtrijmodel – Alternatief 3

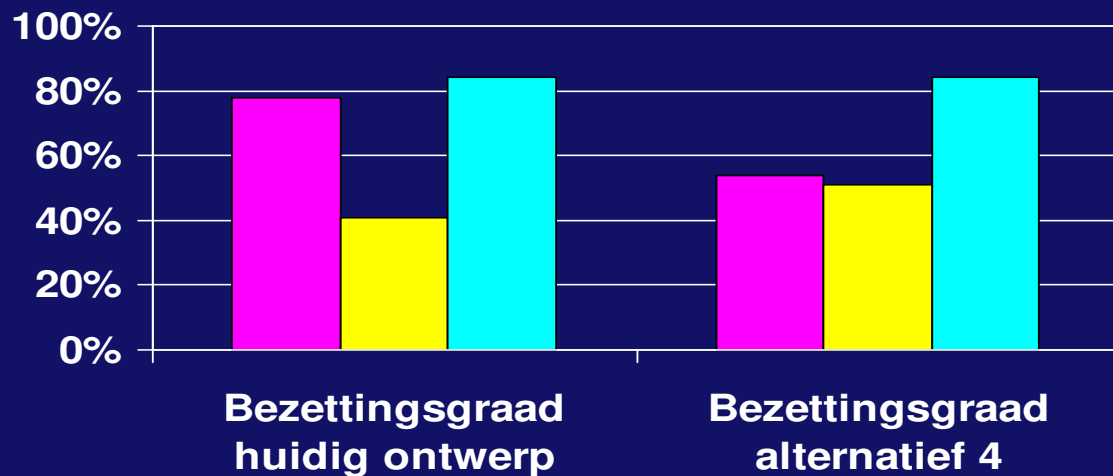


3 Slim afspraken plannen

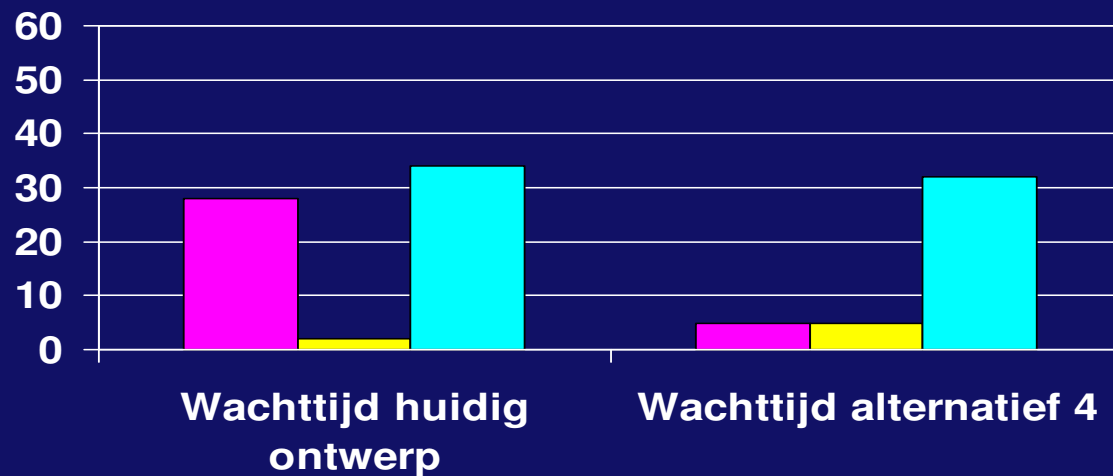
→ Verbetering bij alle medewerkers door andere verdeling van aankomsten patiënten over de dag



Resultaten Wachtrijmodel – Alternatief 4



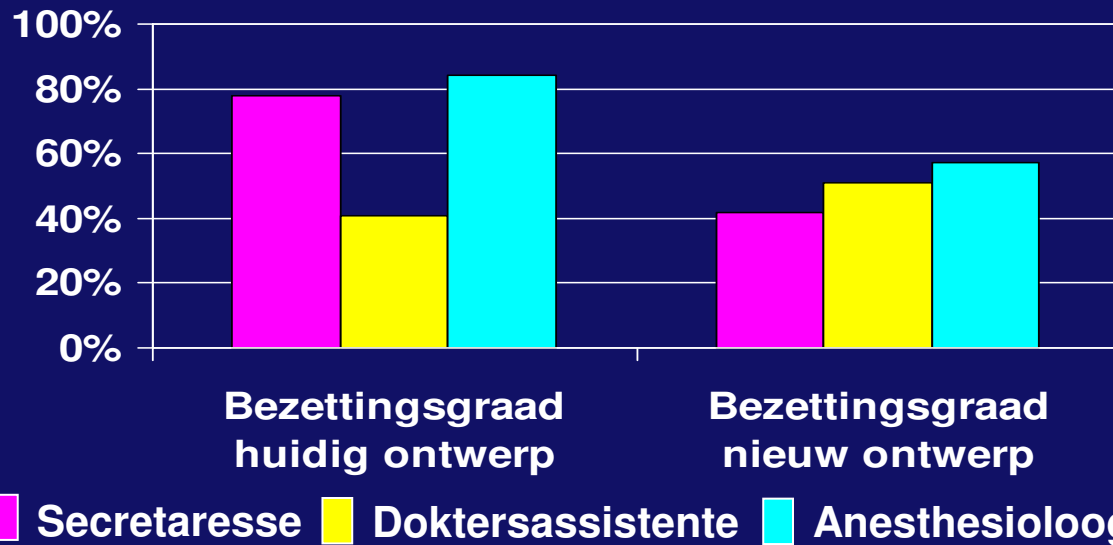
■ Secretaresse ■ Doktersassistente ■ Anesthesioloog



4 Alle patiënten worden gezien door dokters-assistente

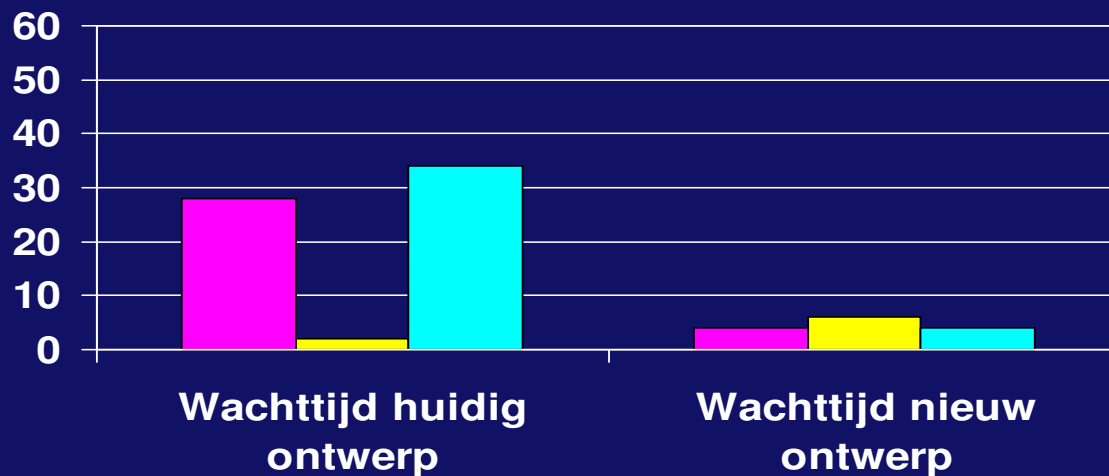
- Verbetering bij secretaresse (minder werkzaamheden)
- Verslechtering bij doktersassistente (meer werkzaamheden)
- Anesthesioloog kan patiënten meteen goedkeuren

Resultaten Wachtrijmodel – het Herontwerp



3&4 Slim inplannen van afspraken & alle patiënten worden gezien door doktersassistente

→ Voordelen van alternatief 3 & 4



- Herontwerp zomer 2007 ingevoerd
- Meer rust & structuur op poli
- Tijd tot goedkeuring gedaald
- 15% meer patiënten gezien in K1 2008 t.o.v. K1 2007
- Medewerkers (over het algemeen) tevreden

Het LUMC – Ja, er is nog hoop!

