
“Wie geen **haast** heeft, stelt niets voor”

Haast is altijd het gevolg van het volproppen van je programma. Wie één afspraak per dag maakt heeft geen **haast**, maar zit de rest van de dag te niksen. Een tweede afspraak is dus snel gemaakt. Er blijft zelfs nog tijd over voor een derde. En wie slim genoeg is om zijn tijd strak in te delen kan er best een vierde afspraak bij hebben. Wil je carrière maken, dan is er ook ruimte voor nummer vijf.

...En dan heb je ineens **haast**!

Haast bij het opstaan, **haast** bij het ontbijt, **haast** in het verkeer, **haast** bij je eerste afspraak, **haast** in het verkeer, **haast** bij je tweede afspraak, **haast** in het verkeer, **haast** bij de lunch, **haast** in het verkeer, **haast** bij je derde afspraak, **haast** in het verkeer, **haast** bij je vierde afspraak, **haast** in het verkeer, **haast** bij het avondeten, **haast** in het verkeer, **haast** bij de vijfde afspraak, **haast** in het verkeer, **haast** om te ontspannen, **haast** om te slapen en **haast** om weer op te staan...



Handje klap



Zorglogistiek in Het Roessingh

RIB, 2-9-2008

Olaf Roukens

Projectleider Zorglogistiek "Follow"
Fysiotherapeut, Adem- en Ontspanningstherapeut Pijnrevalidatie
RRC Het Roessingh, Enschede

Follow

- Cultuur in de (revalidatie)zorg, voorbeelden(3)
- Best (of juist worse) practices
- Geleerd
- En dus...

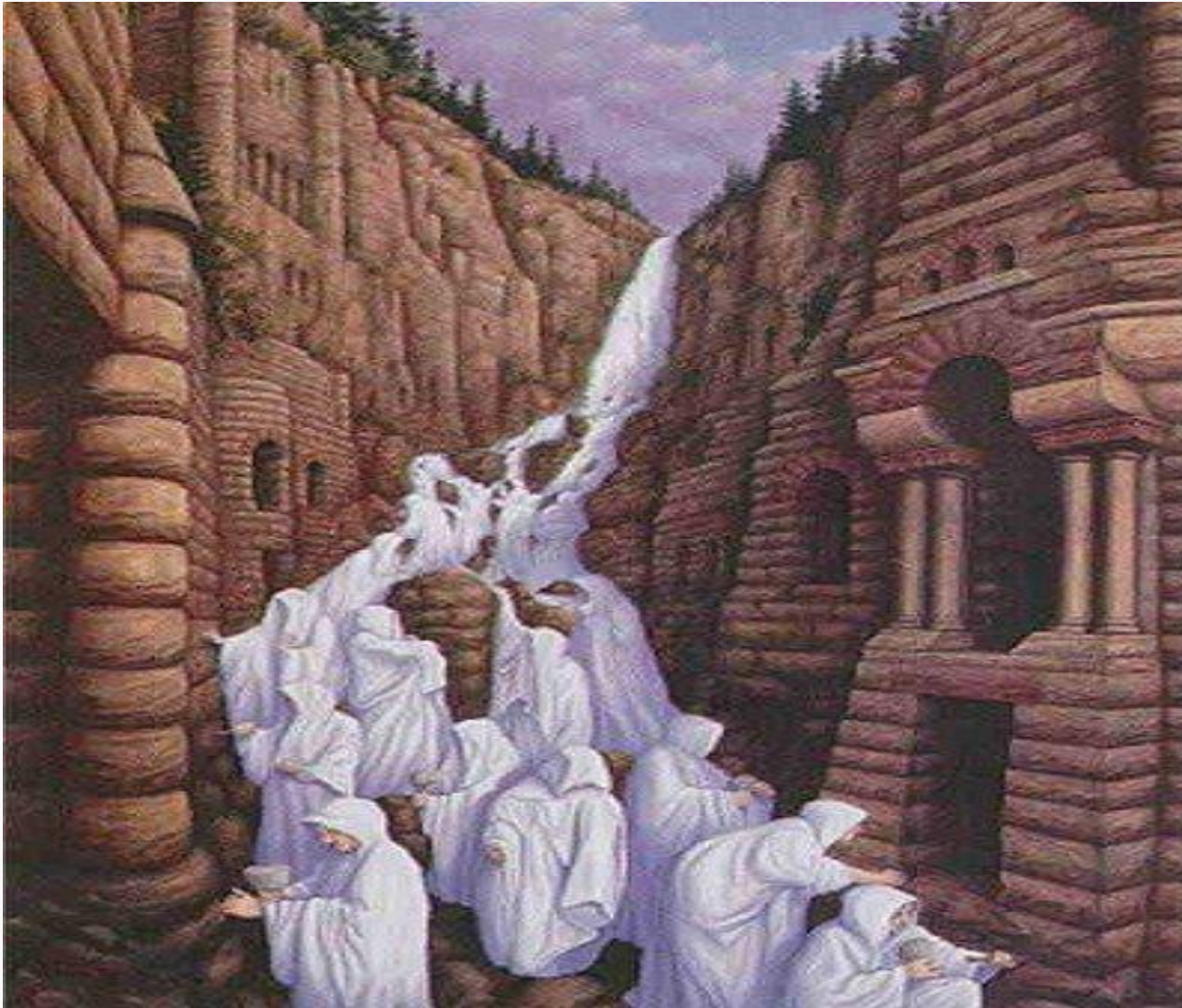


- Tot slot...

1. Wat hebben behandelaars met logistiek...



Patiëntenstroom



2.Historie behandeling CVS in RRC

- **1999**
“experimentele” CVS pilot
3,5 weken/week op, week af/
terugkomdag
PS-FT-BA
- **2001-heden**
“reguliere” CVS behandeling
6 weken/week op, week af/
terugkomweek
PS-FT-BA-ET-MW

Inhoud of proces?



Cultuuromslag nodig...

Processen?



Conclusie voorbeelden

- Inhoud voorop bij artsen en behandelaren, affiniteit
- Bang voor verlies kwaliteit van inhoud, verbeteren kwaliteit van zorg door verbeteren van inhoud

Best practice, zorglogistieke veranderingen

Algemeen

Per team

Zorglogistieke veranderingen

Algemeen

- Visie op zorglogistiek
 - Stabiliteit
 - Standaardisatie
 - Leverbetrouwbaarheid
 - Vraaggericht
 - Snelheid
 - Soepele fase overgangen (flow)
 - Toegevoegde waarde

Zorglogistieke veranderingen

Algemeen

- Verruimen planningshorizon
 - Van 1 naar 3 weken
 - Ontkoppeling interne(3w) en externe(2w) planning
 - (±) Professionals: 3 weken vooruit kijken
 - (+) Patienttevredenheid, meer klantgericht
 - (-) werkt niet in een enkel team; te veel verstoring met andere teams

Zorglogistieke veranderingen

Kinderen

- Cliëntservicepunt
 - Integratie medisch secretariaat, afsprakenbureau en centrale planning: 1 loket

Zorglogistieke veranderingen

Algemeen

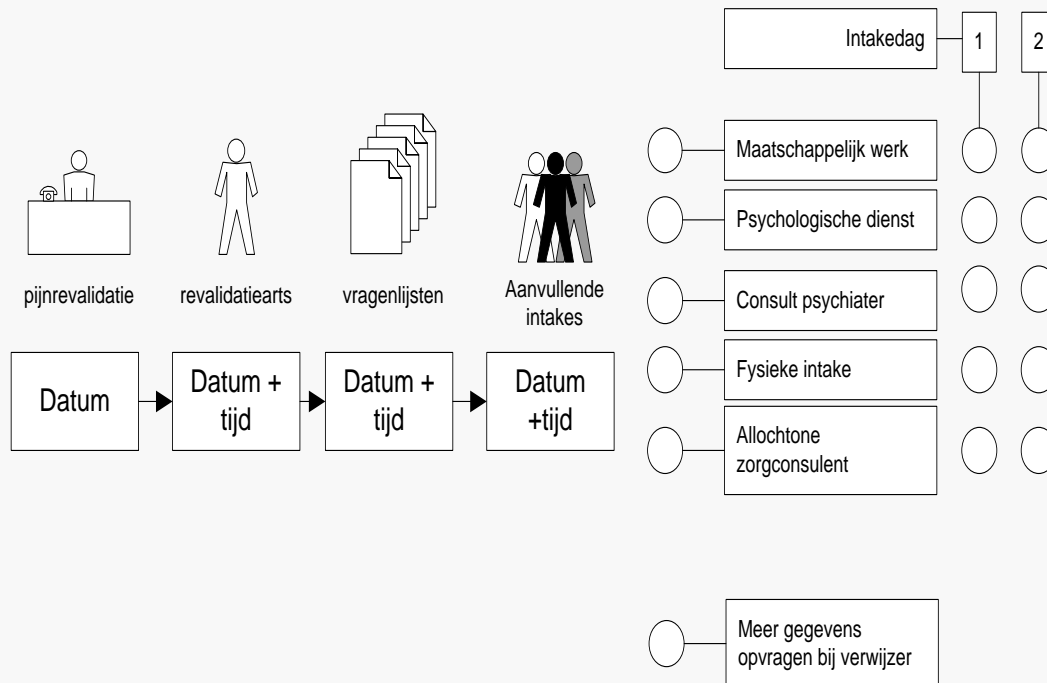
- Patiënten volgsysteem
 - Revalidant volgkaart (start van tracking & tracing)
 - (+)Inzicht in procesinformatie

REVALIDANT-VOLGKAART

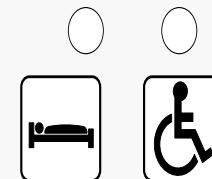
Naam

Nummer

Bereikbaar



Bijzonderheden:



Zorglogistieke veranderingen

Pijn

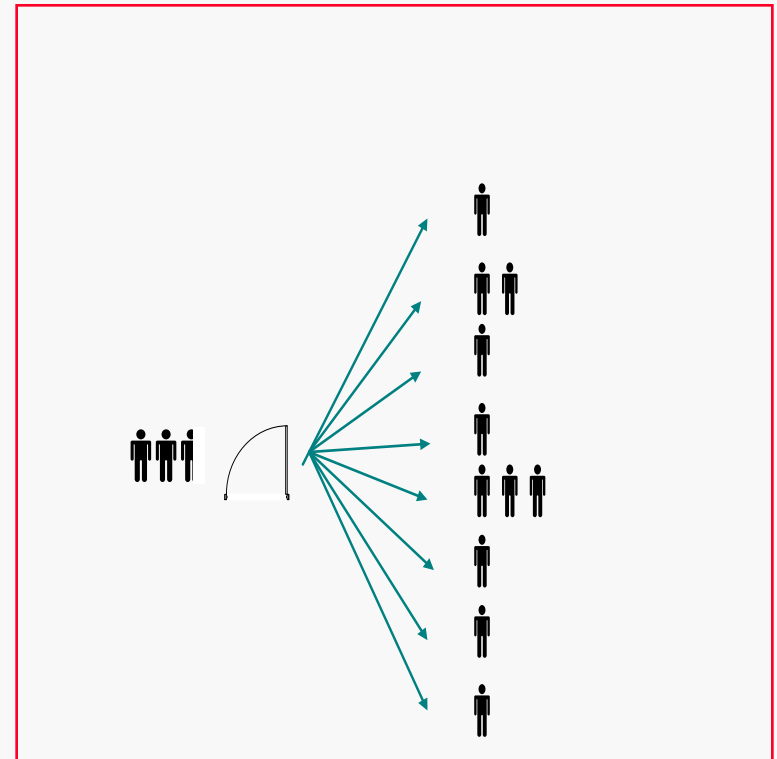
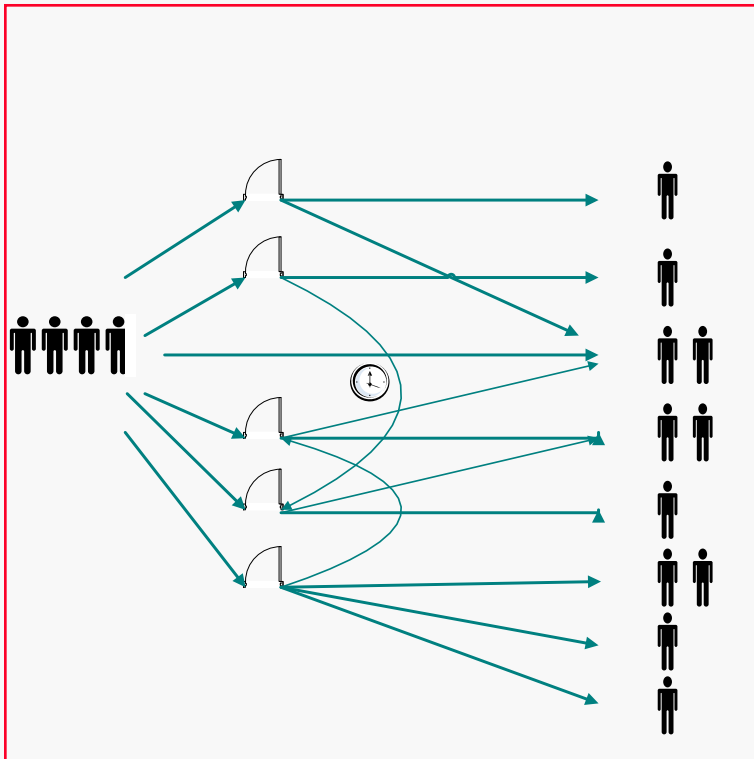
- Intake pijnrevalidatie

Voorheen	Nu
7 verschillende intakevormen	1 gestandaardiseerde intake op 1 dag
Aanbodgestuurd proces, planning op basis van eerst volgende plek	Vraaggestuurd proces, planning op basis van 'slots'
Groot percentage uitvallers tijdens behandeling	Gering percentage uitvallers tijdens behandeling
Gemiddelde doorlooptijd: 3-4 maanden	Gemiddelde doorlooptijd: 3-4 weken
	Eén bezoek aan revalidatiecentrum

Zorglogistieke veranderingen

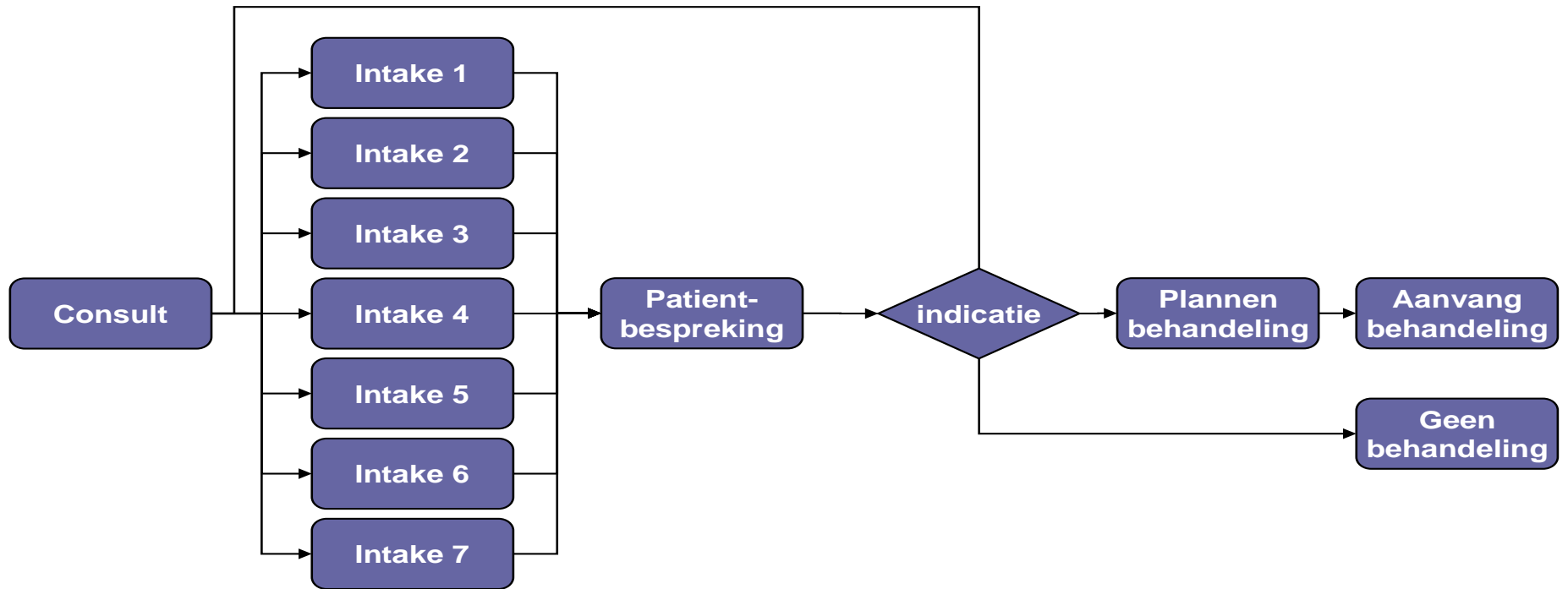
Pijn

- Intake pijnrevalidatie



Zorglogistieke veranderingen

Intake pijnrevalidatie

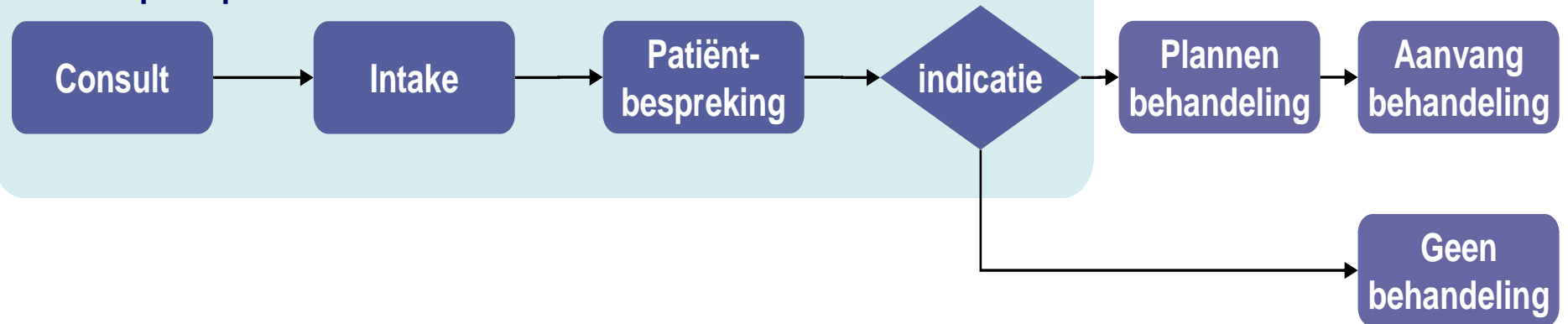


Zorglogistieke veranderingen

Intake pijnrevalidatie

24 uur

One stop shop



Zorglogistieke veranderingen

Intake pijnrevalidatie

Aanmelding
verwerken

Beslissen
pijndivisie
JA/NEE

Eerste
inschatting:
Consult arts +
vragenlijsten

Tweede
inschatting:
Aanvullende
info

Geschikte
behandelvorm en
voorspelde
ontslagdatum

Zorglogistieke veranderingen

Intake pijnrevalidatie

- 80 % krijgt intake op 1 dag
- 20 % krijgt intake op 2 dagen
- Uitslag op dezelfde dag bekend
- Volgkaart

Zorglogistieke veranderingen

Algemeen

- Zorgproducten
 - Standardisatie d.m.v. bekendheid van duur en benodigde capaciteit (disciplines, frequentie)
 - Geen inhoud
 - Streven naar 80% basis en 20% basis met modules
 - Vergroten voorspelbaarheid

Zorglogistieke veranderingen

Algemeen

- Zorgpaden
 - Procesbeschrijving van ontvangst aanmelding to ontslag
 - Transparantie
 - Duidelijkheid rollen en verantwoordelijkheden
 - Prestatienormen
 - Beschreven voor enkele patiëntgroepen

Zorglogistieke veranderingen

Intake pijnrevalidatie/NMA/ALS

- Voorspelde ontslagdatum
 - Streefdatum
 - Tijdig aanvangen van “ontslag”activiteiten
 - Duidelijkheid en vergroten therapietrouw
 - Afspraak is afspraak

Andere ideeën...

- PB inplannen op naam
- PB checklist
- ZorgCoördinator (rol bij intake en bewaking behandelproces)
- Digitaliseren vragenlijsten
- Diagnostische fase, finetuning behandelprogramma en duur
- Spoedmutaties criteria bij 3 wekelijkse planning

Geleerd...

Bevriezen !

En weer loslaten...



Follow



Zorglogistiek in Het Roessingh



Stand van zaken

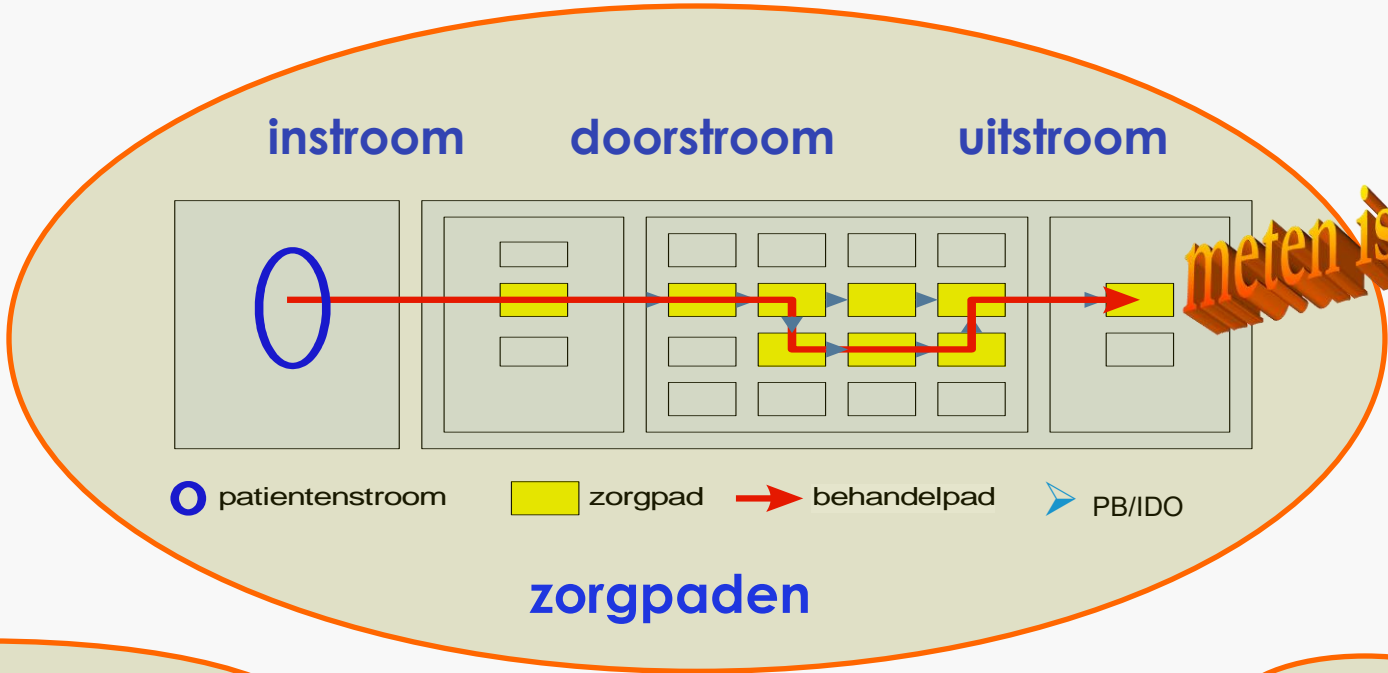


Follow



Indicatoren

Procesinformatie



Registratie en analyse

DBC

Visioenen

Follow

Visioen → werkelijkheid

Hoe lang duurt de
behandeling nog?

Hoe veel
fysiotherapie heb
ik al gehad?

?



Hoe vaak per week
ergotherapie kan ik
(nog)verwachten?

Ontslagdatum?

Follow

Visioen → werkelijkheid

procesinformatie

DBC: kosten?

Doorlooptijd?

?



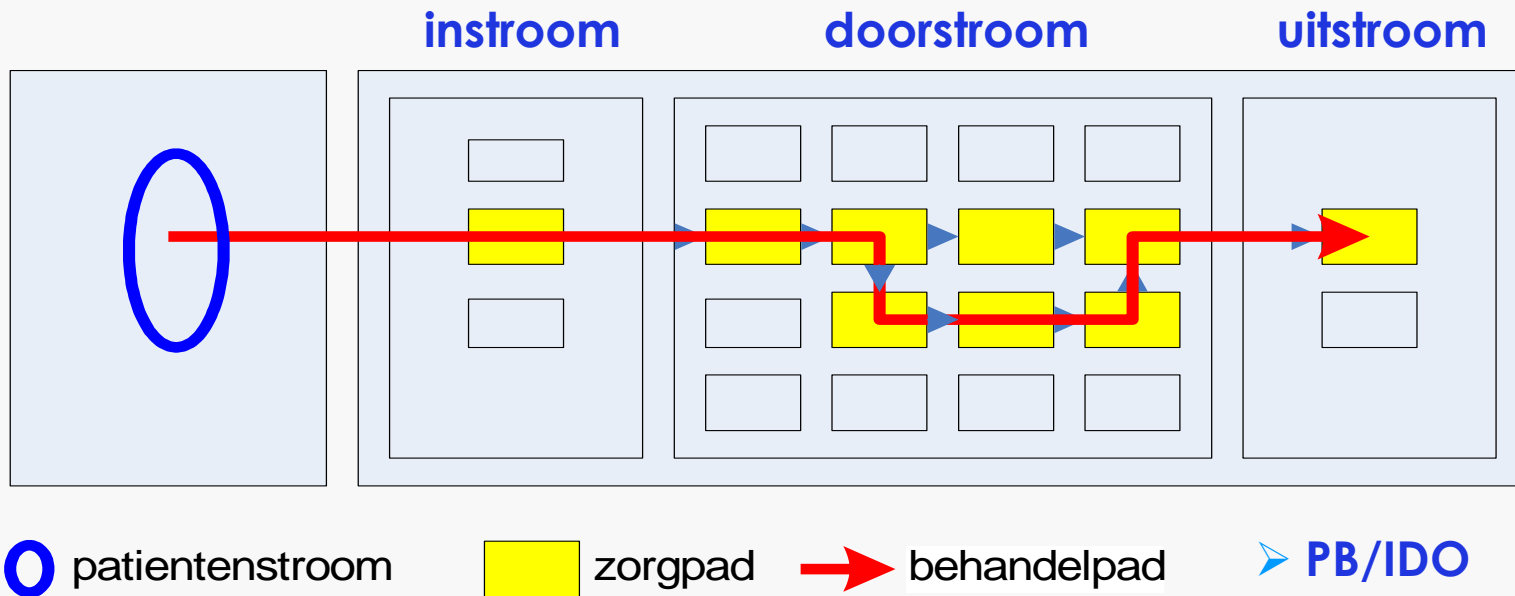
Frequentie
therapieën?

(voorspelde)
einddatum?

Wachttijd?

Follow

Kortom: Procesinformatie



Follow

- Patiënt proces informatie voor behandelaars
- Zorglogistiek inzicht
(voor planning en procesmanagers)
- Verbeteren zorgproces
- Basis voor DBC's

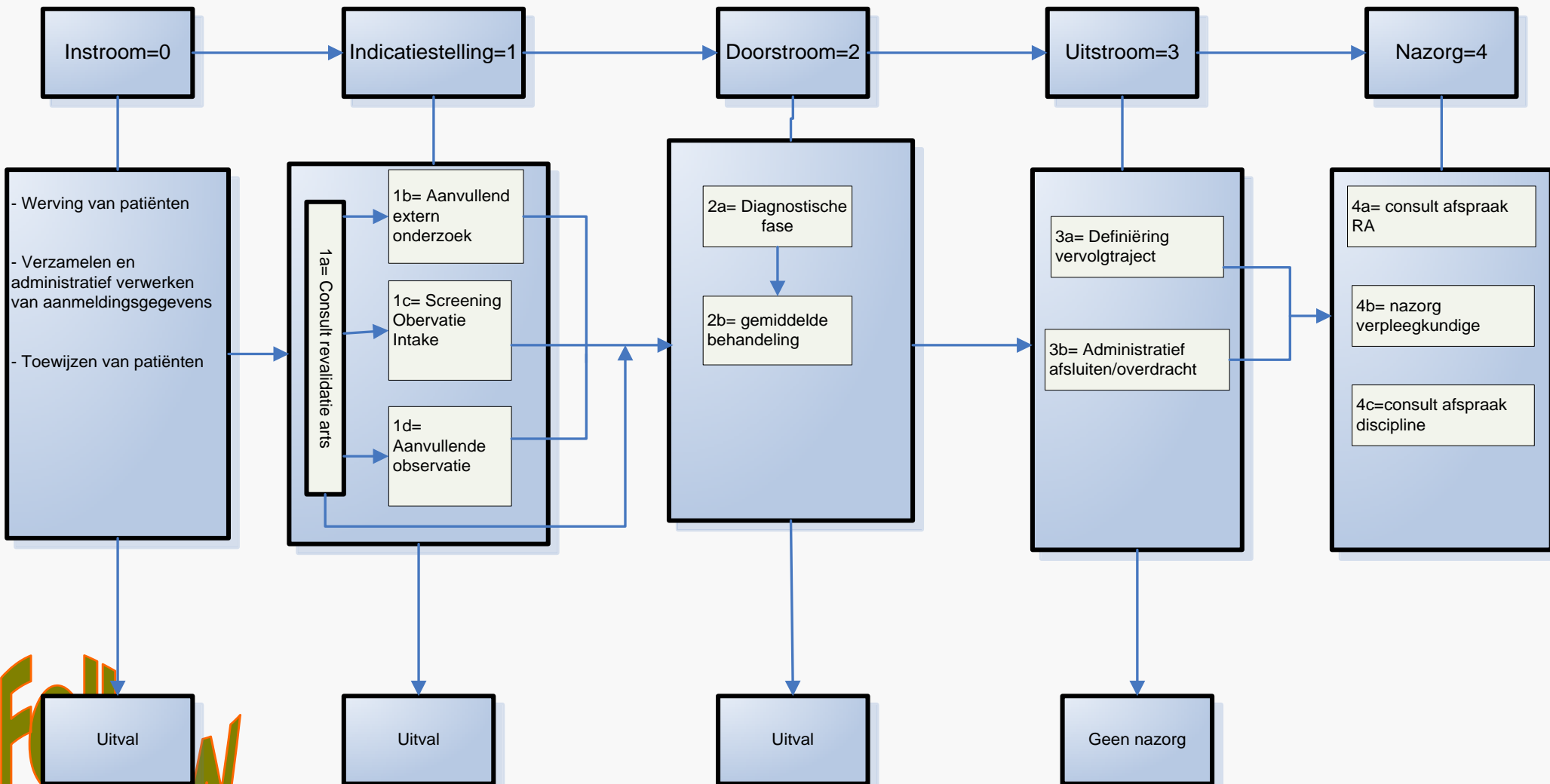
Follow

Waar zijn we nu mee bezig?

- Definiëren patiëntenstromen
- Beschrijven van de werkelijke zorgpaden
(± 60)

Follow

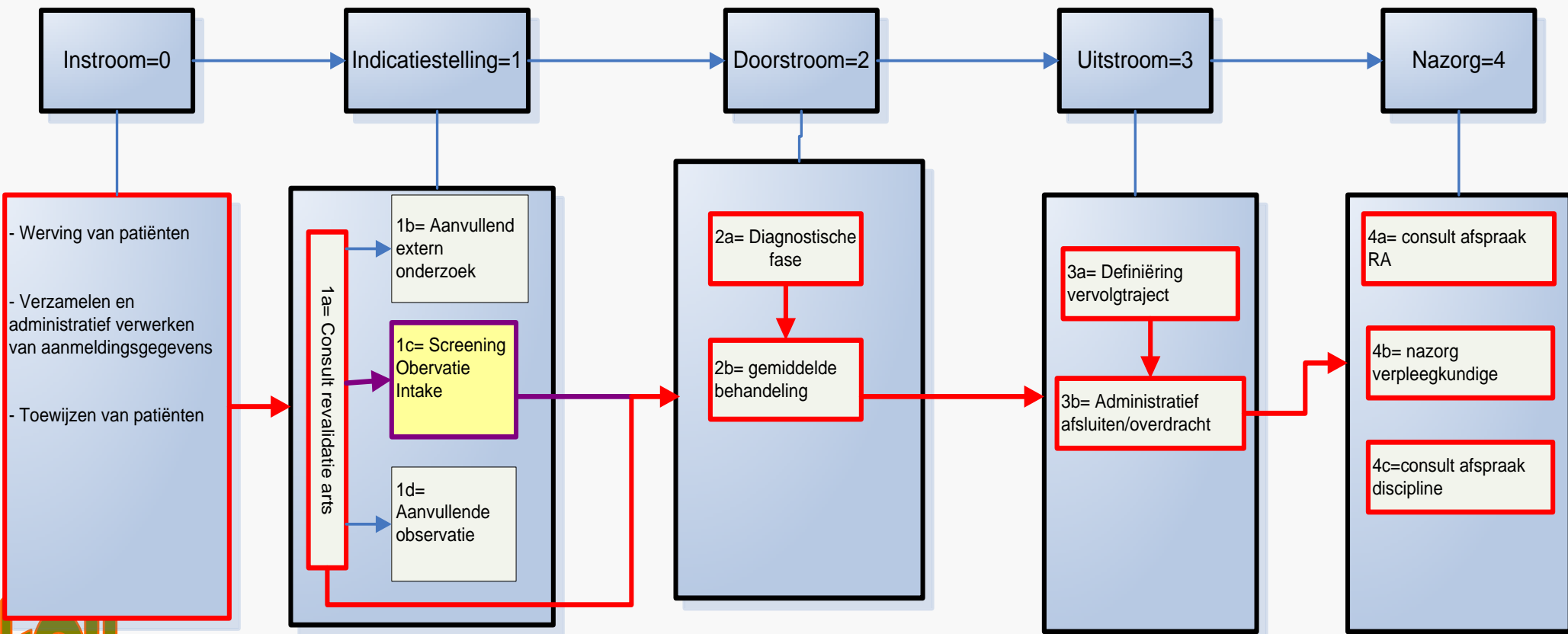
Blauwdruk proces zorgpad



Follow

Voorbeeld zorgpad

Zorgpad CVA primaire poli 4 juni 2008



FOLLOW

Wat willen we weten?

Procesinformatie:

- Wachttijden, doorlooptijd, toegangstijd
- Beslissingsmomenten/fase overgangen

Indicatoren:

- Disciplines, inzet, frequentie
- Soort spreekuren, testen, ext. deskundigheid etc.

Hulpmiddel: invulformulier FOLLOW, Ecaris

Follow

Zorglogistiek Dashboard (Patiënt Volg Systeem)

Follow



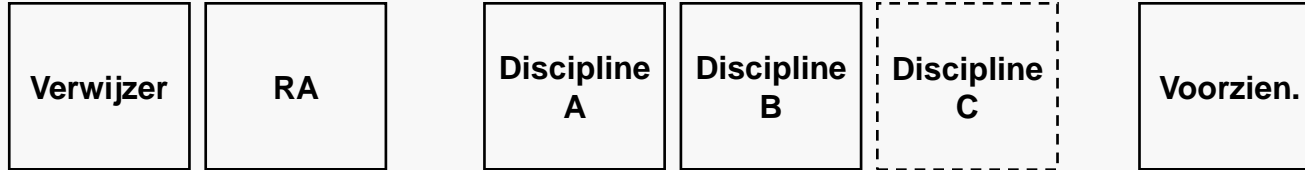
Uitgangspunten

- Zorglogistiek
- Zorgproces – Operationeel proces
- Proces > Afspraken
- Logistiek: faciliteren en optimaliseren nakomen van afspraken
- Patiënten bespreking
- Interactief

Follow

Zorglogistiek Dashboard

Partijen



14/04
30/05

20/06
27/06

Logistieke prestaties

Zorgpad
XYZ

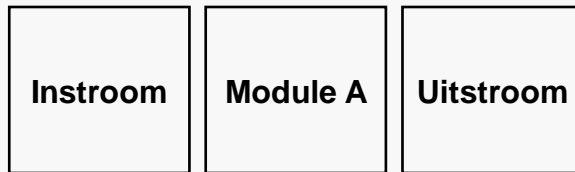
Revalidant: <Naam>
Revalidantcode, huisarts
DBC, ICD9

+

(voorlopige)
ontslag
datum

Logistieke prestaties

Afspraken,
inhoud, doelen



Klinimetrie

Doel A
60%

+

-





Uitbreiden Intake pijnrevalidatie

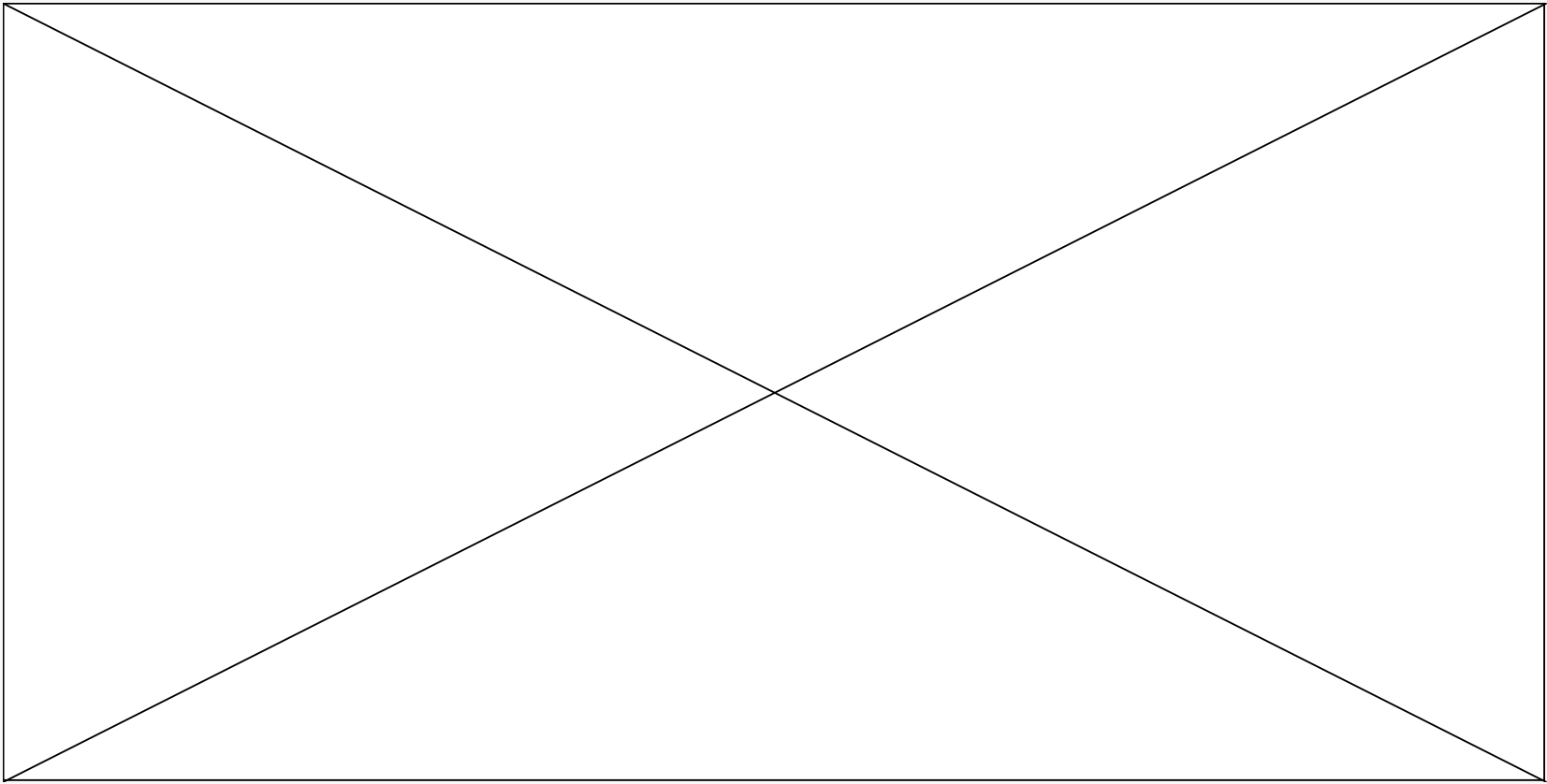
Follow

Intake pijnrevalidatie

- 3 dagen per week, 6 patiënten per dag
- Van 6 naar 18 patiënten per week
- Start: oktober a.s.
- Vervangt de overige vormen van pijnintake
- Behandelvorm en prognose (V.O.D.) bekend

Follow

Voorspelbare processen



Follow

BAFFF

- 3 FT behandelen CRPS 1 patiënten op “Macedonische” wijze
- Gemiddeld 6,5 contactmomenten, range 1-8
- **Meest opvallend:** Behandelaars hebben zelf getallen boven tafel gehaald

Follow

...Dus



Vragen???



Follow