

PROCESBESCHRIJVING

CONSORTIUM REVALIDATIE IN BEWEGING, 25 FEBRUARI 2008

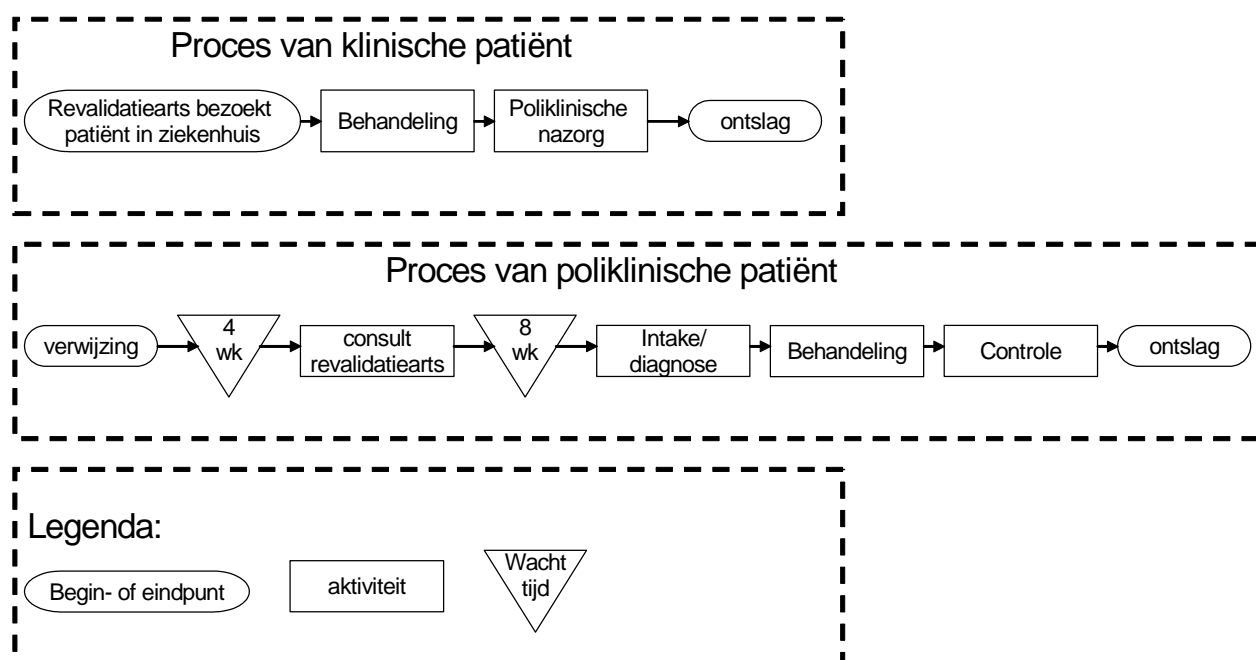
1 PROCESBESCHRIJVING

Beschreven wordt hoe het algemene proces dat de revalidant doorloopt is georganiseerd.

Welke stappen worden daarin onderscheiden:

- verwijzing
- afspraak revalidatiearts
- intake
- diagnose
- observatie
- behandeling
- nazorg

Geef het proces weer in de vorm van een flowchart.



Figuur 1: Voorbeeld beschrijving proces in de vorm van een stroomschema

In figuur 2 is een voorbeeld gegeven van een algemene beschrijving in de vorm van een stroomschema van het proces van een poliklinische patiënt en van het proces van een klinische patiënt. Gebruik is gemaakt van de teken mogelijkheden van Powerpoint (tekenset stroomdiagram).

Men kan deze schema's ook nog uitbreiden met informatie over wachttijden en doorlooptijden.

Daarnaast is het mogelijk om afwijkingen van dit algemene proces te benoemen.

1.1 PERFORMANCE MAATSTAVEN

Tenslotte moet er inzicht komen in de algemene karakteristieken van de revalidatie-instelling, die iets zeggen over het functioneren op logistiek gebied:

- capaciteit
- productie
- wachttijden
- doorlooptijden
- ziekteverzuim
- verloop
- patiënttevredenheid

1.2 ANALYSE KNELPUNTEN

Een belangrijke volgende stap in de analysefase, is om goed zicht te krijgen op de diverse knelpunten die zich in het revalidatiecentrum op logistiek gebied kunnen voordoen.

1.2.1 INVENTARISATIE

Hieronder staan verschillende mogelijke logistieke problemen beschreven. Deze zijn onderverdeeld in de categorieën:

Wachttijden, Doorlooptijden, Capaciteitsinzet, Planning, Informatievoorziening, Medewerkers, Revalidanten, Organisatie en Afstemming keten.

Sommige problemen kunnen bij meerdere categorieën ingedeeld zijn.

Wachttijden

- Geen zekerheid over (de verschillende) wachttijd(en).
- Wachttijd voor de poliklinische behandeling.
- Wachttijd voor de klinische opname.
- Interne wachtlijst voor bijvoorbeeld psychologisch onderzoek.
- Wachttijd in de wachtkamer.

Doorlooptijden

- Te lange doorlooptijd van ontvangst verwijzing tot start behandelfase, onder te verdelen in wachttijden.
 - Verwijzing – 1-ste consult.
 - 1-ste consult – intake.
 - Intake – behandeling.
- Te lange doorlooptijd van start behandelfase tot en met ontslag.
- Geen zekerheid omtrent de doorlooptijd.

Capaciteitsinzet

- Lage productiviteit.
- Ongewenst niet medisch noodzakelijk gebruik van schaarse behandelcapaciteit, doordat patiënten niet tijdig uitstromen.
- Slechte verhouding tussen de directe en indirecte tijd.
- Ondoelmatig gebruik van behandelcapaciteiten.

Planning

- Gaten in roosters behandelaars.
- Behandelaars blokkeren agenda voor indirecte tijd (o.a. administratie), waardoor planning bemoeilijkt wordt.
- Mutaties planning (wijziging van therapieafspraken, uitval van therapieën) en ad hoc oplossingen.
- Geringe leverbetrouwbaarheid aan de revalidant (afzeggen vanuit instelling).
- Niet tijdig nieuwe revalidanten uitnodigen voor een 1^e consult.

Informatievoorziening

- Revalidanten staan op wachtlijst, zonder zekerheid over de wachttijd.
- Onduidelijke informatie over wat de revalidant kan verwachten tijdens het behandeltraject en daarna.
- Revalidant wordt van kastje naar de muur gestuurd.

Medewerkers

- Onderlinge afstemming professionals.
- Prioriteit geven aan andere patiënten dan volgens planning.
- Vakantieplanning en afwezigheid.

Revalidanten

- No-show.
- Revalidanten moeten tijdens het revalidatietraject terug naar het ziekenhuis. Dit geeft fluctuatie in het proces en dus ook in de bedbezetting en personele capaciteit.
- Fluctuaties in revalidatiestromen.

Organisatie

- Werkstress.
- Geen inhoudelijke en logistieke afstemming.
- Onduidelijk bij wie de eindverantwoordelijkheid ligt voor de revalidant.
- Onduidelijk bij wie de verantwoordelijkheid ligt voor de revalidantenstroom.

Afstemming in de keten

- Revalidanten blijven langer in revalidatiecentrum dan op medische gronden noodzakelijk is, waarbij gebruik wordt gemaakt van schaarse bedden- en behandelcapaciteit.
- Geen duidelijke afstemming met verwijzers en processen na ontslag.