



MARCEL HOFLAND

PROCES- EN WACHTTIJDEN IN DE POLIKLINIEK METEN EN AANPAKKEN

Wachttijden binnen een polikliniek zijn vaak een doorn in het oog van patiënten en het ziekenhuis. Het probleem is vaak niet zo eenvoudig op te lossen: het gaat om veel patiënten, de patiënten doorlopen verschillende en vaak onvoorspelbare trajecten en de duur van processtappen is onvoorspelbaar.

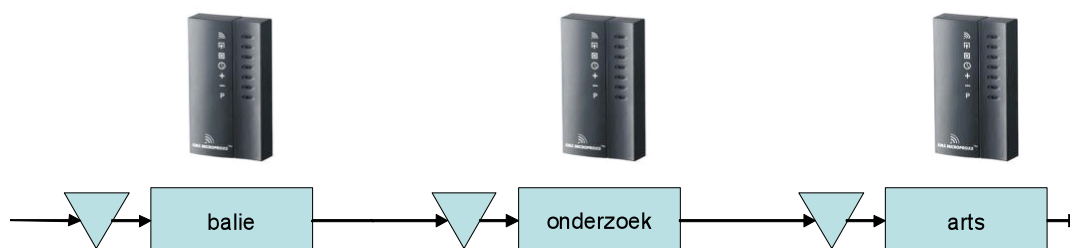
Adviesbureau Hofland heeft de afgelopen jaren een eenvoudig en doeltreffend instrument met bijbehorende methode ontwikkeld, waarmee proces- en wachttijden op een polikliniek kunnen worden gemeten en waarmee het logistieke proces kan worden geoptimaliseerd. Hiermee is ervaring opgedaan bij verschillende poliklinieken en bloedbanken.

Door: ir. M.M. Hofland MTD, oktober 2009

Wachttijden in de polikliniek bepalen mede de kwaliteit van de service van een ziekenhuis. In deze brochure beschrijf ik een instrument met bijbehorende methode waarmee inzicht wordt verkregen in de logistieke processen. Allereerst worden de wacht- en procestijden van de individuele patiëntprocessen en de mogelijke oorzaken van de wachttijden gemeten. Daarna worden de directe oorzaken van de wachttijd statistisch bepaald. Op basis daarvan wordt een set maatregelen ontworpen die de wachttijd zal reduceren. Ook kunnen op basis van de gemeten procestijden verdere maatregelen worden getroffen om het spreekuur soepeler te laten verlopen.

Instrument en methode

Het meetinstrument bestaat uit badgelezers en badges, met het formaat van bankpasjes. Bij elk 'station' waar de patiënt langs kan komen wordt een badgelezer geplaatst. De badgelezer is een los apparaat, dat alleen met een stekker in een stopcontact hoeft te worden aangesloten. In onderstaande figuur is een fictief proces weergegeven met per 'station' een badgelezer.



Figuur 1. Fictief proces, met per 'station' een badgelezer. De driehoekjes staan symbool voor wachttijden.

Bij binnenkomst ontvangt elke patiënt een badge. Wanneer een patiënt bij een station komt, wordt de badge tegen de badgelezer aangehouden. Op dat moment registreert de badgelezer de tijd en het badgenummer. Bij het verlaten van het station houdt de patiënt voor een tweede keer de badge tegen de badgelezer. Met de eerste keer is een in-tijdsstempel, met de tweede keer is een uit-tijdsstempel geregistreerd. Wanneer de patiënt de polikliniek



verlaat, levert hij de badge in. De badge kan direct voor een tweede keer worden gebruikt. De gegevens van de badgelezers worden op een gegeven moment uitgelezen, bijvoorbeeld dezelfde dag of week. Deze gegevens worden geanalyseerd, waardoor proces- en wachttijden worden bepaald.

Het instrument is gebaseerd op bestaande en bewezen technologie. Het is eenvoudig in gebruik, voor zowel de patiënten als de medewerkers van het ziekenhuis.

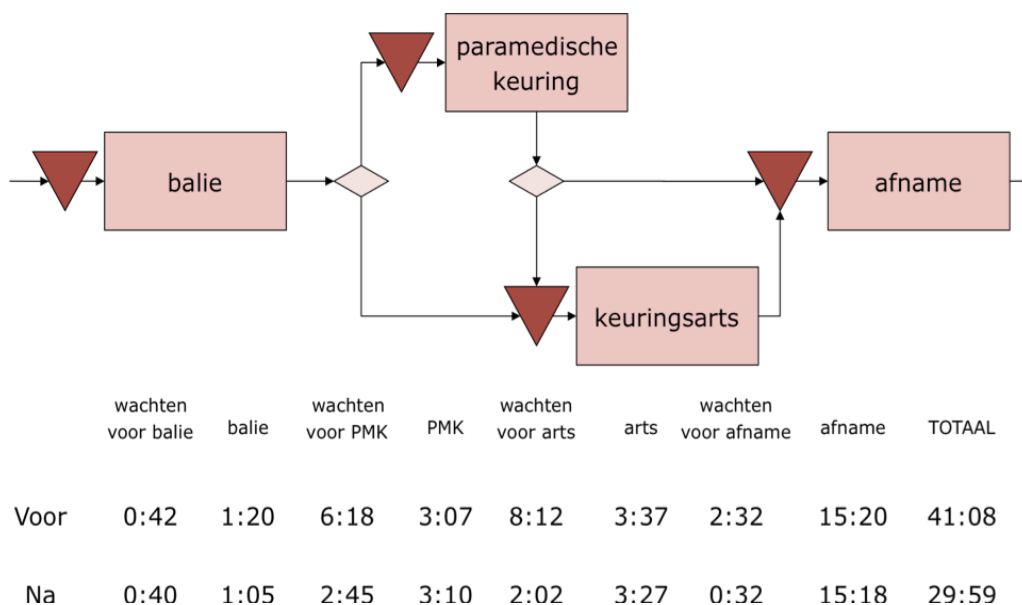
Mogelijkheden

Het is onze ervaring dat elke situatie zo z'n eigen dynamiek en uitdagingen kent. Het instrument en de aanpak kunnen dan ook worden afgestemd op basis van de specifieke behoefte. De mogelijkheden zijn:

- Het meten van alleen de wachttijden, bijvoorbeeld de tijd tussen de balie en de onderzoekskamers;
- Het meten van alle individuele patiëntprocessen. Dit kan bijvoorbeeld handig zijn als er op verschillende plaatsen in het proces wordt gewacht, of als men wil weten wat bepaalde procestijden (arts, balie, onderzoek) en de totale doorlooptijden zijn. Op basis van de gemeten consulttijden kunnen bijvoorbeeld de spreekuurroosters worden aangepast; in plaats van vijf worden tien minuten per consult gepland;
- Het bepalen van de oorzaken van wachttijden. Hiervoor moeten ook de *mogelijke* oorzaken in kaart worden gebracht en worden gemeten. Door middel van statistische analyse kunnen dan de belangrijkste oorzaken voor wachttijden worden bepaald;

Resultaten

De verkregen gegevens worden geanalyseerd en op basis daarvan wordt een rapportage opgesteld. In deze rapportage kunnen antwoorden worden gegeven op verschillende vragen. Voor hand liggen het gemiddelde, de minimale en de maximale wacht- en procestijden, zie figuur 2. Maar tot de mogelijkheden behoren natuurlijk ook grafieken van wachttijden gedurende het spreekuur etc.



Figuur 2. Fictieve meetresultaten, met per 'station' de wacht- en doorlooptijden.



MARCEL HOFLAND

Bij een specifiek meetvoorbeeld bleken belangrijke oorzaken van de wachttijd het overboeken van spreekuren, het verstoren van het programma door acute patiënten, het te laat starten van de spreekuren en het te laat komen van patiënten. Andere vermeende oorzaken bleken geen bijdrage te leveren aan de wachttijd. Ook bleek dat het aanpakken van één oorzaak geen zoden aan de dijk zou zetten: er bleken meerdere maatregelen nodig om de wachttijd te reduceren. Deze maatregelen bestonden uit het gefaseerd vrijgeven van spreekuurcapaciteit in verband met acute patiënten, het tijdig starten van spreekuren, het aanpassen van de geplande consulttijden en het inlassen van een inhaalpauze.

Publicaties

Zoals gezegd heb ik het instrument en de bijbehorende methode zelf ontwikkeld. Hier is over gepubliceerd in onder meer

- Zorgvisie (Eijs, M. van, Hummel, P., Hofland, M.M., *Aanpak van wachttijd leidt tot soepel lopend spreekuur*, jrg 28, nr. 13)
- Nederlands Tijdschrift voor Medische Administratie (Van Eijs, M.J.G, Hummel, P., Hofland, M.M., *Meten van wachttijden op de polikliniek, een eenvoudige aanpak*, april 1999).

Waarom zou u voor mij kiezen?

Ik ben business analist gespecialiseerd in de zorg en overheidsinstellingen. Ik heb ruime ervaring met het in kaart brengen en stroomlijnen van patiëntenlogistieke processen. Mijn aanpak kenmerkt zich door een combinatie van denken en doen. Naast het stroomlijnen van de processen heb ik ook oog voor de teamspirit en het ambitieniveau van de betrokken medewerkers. Verder stel ik tijdens het traject de vertrouwensrelatie met de opdrachtgever centraal: we spreken af wat we doen, we doen wat we af hebben gesproken en bespreken de voortgang. Ik ben onafhankelijk van leveranciers en kan u dus objectief adviseren. Voor meer info: www.marcelhofland.nl.

Meer informatie

Als u interesse hebt in het instrument en de methode, is het handig om tijdens een gesprek de uitdagingen van uw situatie te bespreken en het instrument en methode daarop aan te passen. Ik ben telefonisch bereikbaar op 06 – 5136 2206.

Adviesbureau Hofland
Frits Slompstraat 49
2264 DW Leidschendam
T 070 – 369 2604
M 06 – 5136 2206
E-mail: Marcel@MarcelHofland.nl