



Patiëntenzorg geoptimaliseerd

voor Noordwest Ziekenhuisgroep

PROCES REDESIGN

Noordwest Ziekenhuisgroep heeft net als veel andere zorginstellingen te maken met enerzijds lagere budgetten en anderzijds hogere kwaliteitsverwachtingen. Binnen de organisatie is er dan ook iemand verantwoordelijk gesteld om de processen te optimaliseren. Doelstellingen zijn het verhogen van efficiency en veiligheid, verbeteren van de kwaliteit en de inzet van mensen en hardware schaalbaar maken zodat de organisatie verder kan groeien.

ANALYSE

Door alle stromen van goederen en patiënten in kaart te brengen en te analyseren werd al snel duidelijk dat er op het gebied van efficiency veel winst viel te behalen. Iedere afdeling bleek wel twintig aanspreekpunten te hebben, logistieke processen waren niet optimaal op elkaar afgestemd en werd er vooral mondeling gecommuniceerd waardoor de kans op fouten toenam en de inzet van mensen en materieel niet inzichtelijk was.

DE OPLOSSING

Na de analyse werd al snel duidelijk dat alle processen vanuit losse afdelingen werden ontwikkeld en aangestuurd. Kortom, de helicopterview ontbrak. En hoewel iedereen heel hard haar of zijn best deed werden veel resources niet optimaal benut. Sterker nog, omdat het ziekenhuis te maken heeft met piekmomenten werd er (te)veel gevraagd medewerkers. In het geval van intern patiëntenvervoer betreft het gemotiveerde vrijwilligers die het maximale doen wat ze kunnen.

Er werden daarom twee rigoureuze beslissingen genomen: De centrale aansturing van een groot aantal processen zou vanaf nu onder de verantwoordelijkheid van de afdeling Inkoop en logistiek vallen, en alle handelingen zouden waar mogelijk worden geautomatiseerd.



Noordwest Ziekenhuisgroep is ontstaan uit een fusie tussen het voormalige Medisch Centrum Alkmaar en het Gemini Ziekenhuis. Beide ziekenhuizen staan bekend om het bieden van hoogwaardige zorg aan een groot aantal van de inwoners van Noordwest-Nederland. Met vestigingen in Alkmaar, Den Helder, Heerhugowaard, Limmen, Schagen en Texel is zorg zo dichtbij als mogelijk. Vanuit de organisatie wordt gestuurd op het realiseren van de hoogst mogelijke kwaliteit, voor zowel patiënten als medewerkers.



BARCODE VOOR IDENTIFICATIE

De barcode speelt voor Noordwest Ziekenhuisgroep een centrale rol. Als eerste ziekenhuis in Nederland hebben ze gekozen voor volledige identificatie van patiënten middels een barcode die op een polsbandje is geprint. Dit biedt veel voordelen. Zo is belangrijke, privacygevoelige informatie slechts beschikbaar na het scannen van het polsbandje. Maar ook is het mogelijk om als patiënt voorkeuren voor bijvoorbeeld wel of niet reanimeren te veranderen zonder het wisselen van de polsband.

PATIËNTENVERVOER

Voor het vervoeren van patiënten is gekozen voor de softwareoplossing van ARTA. Vanuit de afdeling wordt een opdracht gegeven via de computer voor het vervoeren van een patiënt. Deze opdrachten worden weergegeven op een scherm in

een centrale wachtruimte en op de PDA's van de patiëntvervoerders. Alle medewerkers zijn hiervoor uitgerust met een PDA die voorzien is van een scanner. Door de opdracht op de PDA te accepteren, wordt het transport gestart. De scanner wordt gebruikt om er zeker van te zijn dat de juiste patiënt wordt vervoerd. Na acceptatie van de opdracht verandert de status en kleur op de monitor en de PDA. Dit zorgt voor een overzichtelijk proces. Na het afleveren van de patiënt wordt het transport op de PDA afgemeld.

Het gehele proces vindt zo plaats zonder tussenkomst van een centralist. Bovendien is er geen mondelinge communicatie nodig en is er inzicht in de efficiency. Er is sprake van zelfsturing omdat het accepteren van de opdracht door de medewerkers zelf gebeurt.

HET RESULTAAT

Niet meer met lege handen lopen. Dat was kort gezegd een van de belangrijkste doelstellingen die met de medewerkers is gecommuniceerd. Maar net zo belangrijk is de patiënt. Noordwest Ziekenhuisgroep hecht grote waarde aan een 'geruisloze behandeling'. Dat betekent dat patiënten nooit het idee mogen hebben dat de automatisering de behandeling onpersoonlijk maakt. De medewerkers geven nog steeds dezelfde aandacht. Ook mag een PDA bijvoorbeeld geen geluid maken tijdens het scannen, tenzij er iets fout gaat en naast een visuele melding een audio ondersteuning gewenst is.

Het automatiseren van het patiëntenvervoer heeft veel voordelen. Zo is niet alleen de tijd per rit aanzienlijk verkort, ook het aantal ritten per medewerker is gestegen. Dat betekent voor patiënten kortere wachttijden. Voor de medewerkers zorgt het voor meer betrokkenheid.

Noordwest Ziekenhuisgroep hecht grote waarde aan een 'geruisloze behandeling'. Dat betekent dat patiënten nooit het idee mogen hebben dat de automatisering de behandeling onpersoonlijk maakt.

UITBREIDING NAAR ANDERE PROCESSEN

Toen bleek dat de procesverandering succesvol was voor patiëntenvervoer is ervoor gekozen om ook andere processen aan te passen. Het schoonmaken van bedden en ruimtes is inmiddels grotendeels op dezelfde manier ingericht. Zowel bedden als ruimtes worden voorzien van een barcode en een schema voor onderhoud en reiniging.

Ook andere processen zullen worden geoptimaliseerd. Zoals bijvoorbeeld de schoonmaak van operatiekamers. Een belangrijk onderdeel dat extra eisen stelt aan het proces. Zo kan de soort operatie gevolgen hebben voor de geplande duur van de schoonmaak en bestaat het uit verschillende onderdelen: het verwijderen van instrumentarium en de schoonmaak zelf. Maar ook de opname van voeding, het transport tussen de verschillende ziekenhuislocaties, bevoorrading van magazijnen en het vervoer van onder andere zaken zoals linnen, afval, medische gassen, hulpmiddelen en bloed leent zich hiervoor uitstekend.

STURING OP KWALITEIT

Hoewel het verbeteren van de efficiency belangrijk is, ligt de nadruk nog altijd op het verbeteren van de kwaliteit. En daar blijkt Noordwest Ziekenhuisgroep uniek in te zijn. Nergens in Nederland bleek een standaard te zijn die de kwaliteit van schoonmaak beoordeelt. Samen met de schoonmaakdienst hebben ze daarom zelf een richtlijn opgesteld. Ieder bed of ruimte dat wordt

SOFTWARE OPLOSSING VAN iARTA

afgemeld door een schoonmaker komt 15 minuten lang in een DKS (dagelijks kwaliteitssysteem) status. Binnen deze tijd kan een supervisor een steekproef uitvoeren om te beoordelen of de reiniging juist heeft plaatsgevonden.

Er is gekozen voor de software van iARTA voor het vervoeren van patiënten. Niet alleen heeft deze software zich bewezen, het is ook een flexibele oplossing die goed samenwerkt met het SOTI beheerplatform en de hardware van Zebra. De tool gaat uit van zelfsturing door de medewerkers. Ze kiezen dus zelf hun opdrachten en kunnen ook bepalen welke route bijvoorbeeld het snelste zal zijn. Zeker in het geval van bijvoorbeeld een defecte lift kan dit veel sneller zijn. De combinatie van techniek met menselijk inzicht biedt veel voordeel. Zo zijn medewerkers gemotiveerder omdat ze weten dat alle handelingen die ze verrichten bijdragen aan de kwaliteit voor de patiënt. Het ziekenhuis kan sturen op KPI's waardoor kwaliteit en efficiency inzichtelijk zijn.

Het automatiseren van het patiëntenvervoer heeft veel voordelen. Zo is niet alleen de tijd per rit aanzienlijk verkort, ook het aantal ritten per medewerker is gestegen.



ZEBRA TC55

Zebra is voor Noordwest Ziekenhuisgroep geen onbekende leverancier. Al jarenlang werd gewerkt met de hardware. Omdat de apparatuur intensief gebruikt wordt en tegen een stootje moet kunnen, is een robuuste handheld met gemakkelijke bediening een vereiste. Ook de levensduur van de accu is belangrijk. De Zebra TC55 bleek de optimale match te zijn. De instellingen die standaard beschikbaar zijn kwamen goed van pas. Onder andere de combinatie met een separaat wifi netwerk voor de juiste werking van de hardware bleek goed te werken.



BEHEER MET SOTI MOBICONTROL

Veiligheid is vanzelfsprekend een belangrijk punt binnen ieder ziekenhuis. Om te voorkomen dat derden toegang hebben tot (privacygevoelige) informatie of processen is er gekozen voor het mobiele platform van SOTI. Alle apparatuur is hierdoor gemakkelijk en op afstand te beheren. Van de nieuwste softwareversie tot het automatisch herstellen van de juiste instellingen zoals het geluidsniveau van scanners of het automatisch 's nachts resetten van de PDA's.

Het resultaat is dat hoewel het beheer in eigen beheer plaatsvindt dit slechts twee uur per week kost. Ook het uitbreiden van het aantal PDA's is gemakkelijk. Nadat het apparaat uit de verpakking is gehaald is het scannen van één barcode voldoende om direct te kunnen starten.



TOEGEVOEGDE WAARDE MOBILE IT

Mobile IT heeft jarenlange ervaring in de zorgsector en zorgt niet alleen voor de levering en het onderhoud van hard- en software, we zorgen ook voor de implementatie. We zijn dan ook geen leverancier, maar partner van de ziekenhuizen waarmee we samenwerken. De oplossingen die we bieden zijn altijd op maat en dragen bij aan de kwaliteit van de dienstverlening.

“Wij zijn uitermate tevreden over de samenwerking met Mobile IT. We hebben nu één aanspreekpunt voor het gehele proces. Het maakt daarbij niet uit of het gaat om het meedenken in processen of het bieden van hardware of softwarematige oplossingen. Dat is voor ons de toegevoegde waarde. De oplossing die we hebben gekregen is ‘monkey proof’, de PDA uit de verpakking halen, twee keer een barcode scannen en het apparaat is volledig functioneel. De samenwerking tussen de Zebra, iARTA,, SOTI en Mobile IT is zo sterk verweven dat we moeite hebben om te onderscheiden wie wat moet doen als er iets is. Maar dat is voor ons eigenlijk niet eens meer relevant. Of het nu gaat om de uitbreiding van de software of kapotte hardware, met één telefoontje is het geregeld.”

Pieter Heneweer, adviseur facilitair bedrijf Noordwest Ziekenhuisgroep



Mobile IT

De Wervel 36, 2954 CC Alblasterdam

Postbus 274, 2950 AG Alblasterdam

T 085 - 303 74 74

www.mobile-it.nl