

Casebeschrijving:

Verbeteren Uitslagenproces bij Huisartsenpraktijk Van Kessel

Huisartsenpraktijk van Kessel in Zeist werkt al enkele jaren aan het verbeteren van haar processen. Zo werden de bestelprocedures sterk vereenvoudigd en zijn de werkplekken al vergaand gestandaardiseerd.

Onlangs bleek het uitslagenproces niet goed te lopen. Patiënten bellen vaak voor de uitslag van een onderzoek, terwijl de afspraak is: geen bericht goed bericht. Dit vraagt veel tijd van de assistentes. Extra frustrerend is, dat de patiënt vaak ook niet geholpen kan worden, omdat de uitslag nog niet binnen is of nog niet in het systeem staat. Kortom, voldoende reden om hier met een klein verbeterteam naar te gaan kijken.

Deze case beschrijft de aanpak en het resultaat.



De aanpak van het verbeterproject

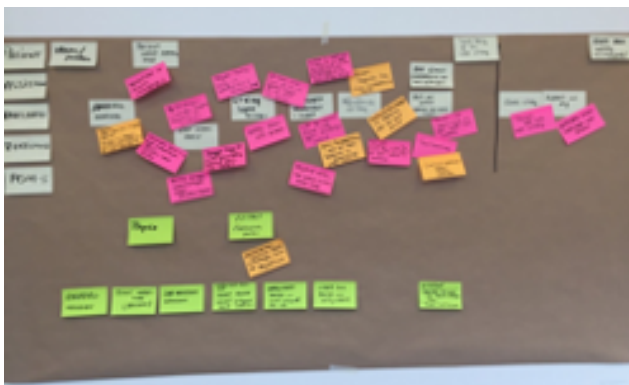
Er is een verbeterteam samengesteld dat bestond uit een huisarts, een assistente en een praktijkondersteuner. Daarmee waren alle rollen in de praktijk, die te maken hebben met het uitslagenproces, vertegenwoordigd. Maarten de Groot van Degro ACT begeleidde het team.

In kaart brengen van het huidige werkproces

Het verbeterteam startte met het in kaart brengen van de huidige werkwijze. Eerst heel goed begrijpen wie wat, wanneer doet en met welke reden.

Met behulp van de swimminglane-methode is het proces in kaart gebracht. Alle knel- en verbeterpunten zijn hierin vastgelegd door het team, zie foto.

Het resultaat: een gevisualiseerd werkproces met veel knelpunten (roze post-its) en verbeterpunten (oranje post-its).



Brown Paper Uitslagenproces

Zo was er reeds na twee uur veel inzicht waar het misging in het werkproces.

Meten is weten

De ideeën de omvang van de knelpunten wilde het team graag onderbouwen met feiten. Hiervoor is twee weken gemeten. Het bleek dat per dag gemiddeld 32 minuten gebeld wordt over uitslagen, waarvan 24 minuten eigenlijk niet nodig zijn.

Daarnaast hebben de assistentes een enquête gehouden onder de patiënten, wat hun voorkeur had bij het vernemen van de uitslag, zie tabel.

Antwoord mogelijkheid

Aantal Patienten

Geen bericht is goed bericht	6
Bellen bij afwijkingen, mail bij goed	23
Alle uitslagen per mail	12
Altijd zelf bellen voor uitslag	7
Altijd gebeld worden over uitslag	8

De belangrijkste conclusie was dat veel patiënten graag een bericht over de uitslag willen ontvangen.

In een tweede sessie van 2 uur heeft het team de belangrijkste knelpunten verder geanalyseerd en voor de kernoorzaken tegenmaatregelen bedacht.

van Aanvraag tot Uitslag

U heeft een aanvraag voor verder onderzoek meegekregen. Hier vindt u het verdere verloop hiervan.

Toelichting per onderzoek

Bloedprikken: elke werkdag van 8-8.45 hier op de praktijk of elke werkdag van 7.15-16.30 in het Diaconessenhuis.

Röntgenfoto: elke werkdag van 8.30-12.00 en van 13.00-16.30 in het Diaconessenhuis. Geen afspraak nodig.

Mammografie: elke werkdag van 9.00-12.00 en van 13.00-16.00 in het Diaconessenhuis. Geen afspraak nodig.

Echo: wordt gemaakt op afspraak. Hiervoor belt u met de radiologie van het Diaconessenhuis: T 088 250 6542.

Hiervoor is mogelijk een wachttijd.

MRI: hiervoor krijg u een verwijzing en zal met de desbetreffende organisatie een afspraak gemaakt moeten worden. Er is mogelijk een wachttijd.

Kweken: van de urine, ontlasting, slijmvliezen, etc. Deze worden opgestuurd of door u afgegeven in het Diaconessenhuis met de hiervoor speciaal bestemde enveloppen.

Hoe lang duurt het voordat uitslagen binnen komen bij de praktijk?

• Bloeduitslagen	24 uur
• Bloeduitslagen zoals Allergie/Pfeiffer/ Coeliakie/Lactose-intolerantie	5 werkdagen
• Röntgen/echo uitslagen	24 uur
• Kweken urine/ontlasting/slijmvliezen	7 werkdagen
• MRI	3 werkdagen



Huisartsenpraktijk
Van Kessel

Let op: uitslagen komen bij ons digitaal binnen, worden bekeken en verwerkt door de huisarts die een beleid zal bepalen. Dit vergt tijd. Wij streven ernaar om binnen 3 werkdagen de uitslagen verwerkt te hebben en u zo nodig hiervan op de hoogte te stellen.

Hoe ontvangt u de uitslag?

Bij relevante afwijkingen of onverwachte uitslagen zult u binnen 3 werkdagen na het binnen komen van de uitslag door de praktijk gebeld worden.

Mocht u niets van ons horen dan kunt u er vanuit gaan dat er geen bijzonderheden zijn gevonden die veranderingen in het beleid noodzakelijk maken. Heeft u vragen over de uitslagen dan kunt u mailen met: assistente@huisartsvankessel.nl of uw vraag stellen via een e-consult.

Heeft u een vervolgafspraak ontvangt u tijdens deze afspraak.

Patiëntenportaal

Voor een e-consult heeft u een persoonlijk e-mailadres aangemaakt. Dit gaat via onze website. De kinderen, moet er een eigen persoonlijk e-mailadres aangemaakt worden. Het e-mailadres kan elk e-mailadres gebruikt worden.

Medisch Centrum West
Kroostweg 43, 3704 EB Zeist
www.huisartsvkessel.nl

receptservice

Folder: Uitslagenproces

Een mooi voorbeeld van een uitgewerkt verbeter-idee is de "folder: uitslagen". Uit de enquête onder patiënten bleek dat het voor hen onduidelijk was, wanneer en hoe een uitslag gecommuniceerd wordt. Om deze onduidelijkheid weg te nemen bedacht het team een kleine folder, die patiënten meekrijgen bij een verwijzing of onderzoek. In de folder staat helder omschreven hoe de patiënt wordt geïnformeerd over de uitslag en wanneer de uitslag bekend is. De assistentes krijgen erg positieve reacties van patiënten over deze vorm van communicatie.

Een belangrijk knelpunt bleek de verschillende en voor assistentes onduidelijke werkwijze, bij het koppelen van uitslagen door de huisartsen. Samen met de artsengroep is een eenduidige werkwijze vastgesteld, waardoor assistentes eigenlijk nooit meer navraag hoeven te doen en uitslagen op tijd gekoppeld zijn.

Resultaten

Het belangrijkste resultaat dat het verbetertraject heeft opgeleverd is: Een sterk verbeterde flow van het koppelen van uitslagen. Het koppelen van uitslagen gebeurt nu door alle artsen op gelijke wijze en binnen een afgesproken termijn. Tevens wordt nu bij het koppelen duidelijk is aangegeven wat het resultaat betekent. Zo kunnen assistentes zonder navraag directer met de patiënt communiceren, wat een hoop extra tijd overlevert voor de assistentes en de huisarts.

"Dat het nieuwe proces werkt zien we vooral aan de afname van onze 'overlegjes' met de huisarts. Hadden we voorheen zomaar 15 overlegjes per dag, over vragen en dergelijke, zijn dit er nu nog maar 4 of 5. Dus minder stress en meer rust, omdat het nu duidelijk is."

Omdat de maatregelen pas kortgeleden zijn ingevoerd, kan nog niet worden aangetoond dat de hoeveelheid beltijd echt is afgenomen. De komende tijd wordt dit gemeten.

Borging

De nieuwe werkwijze wordt geborgd door deze de komende periode standaard op de agenda te zetten van de Lean-overleggen. In deze korte overleggen wordt dagelijks besproken of de acties van de voorgaande dag allemaal zijn afgerond en wat de acties zijn voor de komende dag, om de patiënten optimaal te ondersteunen.