

Format doelmatigheidsinitiatieven

Efficiëntie in het aanmaken en verzenden van ontslagbrieven

SAMENVATTING

- 1) **Hoe draagt het doelmatigheidsinitiatief bij aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg op afdelings- en/of instellingsniveau?**
 - *Het aanmaken en verzenden van ontslagbrieven verloopt sneller en er zijn minder handelingen nodig, waardoor zorgverleners en ondersteunend personeel meer tijd hebben voor patiëntenzorg*
 - *De huisarts en andere verwijzers ontvangen vaker en sneller terugkoppeling t.a.v. de opname van de patiënt*
 - *Er worden geen ontslagbrieven onnodig meer uitgeprint, hiermee worden het milieu en kosten gespaard. Dit geld kan dan weer voor andere doeleinden worden ingezet.*
- 2) **Hoe worden de algemene competenties (o.a. management, organisatie, samenwerken, communicatie, professionaliteit, maatschappelijk handelen) op de werkvloer getraind door het opzetten en uitvoeren van het doelmatigheidsinitiatief?**
 - *Communicatie: inventariseren van knelpunten en instructie t.a.v. nieuwe procedure*
 - *Organisatie: implementatie en evaluatie verbeterplan*
 - *Samenwerken: op elkaar afstemmen van verschillende 'schakels' in het proces*
- 3) **Hoe kan het doelmatigheidsinitiatief geborgd worden op de afdelingen en/of binnen de instelling?**
 - *Na maandelijks wordt de nieuwe manier van werken geëvalueerd tijdens de assistentenvergadering en aan de hand van de ontbrekende brieven op de 'ontbrekingslijst'. Opnieuw worden knelpunten/verbeterpunten verzameld en zoveel mogelijk opgelost. Er heerst een aanspreekcultuur waarbij zowel AIOS als stafleden kunnen worden benaderd indien zij een achterstand hebben in het verwerken van hun ontslagbrieven.*

Vakgroep:	Gynaecologie en Obstetrie
Probleemstelling:	Ontslagbrieven (vooral van kraamvrouwen en zwangeren) worden regelmatig niet of zeer laat verzonden naar verwijzers. Zowel het aanmaken als uitwerken van ontslagbrieven is omslachtig en vergt veel tijd van de AIOS en secretaresses. Verder is het onduidelijk welke AIOS/verloskundige verantwoordelijk is voor het maken en verzenden van de ontslagbrief. De secretaresse is veel tijd kwijt met het kopiëren van brieven en het uiteindelijk verzenden hiervan. Daarom komen er maandelijks veel vergeten of onafgewerkte brieven terug op de ontbrekingslijst (circa 30 per maand).
Doel van het initiatief:	1 Waarborgen dat ontslagbrieven tijdig worden aangemaakt en naar de verwijzer worden verzonden. 2 De belasting (tijd) die artsen en secretaresses kwijt zijn met het aanmaken en verzenden van ontslagbrieven reduceren. 3 Hierdoor de achterstand (circa 3 maanden) in het verzenden van brieven wegwerken.

Plan van aanpak:	<p>Inventarisatie bij collega AIOS en secretaresses wat hun taken zijn in het aanmaken/verwerken/verzenden van de ontslagbrieven en waar knelpunten zitten. Nu wordt op papier een lijst bijgehouden van ontslagen patiënten en hierbij wordt genoteerd welke AIOS de brief moet maken (degene die bij ontslag zaalarts was of dienst had). Hierbij is niet duidelijk hoe lang de patiënt al met ontslag is en deze lijst is alleen op de assistentenkamer inzichtelijk. Deze lijst is vervangen door een Excel file die vanaf alle PC's benaderbaar is en waarin ook te zien is wanneer de patiënt met ontslag is gegaan.</p> <p>De verloskundigen zijn gevraagd zoveel mogelijk brieven af te maken en te verzenden, zodat niet de AIOS die geen bemoeienis heeft gehad, dit hoeft te doen.</p> <p>Voorheen maakten AIOS de brief aan in programma A, Deze werd uitgeprint, naar het secretariaat gebracht en door de secretaresse overgenomen in programma B. Nu maakt de AIOS de brief in programma B, waardoor veel stappen in het proces niet meer nodig zijn.</p> <p>Ook heerst er een aanspreekcultuur: AIOS en stafleden worden door elkaar of de secretaresses aangesproken indien er nog veel brieven 'op hun bordje' liggen.</p>
Beoogde resultaten:	<p>Het beoogde effect is dat de achterstand in te verzenden brieven (circa 3 maanden) wordt ingehaald waardoor brieven (na inhalen van de achterstand) binnen enkele dagen naar de verwijzer verzonden kunnen worden.</p> <p>Ook is het doel om de ontbrekingslijst (lijst met 'ontbrekende brieven') in te korten en zo mogelijk tot nul te reduceren.</p>
Behaalde resultaten:	<p>AIOS zijn minder tijd kwijt met het gereed maken van de brieven (incl. printen en naar secretariaat brengen).</p> <p>AIOS kunnen gemakkelijk vanaf een andere werkplek inzien welke brieven zij nog moeten maken, waardoor ze dit bijvoorbeeld tijdens een 'gat' op de poli of OK kunnen doen.</p> <p>Het aantal brieven op de ontbrekingslijst is verminderd. Er was reeds een afname te zien in november en december 2014, in januari 2015 staan er nog 4 brieven op de lijst en nog maar 1 in februari en 7 in maart, dus een dalende trend is duidelijk zichtbaar.</p> <p>De achterstand is bij de secretaresses helemaal weggewerkt. Dit betekent dat brieven die klaar zijn dezelfde dag nog naar verwijzers verzonden wordt, waar dit eerder op z'n vroegst 3 maanden na ontslag was.</p>
Borging:	<p>Indien er andere afdelingen zijn die ook moeite hebben met het verwerken van ontslagbrieven of die een lange ontbrekingslijst hebben kunnen op dezelfde manier een Excel bestand aanleggen van alle ontslagen patiënten en de verantwoordelijk arts om zo het maken van de brief te waarborgen en elkaar hierop aan te spreken.</p>
Evaluatie:	<p>Elke maand wordt door het secretariaat de ontbrekingslijst rondgestuurd. Hierdoor weten we hoeveel ontslagbrieven die maand niet gemaakt of niet afgemaakt zijn. Dit waren er in 2014 zo'n 30 per maand. Na de start van het doelmatigheidsproject is dit gereduceerd tot 1-4 per maand. Ook wordt maandelijks tijdens de opleidingsvergadering besproken hoe de AIOS de werkbelasting t.a.v. de brieven ervaren en of zij nog verbeterpunten zien. Dit houdt in dat besproken wordt hoe de AIOS de huidige brievenverwerking ervaren, waar zij nog mogelijke problemen zien en of zij verbeterpunten hebben om het proces verder te optimaliseren. Ook geven de secretaresses mij actief terugkoppeling over problemen waar zij alsnog tegenaan lopen, hiervoor zoeken we dan direct een oplossing en dit wordt dan opnieuw met alle betrokken gecommuniceerd. Bijvoorbeeld bleken veel brieven op 'controle' bij de stafleden te blijven steken.</p>

Hierdoor was de 'bottleneck' verplaatst van de AIOS naar de stafleden. Hierdoor is een systeem ingevoerd waarbij AIOS 'autorisatie' kunnen verkrijgen voor het zelfstandig verzenden van (eenvoudige) ontslagbrieven, zonder dat deze door de stafleden hoeven te worden goedgekeurd. Doordat deze brieven dus niet langs de stafleden gaan voor goedkeuring worden deze alsnog direct verzonden.

Rol AIOS:

Initiatief ter verbetering van de routing van de brieven is genomen door de AIOS, deze heeft het probleem bij de verschillende betrokkenen geïnventariseerd, een verbeterplan geïnitieerd en dit geëvalueerd.

Begeleiding AIOS:

De opleider heeft geholpen bij het aanspreken van collega AIOS die structureel brieven niet op tijd afmaakten. Tevens worden stafleden die brieven niet op tijd verwerken ook aangesproken door de opleiders.

- ✓ Ik ga akkoord dat deze informatie via de OOR ZON website openbaar gemaakt wordt.
[aankruisen a.u.b. indien akkoord]

BIJLAGEN

[Optioneel]