

Patiëntenvolgsysteem ziet vertraging aankomen

Grip op het zorgtraject

ir. W.F.J.M. van den Oetelaar,
procesmanager

prof. dr. I.H.M. Borel Rinkes,
oncologisch chirurg

drs. G.J.C.M. Engwirda-Kromwijk,
programmamanager patiënten-
zorg

UMC Utrecht Cancer Center

Het zorgproces voor kankerpatiënten is ingewikkeld en daardoor moeilijk in goede banen te leiden. Om dit traject voor alle disciplines inzichtelijk te houden, ontwikkelde het UMC Utrecht Cancer Center het patiëntenvolgsysteem.

Correspondentieadres:
w.f.j.m.vandenoetelaar@
umcutrecht.nl;
c.c.: redactie@medischcontact.nl

Geen belangenverstrengeling
gemeld.

Bestraling bij borstkanker:
patiënten hebben behoefte
aan heldere informatie over
wat hun aan behandelingen te
wachten staat.

beeld: Corbis

Het is voor zorgverleners soms lastig om een goed overzicht te krijgen over het zorgtraject van hun patiënten en in welke fase patiënten zich op een bepaald moment bevinden. Vooral informatie over het tijdpad van geplande activiteiten zoals diagnostische onderzoeken, operaties, radiotherapie en andere behandelingen of onderzoeken is vaak niet voor iedereen gemakkelijk toegankelijk en interpreteerbaar. Ook krijgen zorgverleners geen automatisch signaal als (een

deel van) het traject afwijkt van de planning en normtijden.

Door deze gebrekkige informatievoorziening staan de communicatie met de patiënt en de patiëntveiligheid onder druk. Ook levert het bij de zorgverleners, secretariaten en planners veel onduidelijkheid, extra telefoontjes en ergernis op. Dit komt het werkplezier in en de kwaliteit van de zorg niet ten goede. Deze problematiek doet zich in alle fasen van het totale patiëntenproces voor: de intake-, de diagnostiek-, de behandel- en de nazorgfase.

Tijdwinst

Binnen het UMC Utrecht Cancer Center zijn de professionals ervan overtuigd dat goede en gemakkelijk beschikbare informatie over het totale patiëntenproces essentieel is voor patiënttevredenheid en -veiligheid en de kwaliteit van de zorg. Het zorgproces voor kankerpatiënten is ingewikkeld; de diagnostiek, maar vooral de behandeling van kanker vraagt bij uitstek om een multidisciplinaire benadering en dus is er sprake van een traject dat over de grenzen van afdelingen en divisies heen gaat. Juist dan heeft de patiënt behoefte aan correcte, eenduidige informatie en goed georganiseerde zorgprocessen. Dat traject in goede banen leiden, stelt grote eisen aan onderlinge afstemming van alle betrokken medische professionals en ondersteunend personeel. Een systeem dat niet achteraf signaleert, maar het van tevoren tijdig aangeeft als processen in het diagnostisch of behandeltraject vertraagd dreigen te worden, levert tijdwinst op voor patiënt en zorgverlener en bevordert de efficiëntie in de zorg. Dit alles vormde de aanleiding om binnen het UMC Utrecht Cancer Center een zogenaamd



patiëntenvolgsysteem (PVS) te ontwikkelen. Vanaf januari 2010 draait er een PVS voor borstkanker en maag-, darm- en leverkankerpatiënten.

In één oogopslag

Het PVS is een, in het bestaande ziekenhuisinformatiesysteem geïntegreerde, softwareapplicatie die in één oogopslag duidelijk maakt waar de patiënt zich bevindt in het zorgproces, wat er nog gedaan moet worden en of het proces overeenkomt met de planning, en zo niet, waarom niet. Alle gegevens over geplande en uitgevoerde afspraken en behandelingen worden automatisch uit de bronsystemen gehaald. Er is dus geen dubbele registratie. Vervolgens wor-

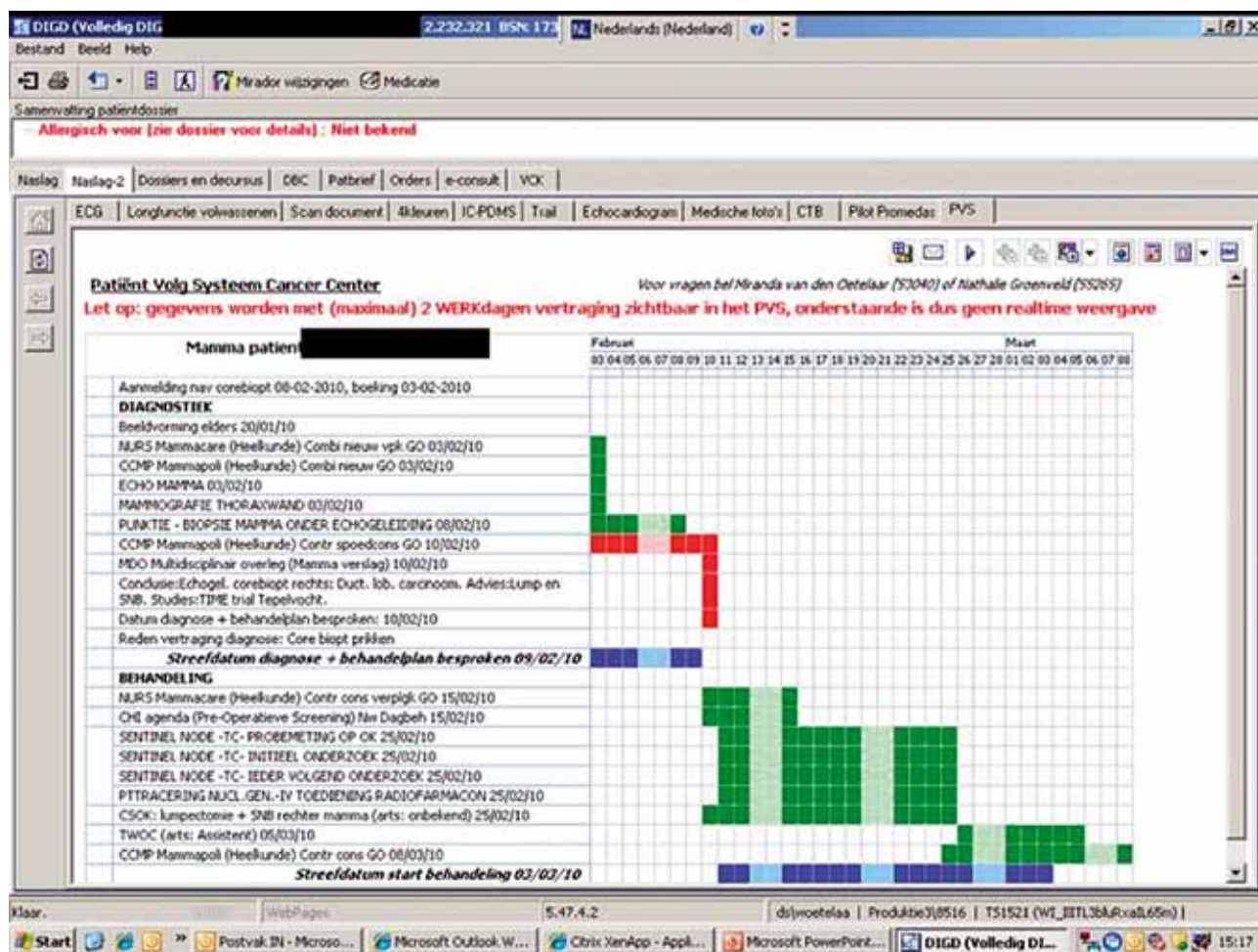
den de gegevens op een overzichtelijke manier geconsolideerd (zie *figuur*). Patiënten komen via logische beslisregels automatisch terecht in het PVS en worden vanaf dat moment gevolgd. Het geplande zorgtraject wordt getoetst aan streefnormen en andere werkafspraken.

De verantwoordelijkheid voor de regie van het zorgproces ligt uiteraard bij de hoofdbehandelaar en het multidisciplinaire behandelteam. In het UMC Utrecht Cancer Center krijgen zij ondersteuning van een procesplanner. Deze volgt via het PVS op de achtergrond het zorgproces van de individuele patiënt en geeft een signaal als er bijzonderheden zijn, bijvoorbeeld als er vertraging dreigt in de diagnostiek of de behandeling, omdat een beeldvormend onderzoek of

Het patiëntenvolgsysteem (PVS)

Het patiëntenvolgsysteem geeft aan waar de patiënt zich bevindt in het zorgproces, wat er nog gedaan moet worden en of het proces overeenkomt met de planning.

■ de streeftijd ■ binnen de streeftijd ■ buiten de streeftijd



SAMENVATTING

- Proactief volgen van het zorgtraject maakt het mogelijk om sneller in te grijpen bij dreigende vertragingen of afwijkingen van de planning.
- Het hiervoor ontwikkelde patiëntenvolgsysteem bevordert de communicatie tussen zorgverleners onderling en die met de patiënt.
- De snelheid en veiligheid van diagnostiek en behandeling nemen toe, terwijl de regeldruk bij de zorgverleners afneemt.
- Er ontstaat een beter zicht op knelpunten.

vervolgconsult te lang op zich laat wachten. In zo'n geval zal de procesplanner samen met de hoofdbehandelaar acties ondernemen om het zorgproces te versnellen.

Het PVS ondersteunt daarmee op het niveau van individuele patiënten het management van het zorgproces. Professionals en patiënten ervaren dat de voorspelbaarheid van en de regie over de verschillende processen in het zorgtraject verbeteren.

Snel ingrijpen

Het UMC Utrecht Cancer Center werkt aan voortdurende verbetering van de multidisciplinaire zorgprocessen. Enerzijds door het creëren van zorgpaden, anderzijds door een continue terugkoppeling van procesgegevens. Het PVS helpt hierbij. We werken vanuit de principes van de Theory of Constraints (TOC), ontwikkeld door managementgoeroe dr. Eliyahu Goldratt. TOC is een filosofie die ervan uitgaat dat elk proces een bottleneck heeft die de doorstroom kan belemmeren. Door registratie van redenen van vertraging in ons PVS is het mogelijk om de meest prominente bottleneck in het proces te identificeren, zoals operatieruimte, een MRI-scanner of de agenda van een drukbezet arts. Vervolgens moeten de andere stappen in het proces ondergeschikt worden gemaakt aan de bottleneck. De kans bestaat natuurlijk dat het knelpunt dan verschuift naar een ander onderdeel van het proces. Ook veranderen processen voortdurend door wijziging van protocollen, werkwijzen en casemix (patiëntgebonden factoren). Door een continue registratie van redenen van vertraging kunnen knelpunten tijdig worden gesignaleerd, wat snel ingrijpen mogelijk maakt.

Eerste ervaringen

De eerste ervaringen met het PVS laten zien dat de samenwerking tussen zorgverleners is verbeterd en de communicatielijnen nu helderder zijn. Ook neemt de regeldruk af en worden fouten voorkomen, waardoor het vertrouwen is toegenomen dat de patiënt tijdig en op een veilige manier de juiste zorg krijgt.

Verder kunnen we scherper en sneller inzoomen op de knelpunten in het zorgproces en deze hierdoor proactief en gericht oplossen. Omdat de analyse van vertragingen gebaseerd is op feiten, wordt het gemakkelijker om hierover in dialoog te


gaan. Bovendien is de communicatie met de patiënt verbeterd. De zorgverlener kan in één oogopslag zien hoe de planning van consulten, onderzoeken en behandeling eruitziet en dit bespreken met de patiënt. In de toekomst willen we dit onderdeel ook zichtbaar maken in My UMC, het individuele patiëntenportaal dat de patiënt via internet kan inzien.

Volledig digitaal

Ook de communicatie rond de multidisciplinaire oncologiebespreking is met de introductie van het patiëntenvolgsysteem verbeterd. Aanmeldingen van patiënten voor deze bespreking verlopen nu volledig digitaal. Verplichte velden garanderen dat alle informatie aanwezig is en dit wordt gecontroleerd ruim vóór het moment van de bespreking. De agenda wordt automatisch opgesteld op basis van deze digitale aanmeldingen.

Het verslag van de bespreking is integraal beschikbaar in het PVS, zodat snel is te zien of het overeengekomen beleid ook wordt uitgevoerd. Als dit niet het geval is, neemt de procesplanner contact op met de hoofdbehandelaar. Indien in het behandelplan bewust is afgeweken van het overeengekomen plan, zorgt de procesplanner ervoor dat de patiënt opnieuw aan de orde komt in de multidisciplinaire bespreking. Onze ervaring tot nu toe laat echter ook zien dat het vooralsnog onmogelijk is om het proces qua doorlooptijden altijd goed te laten verlopen. In die gevallen waar sprake is van ongewenste vertragingen noteert de procesplanner een reden van vertraging in het PVS. Hiermee kan managementinformatie gegeneerd worden om inzicht te krijgen in de meest voorkomende redenen van vertraging.

Nieuwe fase

Het PVS is een procesmanagementsysteem dat gebouwd is in het ziekenhuisinformatiesysteem van iSoft. Een lokaal ontwikkelde toepassing, die kan worden beschouwd als een nieuwe fase in de ICT. Na de fases van inzage van gegevens, registratie van gegevens en planning van activiteiten is er nu ook procescontrole ondersteund met ICT. Onze ervaringen zijn erg positief en de verwachtingen zijn hooggespannen als ICT-leveranciers in staat zijn om dergelijke systemen standaard te leveren. Op dit moment lijkt een dergelijke functionaliteit nog bijna nergens in Nederland in gebruik te zijn. Het patiëntenvolgsysteem heeft ons de grip gegeven die we nodig hebben om de regie over de zorg voor onze patiënten goed en efficiënt te kunnen voeren, nu en in de toekomst. 

We kunnen scherper en sneller inzoomen op knelpunten in het zorgproces