

Artikel – Sneller beter anno 2016

Met zijn rapport 'Sneller Beter' toonde toenmalig TPG voorzitter overtuigend aan dat een betere (goederen-, farma- en patiënten)logistiek binnen de zorg alleen maar voordelen kent: sneller, goedkoper, flexibeler en beter. Aan het programma Sneller Beter hebben van 2004 tot 2008 24 van de circa 100 ziekenhuizen in Nederland deelgenomen. En nu, ruim 10 jaar later, lijkt het alsof er nog steeds weinig vaart is bij het invoeren van het logistieke gedachtegoed in de zorg.

Mede daarom heeft het Centre of Expertise besloten om studenten van de Hogeschool Rotterdam onderzoek te laten doen naar de huidige stand van zaken. 3 studenten Logistiek & Economie en 2 studenten Facility Management hebben binnen een tijdspanne van 14 weken een onderzoek uitgevoerd naar de huidige stand van zaken met betrekking tot het rapport 'Sneller Beter'. De onderzoeksvraag is als volgt: *'Wat is de huidige stand van zaken met betrekking tot de mate van patiëntenlogistieke standaardisatie, in het bijzonder de invoering van zorgpaden, naar aanleiding van het rapport 'Sneller Beter' binnen de ziekenhuizen in de regio Rotterdam?'*

Om deze ambitieuze onderzoeksvraag te beantwoorden is er te werk gegaan met behulp van diepte interviews. Hierbij zijn patiëntenlogistieke experts van 6 toonaangevende ziekenhuizen uit de regio Rotterdam geïnterviewd. De betrokken ziekenhuizen zijn: Erasmus Medisch Centrum, Oogziekenhuis Rotterdam, Sint Franciscus Gasthuis, Groene Hart Ziekenhuis en het Albert Schweitzer Ziekenhuis.

Kort en bondig worden interessante oneliners uit de interviews geïllustreerd:

- *"Je moet je patiënten niet toepassen op het zorgpad, maar je moet het zorgpad toepassen op de patiënt."*
- *"Je bent zo snel als de langzaamste factor in het proces."*
- *"Kwaliteit verhogen is één ding, het behouden een tweede."*
- *"Standaardisering is de toekomst, en de toekomst moest eigenlijk gisteren al gebeurd zijn."*

Het onderzoek toont aan dat een groot deel van de onderzochte ziekenhuizen, namelijk 60 procent, niet op de hoogte is van de inhoud van het rapport Sneller Beter. Wél besteedt ieder ziekenhuis, weliswaar in meer of mindere mate, aandacht aan zorgpaden. Een zorgpad is in feite een uitgestippeld standaardtraject dat een patiënt doorloopt. Het kan ervoor zorgen dat alles voor de 'standaardpatiënten' is geregeld en juist de focus kan worden gelegd op patiënten die daarvan afwijken.

De meest opvallende knelpunten voor het gebruik van zorgpaden is dat er weinig eenduidigheid is in de vormgeving van deze zorgpaden, zowel tussen ziekenhuizen als tussen afdelingen onderling. Ook is er binnen de onderzochte ziekenhuizen geen Elektronisch Patiëntendossier (EPD) dat zorgpaden ondersteunt, waardoor het lastig is om te controleren of er daadwerkelijk volgens een zorgpad wordt gewerkt.

Verder toont het onderzoek aan dat ieder van de onderzochte ziekenhuizen gebruik maakt van de 'Theory of Constraints' methode om hun patiëntenlogistieke processen te standaardiseren. Deze verbetermethodiek schept volgens de ziekenhuizen een compleet beeld, zodat het gehele ziekenhuis in beschouwing blijft en profiteert. Daarnaast is 'Lean' een populaire methode en wordt deze gebruikt om verspillingen in het proces aan het licht te brengen en tegen te gaan. Verder wordt binnen de onderzochte ziekenhuizen steeds meer het belang ingezien van capaciteitsmanagement om de patiëntenlogistieke stromen te standaardiseren. Het monitoren en voorspellen van patiëntenstromen zorgt er namelijk voor dat ziekenhuizen grip krijgen op de huidige en toekomstige zorgvraag.

De ontwikkeling van zorgpaden leidt er in het bijzonder toe dat de patiëntenlogistiek volgens een vast stramien kan plaatsvinden. Dit biedt onder andere ondersteuning om vooruit te plannen en om de doorloop- en wachttijden beter te beheersen.

Patiëntenlogistieke standaardisatie zorgt voor zowel structuur als focus op de patiënt; zo weet iedere schakel waar hij/zij aan toe is. Daar wordt uiteindelijk ieder ziekenhuis sneller én beter door.

Rotterdam, 28 mei 2016

De Jong, J.J. & Visser, T.R.J.

Supervisie: M. el Ouasghiri