



VAN ULTRA CHAOS NAAR EFFICIENTE CHAOS IN DE ZORG OP HEELKUNDE IN HET AZJP

Karen Tholen

**Hoofdverpleegkundige C1 /
zorgmanager C**

10 maart 2017

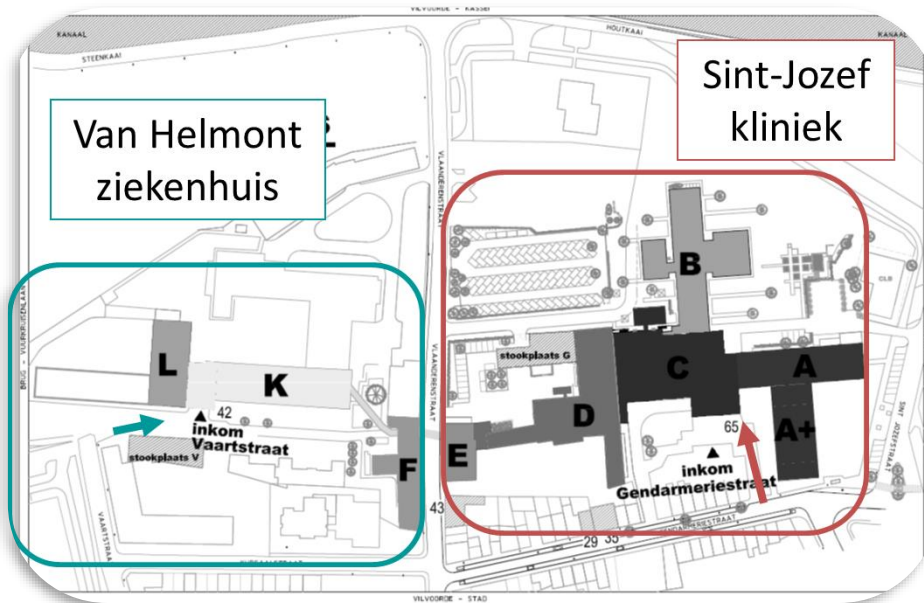


AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

HET AZJP ONTSTOND IN 2002



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde



*De oudst gekende vermelding van het gasthuis van Vilvoorde dateert van 1236. Op 2 december 1989 kreeg het de naam '**van Helmontziekenhuis**', een OCMW-ziekenhuis dat over 191 erkende bedden beschikte.*

*De **Sint-Jozefkliniek** werd in 1932 opgericht door de zusters Augustinessen. Op 1 januari 1974 werd het beheer overgedragen aan de Sint-Michielsbond van de Christelijke Mutualiteiten. De Sint-Jozefkliniek beschikte over 270 erkende bedden.*

Het **Algemeen Ziekenhuis Jan Portaels** ontstond op **1 januari 2002** uit de fusie van het *van Helmontziekenhuis* en de *Sint-Jozefkliniek*, naast elkaar gelegen te Vilvoorde, en werd opgericht als een *vereniging zonder winstoogmerk (VZW)*.

AZ JAN PORTAELS



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde



- **Capaciteit**
 - 406 erkende bedden
- **Meer dan 900 medewerkers**
 - 700 werknemers
 - 120 artsen
 - Kinesisten, diverse zelfstandige zorgverleners, vrijwilligers, ...
- **Kerncijfers 2015**
 - 11.380 gehospitaliseerde patiënten
 - 65.000 ambulante contacten
 - 19.915 bezoeken spoedgevallen

VISIE EN MISSIE



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

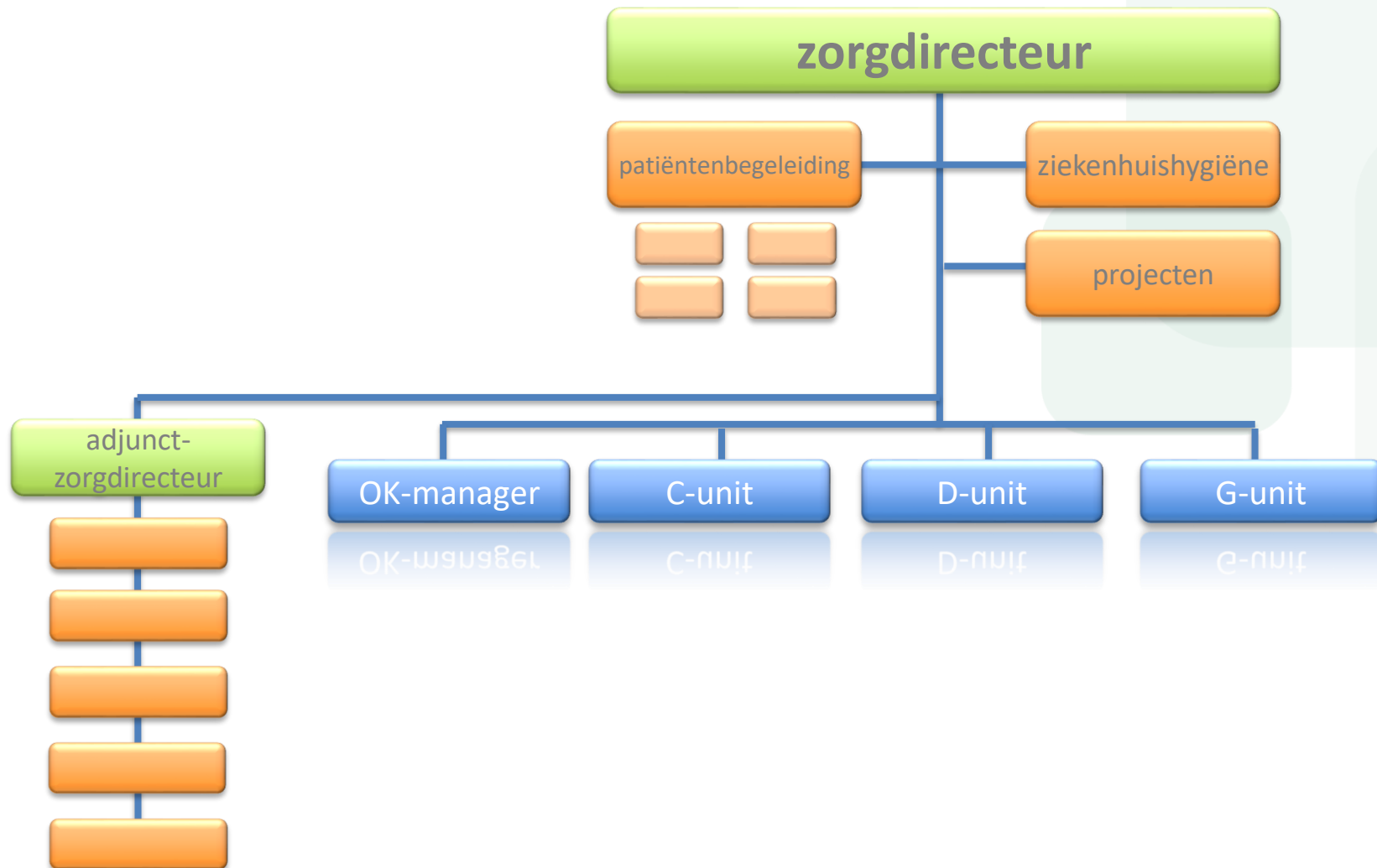
Het AZJP heeft als **missie**, het aanbieden van een volledige en gespecialiseerde **kwaliteitsvolle** basisziekenhuiszorg, gericht op de noden van de bevolking van de brede regio Vilvoorde, met bijzondere aandacht voor de opvang van patiënten in urgentiesituaties en de zorg voor de laatste levensfase.

Het is de **visie** van het AZ Jan Portaels om een van de **beste** regionale ziekenhuizen te worden in Vlaanderen.

ZORGMODEL



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde



ZORGVERSTREKKING



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

Snel



Zorg

- Veilig
- Efficiënt
- Hoogkwalitatief



Toegang

= zorgen dat deur
openblijft voor iedereen

**Financieel haalbaar
voor het ziekenhuis**

Heelkunde vroeger in AZJP:



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

- Heelkunde 1: 30 bedden
- Heelkunde 2: 30 bedden
- Heelkunde 3: 30 bedden
- DagC: 20 bedden

REORGANISATIE ZORG

Situering

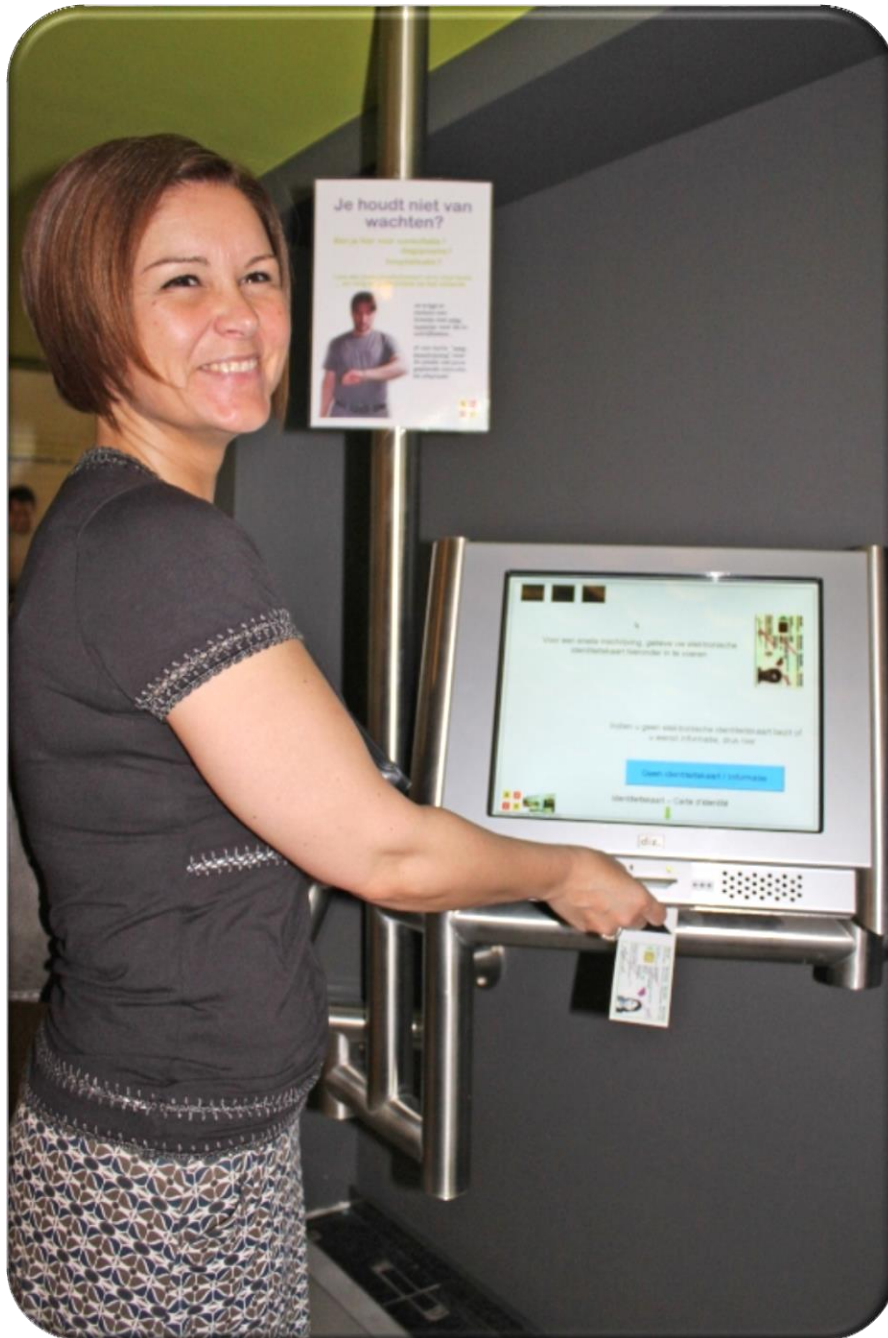
Nood aan optimale (re)inzet van alle middelen met oog op kwalitatieve patiëntenzorg en toekomstige financiering

Nieuwe organisatie “turnover” van patiënten



REORGANISATIE ZORG: OPNAME EN ONTSLAGBELEID

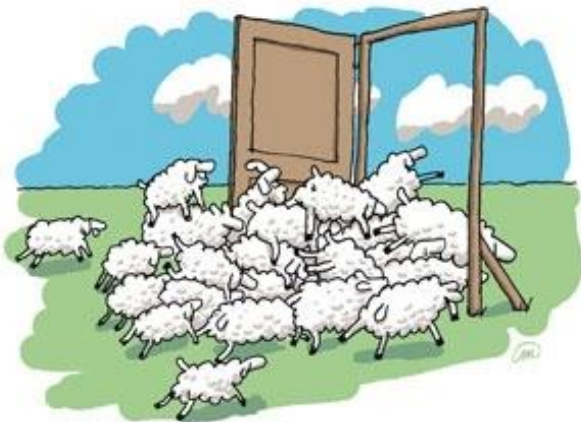
- Kiosken aan inschrijvingen: wachttijden reduceren
- Pre operatieve consultatie: pat “klaarmaken pre-op”
- Opname: zo kort mogelijk voor de ingreep laten opnemen.
- Opstart – team: “inzone” creëren om pat voor te bereiden voor ok.
- Zichtbaar ontslagbeleid, ontslag om 11u stimuleren
- Ontslag lounge op de afdeling: “uitzone”



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde



's morgensvroeg ...



SELFSERVICE INSCHRIJVINGEN VIA KIOSK



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

Sinds 2011

Beide inkomhallen

Doel: dienstverlening verbeteren
door wachttijden aan
inschrijfbalie te reduceren



SELFSERVICE INSCHRIJVINGEN VIA KIOSK



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

Elke patiënt meldt zich aan via kiosk

Instructies via touchscreen

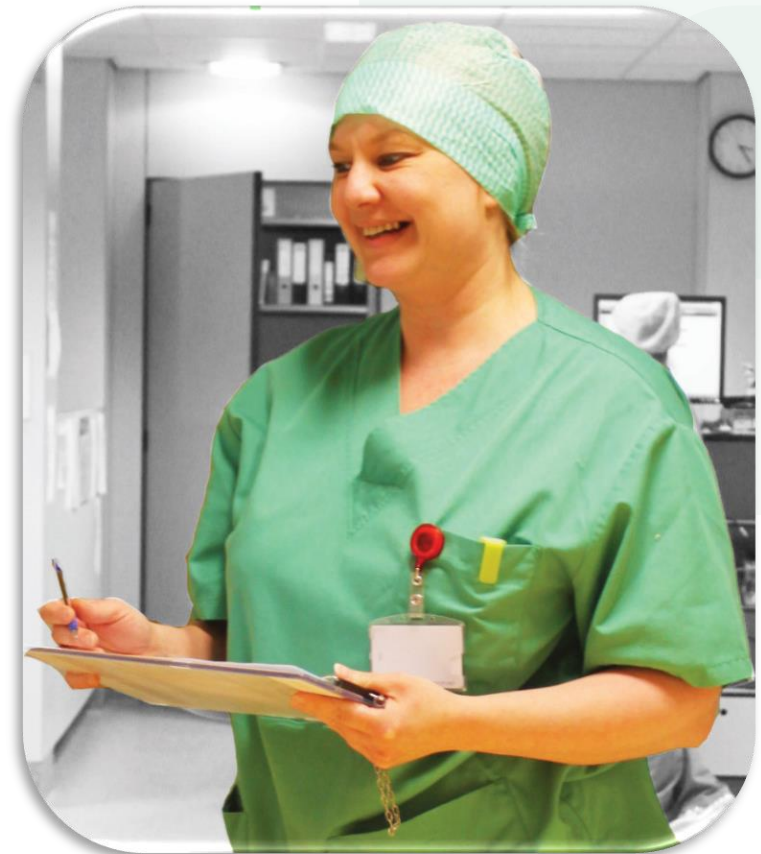
Geen elektronische identiteitskaart

- Patiënt ontvangt volgnummer voor inschrijfbalie met behoud van prioriteiten
- Meer tijdswinst

PREOPERATIEVE RAADPLEGING



AZ JAN PORTAEELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde



PREOPERATIEVE RAADPLEGING



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

Openingsuren: maandag, woensdag en vrijdag

- 10u00 - 11u40
- 13u00 - 14u40

Er zijn 10 afspraakmomenten.

Indien dringend via het secretariaat van de preop: 2 reserveplaatsen/dag

PREOPERATIEVE RAADPLEGING



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

Via huisarts 50%

100 à 120 patiënten per maand via consultatie

2015:

3726 ambulante ingrepen

9649 totaal aantal ingrepen

PREOPERATIEVE RAADPLEGING PATIËNT IS NIET OPGENOMEN IN HET ZIEKENHUIS



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

Een preop-map vragenlijst wordt meegeven met patiënt.

De patiënt maakt een afspraak maken bij zijn huisarts of op de preoperatieve raadpleging in het ziekenhuis:

- Telefonisch op 02/257 54 44
- Aan de balie van de preop op maandag, woensdag en vrijdag telkens van 10u tot 12u en van 13u tot 15u.

De preops dienen ten laatste 48u voor de aanvang van het OK de preop-consultatie terug te bereiken.

PREOPERATIEVE RAADPLEGING PATIËNT IS OPGENOMEN IN HET ZIEKENHUIS



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

- adviesbon door de verwijzende arts/chirurg aan de anesthesist met vermelding ingreep en datum van ingreep
- Patiënt moet zelf niet naar de preop-consultatie komen
- De anesthesist van wacht gaat de patiënt op de kamer onderzoeken
- Zaken die aanwezig moeten zijn op het moment van aanvraag: Labo, EKG en ingevulde preoperatieve vragenlijst
- Het dossier blijft op de betrokken afdeling indien de patiënt in aansluiting zijn ingreep ondergaat
- Bij ontslag (ingreep in de toekomst) moet het dossier bezorgd worden aan de preop-consultatie.

PREOPERATIEVE RAADPLEGING



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

- Onderzoeken zoals labo en EKG dienen zo recent mogelijk te zijn, doch zijn deze 6 maanden geldig.
- Anti-coagulantia en anti-aggregantia moeten verder genomen, gestopt of vervangen worden op advies van behandelende chirurg, in samenspraak met behandelende arts.
- VIR voor NIAZ accreditatie: tromboseprofylaxie

Reorganisatie vanuit de afdelingen



Situatie vroeger: **ultra-chaos**



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

- 30 bedden
- vrije bedden werden voorbehouden, en bleven leeg s'nachts
- Niet alle pat kunnen binnen
- Om zoveel mogelijk op te nemen, waren er veel verhuizen op dienst, veel transferts
- Iedereen deed alle processen: pat-zorg, voorbereiden voor ok, afhalen van ok, ontslag van pat

Resultaten: niemand tevreden:

- **Verpleging:** multi-functioneel en alle processen door elkaar
- **Artsen:** niet alle patiënten kunnen opgenomen worden
- **Directie:** lage bezettingscijfers
- **Patiënten:** voortdurende chaos

Dit vraagt om reorganisatie

Patiëntenflow in evolutie = (zorg)organisatie in beweging



VERPLEEGKUNDIG OPSTARTTEAM



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

Sinds 2012 (alleen op heerkunde1)

Te veel patiënten vs niet genoeg bedden

Te hoge werkdruk vs 60% bedbezetting

Reden: veel opnames in week vs 'rustige' weekends

VERPLEEGKUNDIG OPSTARTTEAM



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

- Patiënten worden voorbereid door ons opstartteam, op een “inzone” met 6 bedden
- Van de “inzone” gaan ze naar het operatiekwartier
- Pas na recovery gaan ze naar de afdeling waar ze hun definitief bed krijgen

OPSTARTTEAM: spreiden van processen

- **Pre-op:** nazicht pat + voorbereiden dossier pat
- **Opstart-team:** opnemen van pat, en voorbereiden voor OK.

Plannen en dossiers voorbereiden voor volgende dag

- **C1:** zorg van patiënten + tijdig ontslag (11u)
- **C1:** afhalen pat van OK en installeren op de vrijgekomen kamers

VERPLEEGKUNDIG OPSTARTTEAM: efficiënte chaos



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

Voordelen

- Kamers sneller terug benut
- Grotere turnover
- maximale bezetting van beschikbare bedden.
- Beter overzicht op de C-afdeling
- Betere zorgverlening
- Oproep van OK wordt vlotter opgevolgd
- Patiënten moeten minder lang wachten op OK

VERPLEEGKUNDIG OPSTARTTEAM: UITGEBREID EN NIEUWE LOCATIE



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

- 1) Opstartteam gecreëerd voor **alle** heelkundige pat:
Alle pat die een ingreep ondergaan worden op een “inzone” voorbereid.
- 2) Opstartteam verhuisd naar DagC:
Alle pat die een ingreep ondergaan, starten op DagC.
(sinds jan 2016)
- 3) 2 teams: momenteel 2 teams, die samenwerken
maar toch anders werken. Naar de toekomst proberen
uit te zuiveren.

+1

1 A
HEELKUNDE C2

OPSTARTTEAM
CHIRURGISCH DAGZIEKENHUIS
plaatsnemen in wachtzaal aub

1 A
HEELKU

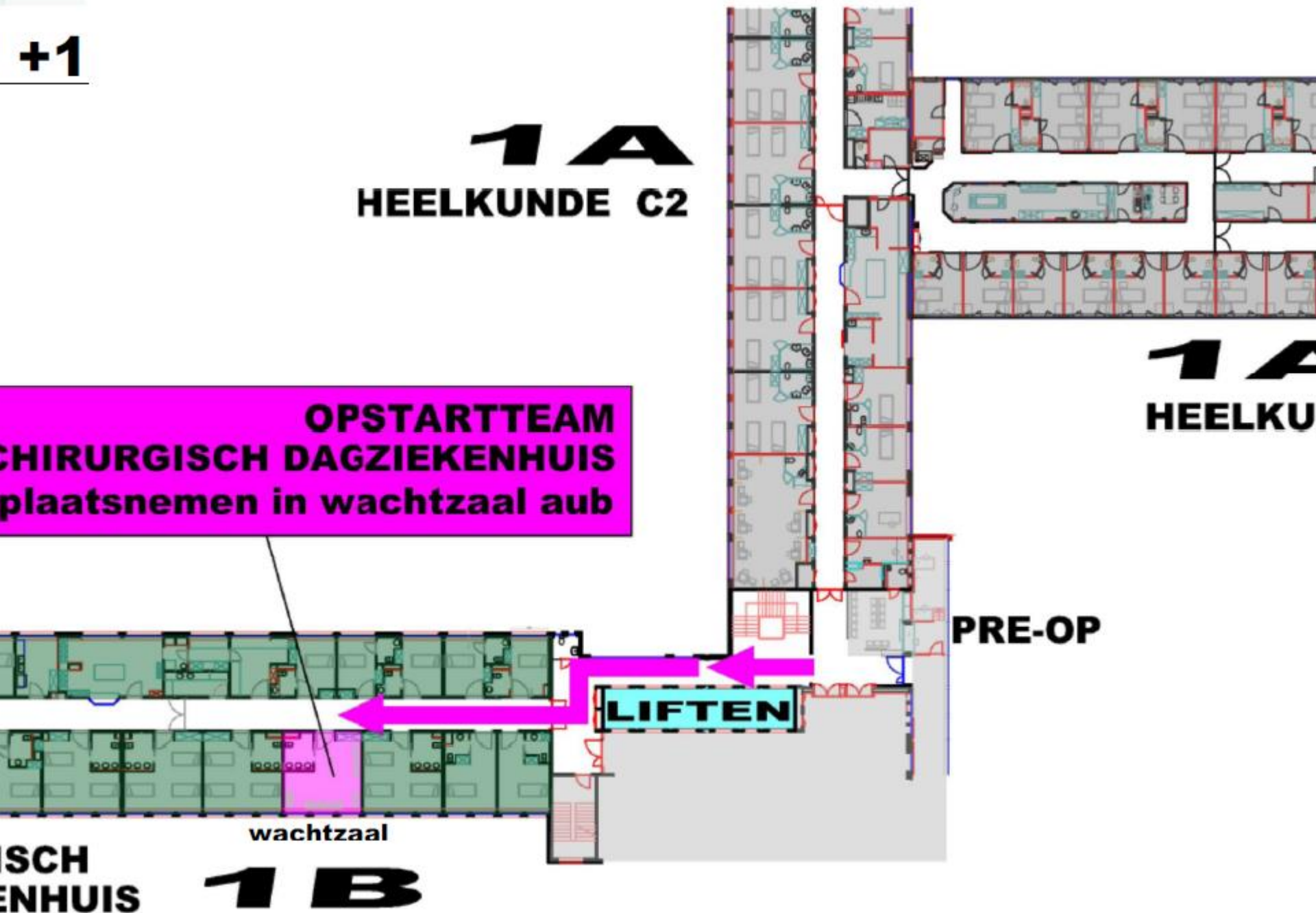
PRE-OP

LIFTEN

wachtzaal

SCH
ENHUIS

1 B



Reorganisatie vanuit resultaten

Gemiddelde van 2101	Kolomlabels		
Rijlabels	2011	2012	2013
1	72%	69%	87%
2	71%	75%	89%
3	68%	73%	88%
4	67%	55%	82%
5	68%	66%	83%
6	61%	70%	94%
7	69%	61%	86%
8	76%	65%	71%
9	75%	66%	84%
10	75%	76%	87%
11	77%	70%	78%
12	70%	73%	83%
Eindtotaal	71%	68%	87%

MODEL HEELKUNDE 1

2012-2013 JAN-APRIL



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

Capaciteit: 30 bedden  27 bedden

Opnames 12% 

Ligdagen 13% 

Bezettingsgraad 28% 

Turnover van 0,8 naar 1,09 | ratio 36% 

Vraag naar eenpersoonkamers: 94% ingevuld

Minder waste voor patiënt

Betere beheersing op verpleegafdeling

VERPLEEGKUNDIG OPSTARTTEAM



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

Knelpunten

- afhankelijk van VPK: niet volledige uitleg over verloop OK en post-op. Nieuw voor pat en voor sommigen vpk.
- Patiënten worden soms te vroeg binnen gestuurd waardoor lange wachttijden
- door elkaar halen van OK-programma waardoor klaargemaakte patiënt lang dient te wachten
- recovery: soms lange wachttijden

ONTSLAGPLANNING



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

netto in- en uitstroom

	bedden	aantal	TRF IN	TRF OUT	14/09	15/09	16/09	17/09	18/09	19/09	20/09	21/09	Som:
2101	27	33			-3	-6	-10	-2	-1	6	10	10	4
2102	30	25		-1	-5	-2	-7	-4	-3	6	2	4	-10
2201	26	21			-3	-1	-6		3	0		1	-9
2202	24	20			-2	2	-11			-3			-14
2203	24	24			-1	-6	-7		-1			1	-14
2206	4	4					-2						-2
2210	2	2			0	-1	1	-1	0	0			-1
2300	15	8			0	-6	0		-1	2	4	1	0
2601	20	7			-1	-2	0		-1	-1	1		-4
3001	24	23			-1	-2	-3		-11	-2			-18
3002	25	25			-2				-4				-6
3162	25	24	1			-3	-4						-6
3164	6	5											
3700	30	24	3				-14	-1					-12
3600	8	7						-1		-1			-2
4001	9	3						-1		-2			-3
	209	259	4	-1	-17	-27	-66	-10	-19	5	17	17	-97

Instroom (pending + reservatie)

	14/09	15/09	16/09	17/09	18/09	19/09	20/09	21/09	Som:
2101	11	10	1			9	10	10	51
2102	1	1	2			7	2	4	17
2201	1	1			3	2		1	8
2202		2				2			4
2203								1	1
2206									
2210	2	2	2	1	1	1			9
2300	1	3	4			7	4	1	20
2601	1		1				1		3
3001									
3002									
3162									
3164									
3700									
3600									
4001									
Som:	17	19	10	1	4	28	17	17	113

ONTSLAGLOUNGE



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

Sinds september 2011

Doelgroep: medisch ontslagklare, zelfredzame patiënten

Doel :

Optimalisatie Opname- en Ontslagbeleid

Wachten op eigen vervoer in comfortabele omgeving

ONTSLAGLOUNGE GELIJKVLOERS



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

Geen verpleegkundig toezicht

Centrale ligging

Gelijkvloers centrale inkomhal

Met zicht op parking

Dichtbij bezoekerscafetaria

Comfort: zetels, tafel met stoelen, TV, gratis koffie en
drinkwaterfontein

Permanent geopend → sleutel aan onthaal

ONTSLAGLOUNGE



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

1e verdiep op C2



gelijkvloers naast Onthaalbalie



PROMOTIE



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

Zorgverstrekkers, artsen ondersteunen beleid

Medisch ontslagklare patiënten informeren over
noodzaak om bedden klaar te houden voor nieuwe
patiënten

Doorverwijzen naar Lounge

Kennisgeving

Patiëntenbrochures

Affiches op afdelingen en patiëntenkamers

Signalisatie

U bent ontslagklaar...
maar u moet nog even
wachten op vervoer



... neem in tussentijd rustig plaats in

vertrekzone
“de Lounge”
van het AZ Jan Portaels Vilvoorde

Een splinternieuwe ‘lounge’ | aan de liften op het gelijk-
vloers ingang Gendarmeriestraat | **comfortabele**
zetels, ruime tafel en stoelen | **TV** |
gratis **koffie** en drinkwaterfontein | **permanent open**



Z

P

AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

O & O BELEID = FUNDERING + ANTWOORD OP NIEUWE ORGANISATIE



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

Centrale opnameplanning

Online bedbezettingslijst met ontslagcommunicatie op afdelingen

Overzicht inkomende en uitgaande patiënten

Richtlijnen artsen: ontslag in voormiddag, quota berekeningen

Koppeling OK-opname: tijdstip opname en ingreep + ligduur bij afspraak

Preoperatieve consultaties

Kiosk inschrijvingen

Ontslaglounge

PDCA CYCLUS



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

- Evaluatie opstartteam
- Opvolging ontslag voormiddag
- Opvolging ligduur
- Aanpassing OK schema
- Gestart op C1 afdeling, sinds januari uitgebreid naar de 2de heelkundige afdeling én het chirurgisch dagziekenhuis
- Verschuiving pathologie van C1 naar C2

Inschrijvingen

- Wachten + admin

Onthaal afdeling

Pre-op

Operatiekwartier

Recovery

Verblijf

Ontslag



Pre-op

- Op voorhand

Inschrijvingen

- Kiosk
- Spreiding
- Wachtijdreductie

Onthaal afdeling

- In IN ZONE

Operatiekwartier

- ingreep

Recovery

- ontwaken

Verblijf

- Start WARME be

Ontslag

- Gepland en ligdu
opname





AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde