



PHILIPS

Healthcare

Transformation Services

Careflow Optimization

Consultants van Philips Healthcare Transformation Services helpen oncologische zorgpaden te verbeteren bij het UMC-Utrecht

Waar

Het Universitair Medisch Centrum Utrecht (UMC-Utrecht) heeft meer dan 1000 bedden en is een zeer gerespecteerd academisch medisch centrum. Het centrum heeft speciale aandacht voor oncologie en er zijn dan ook meer dan 20 oncologische subspecialiteiten.

Uitdaging

Het UMC-Utrecht wilde een verbeteringslag maken in de tijd-tot-behandeling voor oncologiepatiënten. Daarnaast wilde het ziekenhuis zich meer voorbereiden op verdere samenwerking met andere gespecialiseerde instellingen.

Oplossing

Philips-consultants beoordeelden in korte tijd de huidige situatie door middel van data-analyses, interviews, observaties van de patiëntenstroom en onderzoek naar de beleving van het medisch personeel. Zo konden zij verbetermogelijkheden identificeren. Daarnaast organiseerden ze intensieve multidisciplinaire workshops om in cocreatie met betrokkenen verbeterplannen te maken voor de korte, middellange en lange termijn.

Resultaten

Philips hielp het multidisciplinaire overleg te herstructureren. Daardoor werd de diagnosestelling en het opstellen van het behandelplan effectiever en daarmee werd de tijd-tot-behandeling verkort. Daarnaast is er inmiddels een pilot gestart met een vernieuwd intakeproces voor hoofd-halskankerpatiënten.

UMC-Utrecht wil patiënten de hoogste kwaliteit van zorg bieden in een kort tijdsbestek. Het ziekenhuis zag een kans om de coördinatie van multidisciplinaire zorg te verbeteren. Al eerder had de afdeling Radiologie goede ervaringen opgedaan met consultants van Philips. Het management had gezien dat de Kaizen-benadering van continue verbetering bijzonder effectief was geweest en wilde een soortgelijk traject starten bij de afdeling Oncologie. Daarom vroeg het management om een gerichte analyse, in korte tijd uitgevoerd, met directe implementatie van kortetermijnoplossingen in de zorgpaden voor gynaecologische en hoofd-halskankerpatiënten.

De consultants van Philips begonnen met observaties en interviews met alle betrokkenen. Zij volgden een systematische benadering en voerden een probleemanalyse uit, deden voorstellen voor oplossingen en hielpen bij de implementatie daarvan. Dit alles binnen een vooraf afgesproken tijdsbestek. Samen met de klant werden de prioriteiten bepaald: de criteria daarvoor waren snelheid waarmee de verbetering geïmplementeerd zou kunnen worden en de mogelijke kostenbesparing.

Zorgpad hoofd-halskanker



“Het proces om het zorgpad te verbeteren maakte ons bewust van de obstakels in onze multidisciplinaire aanpak. Door deze obstakels te erkennen, prioriteren en wijzigen, lukte het om onze aanpak te verbeteren. De zorg voor hoofd-halskankerpatiënten is nu nog beter geworden.”

W.W. Braunius, KNO-arts - oncologisch hoofd-hals-chirurg UMC Utrecht

Van oudsher is het specialisme hoofd-halskanker verdeeld over twee afdelingen: KNO en kaakchirurgie. Hierdoor waren er twee verschillende zorgpaden ontstaan voor patiënten met gelijksoortige aandoeningen. Om een patiëntgerichte zorg te creëren en de samenwerking te bevorderen tussen de verschillende afdelingen moest er één gestandaardiseerd zorgpad komen. Het zorgpad voor hoofd-halskankerpatiënten leidt langs veel disciplines, waaronder de volgende:

- Kaakchirurgie
- Keel-, neus-, en oorchirurgie
- Radiotherapie
- Medische oncologie
- Radiologie
- Nucleaire geneeskunde
- Pathologie
- Anesthesiologie

“Het was prachtig om te zien hoe krachtig een groep is als de gezamenlijke doelen eenmaal helder zijn.”

“De snelheid waarmee deze verandering gaat is ongekend voor zo'n groot instituut als dit.”

W.W. Braunius, hoofd-halschirurg UMC-Utrecht

Een gezamenlijke aanpak

Er werd een projectteam gevormd met artsen, verpleegkundigen, verpleegkundig-specialisten en administratief medewerkers die betrokken zijn bij de planning. De Philips-consultants betrokken dit team bij elke stap in het verbetertraject.

Input van betrokkenen

De consultants analyseerden het huidige zorgpad en maakten dit op zodanige wijze inzichtelijk dat de knelpunten die tot vertraging in het zorgpad leidden, direct zichtbaar werden. In diverse workshops analyseerde het team de onderliggende oorzaken van deze knelpunten. Verbetermogelijkheden werden geïdentificeerd en geprioriteerd. In cocreatie met de betrokkenen werden oplossingen bedacht en alle quick wins werden dezelfde week nog ingevoerd. Andere verbeteringen kwamen op een lijst om getest te worden tijdens een pilot.

Pilot Hotline

De eerste stap naar een gestandaardiseerd zorgpad was dat de twee afdelingen één gestandaardiseerd intakeproces kregen voor de hoofd-halskankerpatiënten. In deze aanpak staat de patiënt echt centraal. Er kwam een 'hot line' met als doel dat alle patiënten versneld de juiste zorg krijgen in een logische volgorde. Het ultieme doel was de tijd-tot-behandeling te verkorten. De hotline gaat als volgt: Zodra een oproep voor een patiënt binnenkomt, navigeren de verpleegkundig-specialisten de patiënt door het zorgpad. Essentiële informatie over de patiënt en resultaten van eerdere onderzoeken worden ondertussen snel en accuraat verzameld. Ook zijn er speciale checklists opgesteld om het intakeproces te volgen en diagnostische procedures af te handelen. Een pilot van de hotline is inmiddels in werking en met diverse indicatoren wordt deze nieuwe werkwijze beoordeeld.

Het zorgpad van gynaecologische oncologie

De klinische optimalisatie van het zorgpad bij gynaecologische oncologie volgde een gelijksoortige aanpak als het zorgpad voor hoofd-halskanker. Tijdens de beoordelingsfase werden enkele thema's met het meeste verbeterpotentieel geïdentificeerd en geprioriteerd.

Tijd-tot-behandeling

De afdeling had al succesvolle stappen gezet om de tijd-tot-diagnose te verkorten. Elke zorgverlener vervulde zijn eigen verantwoordelijkheid volgens plan. De som van alle acties leidde echter tot een tijd-tot-behandeling die langer was dan gemiddeld. Een bijeffect was dat patiënten en zorgverleners vaak het gevoel hadden van hollen en stilstaan. Het belangrijkste doel van onze opdracht was om de overgangstijd tussen diagnose en de start van de behandeling te verkorten.

Oplossing: multidisciplinair overleg

Onder andere door het multidisciplinair overleg te herstructureren en andere overlegmomenten te herzien ontstonden er direct verbeteringen:

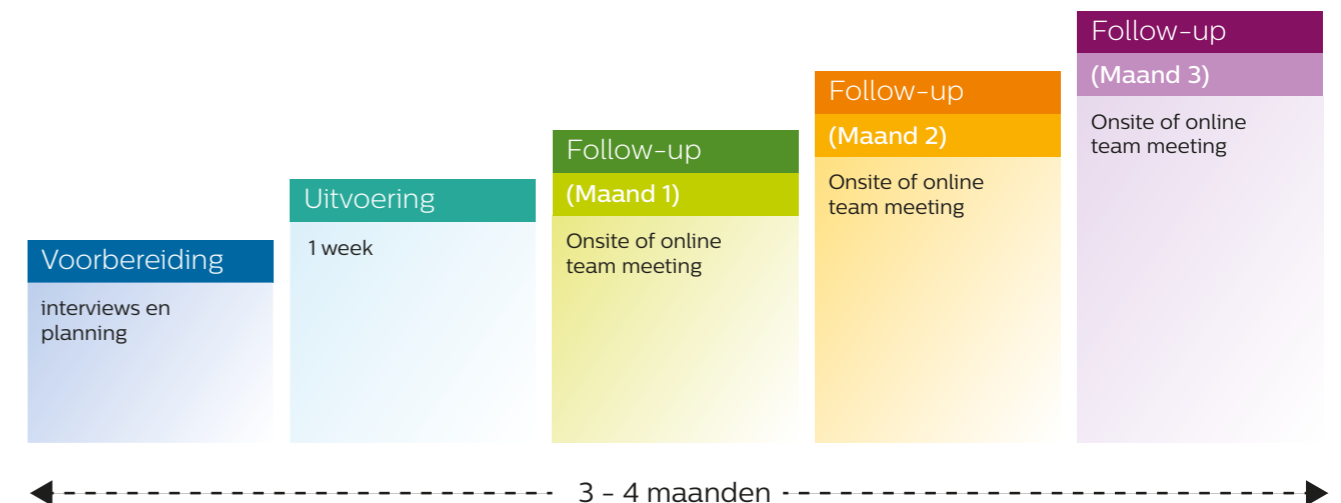
- De totale vergadertijd nam met meer dan 40% af
- Als de diagnose tijdens de vergadering niet direct kon worden gesteld, werden als/dan scenario's uitgewerkt en gebruikt in de eerstvolgende stap in het traject. Dit versnelde de tijd-tot-behandeling en stabiliseerde de werkdruk bij de staf.



- De gynaecoloog en medisch-oncoloog zijn vanaf nu beiden aanwezig bij het gesprek met de patiënt waarin het behandelplan wordt doorgenomen. Dit gesprek is in de middag volgend op het multidisciplinair overleg.
- Tijdens dit gesprek over het behandelplan wordt aan de patiënt uitgelegd wat de rol is van de 'navigator'

Hulp bij de uitvoering

De Philips-consultants planden iedere maand een follow-upbijeenkomst met de diverse oncologieafdelingen. Zo hielpen zij de medewerkers om focus te bewaken en te volharden in de doorgevoerde verbeteringen. Ook bleven ze daardoor nieuwe kansen zien. Het team van UMC-Utrecht heeft deze betrokkenheid ervaren als essentieel voor een blijvend resultaat.





© 2017 Koninklijke Philips N.V. Alle rechten voorbehouden.
Philips behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in specificaties of enig product ooit te beëindigen zonder aankondiging of verplichting, en is niet aansprakelijk voor enige consequentie die voortvloeit uit het gebruik van deze publicatie.

4522 991 07667 * APR 2017

Meer informatie

Philips Healthcare Transformation Services biedt van begin tot eind, patiëntgerichte oplossingen binnen het zorg continuüm. Onze op maat consult- en opleidingsdiensten zijn ontworpen om de klinische zorg en operationele effectiviteit daarvan te verbeteren en tegelijkertijd bij te dragen aan de financiële stabiliteit van uw onderneming. Voor meer informatie kunt u terecht op www.philips.nl/consulting.