

PROFIL



Vivi Thuy Nguyen

- Civilingeniør i virksomhedssystemer
- Ph.d. studerende i hospitals logistik

Center for Logistisk (CELOG) på Aalborg University

- Udvikling af værktøjer og teknikker til at analysere og forbedre styring af logistik og processer

Arbejde med

- Hjerte-lunge kirurgisk afdeling, Aalborg Universitets Hospital
- Cancer øre-, næse-, hals afdeling, Aalborg Universitets Hospital
- Integreret styring af patient flow på akutmodtagelse, Vendssyssel Hospital
 - Målstyring og servicemål på akutmodtagelse



SERVICEMÅL PÅ AKUTMODTAGELSE FRA ET LOGISTIK PERSPEKTIV

VIVI THUY NGUYEN¹, ISKRA DUKOVSKA-POPOVSKA¹
, KENN STEGER-JENSEN¹, HANS HENRIK HVOLBY¹
, KJELD A. DAMGAARD²

¹AALBORG UNIVERSITET, DANMARK;

²FÆLLES AKUTMODTAGELSE, SYGEGHUS VENDSYSSEL HJØRRING, DANMARK





Motivation

Fælles strukturmodel for akutmodtagelserne (FAM)

- Hurtig afvikle diagnoseforløbet og henvise patienter til de rigtige specialister

Målstyring og servicemål på FAM:

- Evaluering FAM-strukturmodel & national sammenligning
- Værktøj for FAM til løbende forbedringer af driftsstyring og processer

Få studier omkring målstyring og servicemål af akutmodtagelser i Danmark

- Opsamle viden omkring brugen af servicemål
- Evidens for servicemål er gode indikatorer for overordnede performance
- Grundlag for løbende forbedring af driftsstyring



Motivation

”Målstyringssystem er et styringsværktøj, der skaber bro mellem strategi, vision, og daglig drift – og mellem indsats og resultater”

- Understøtte en effektiv beslutning proces med fakta og data omkring drift og processer
- Orienteret omkring løbende forbedring og resultat: Procesmål og Resultatmål



Studiet

Formål

”At undersøge brugen af servicemålene og de problemstilling de medfører på akutmodtagelse”

Analyse fokus

- Registrering og opsamling af data
- Patient flow
- Servicemål indikatorer for akutmodtagelses performance

Case studie

- FAM, Vendsyssel Hospital i Hjørring
- Servicemål og opsamling af målene
- Patient flow FAM
 - Observation: Patient flow (Dec. 2014 til Feb. 2015)
 - Interviews: Sygeplejeske og læger (Dec. 2014 til Feb. 2015)
 - Data fra Cetrea (aug. 2014 til Mar. 2015) (N=17.470)



Design af analysen



Case: Servicemål på FAM i Region Nord (RN)

National definition af servicemål

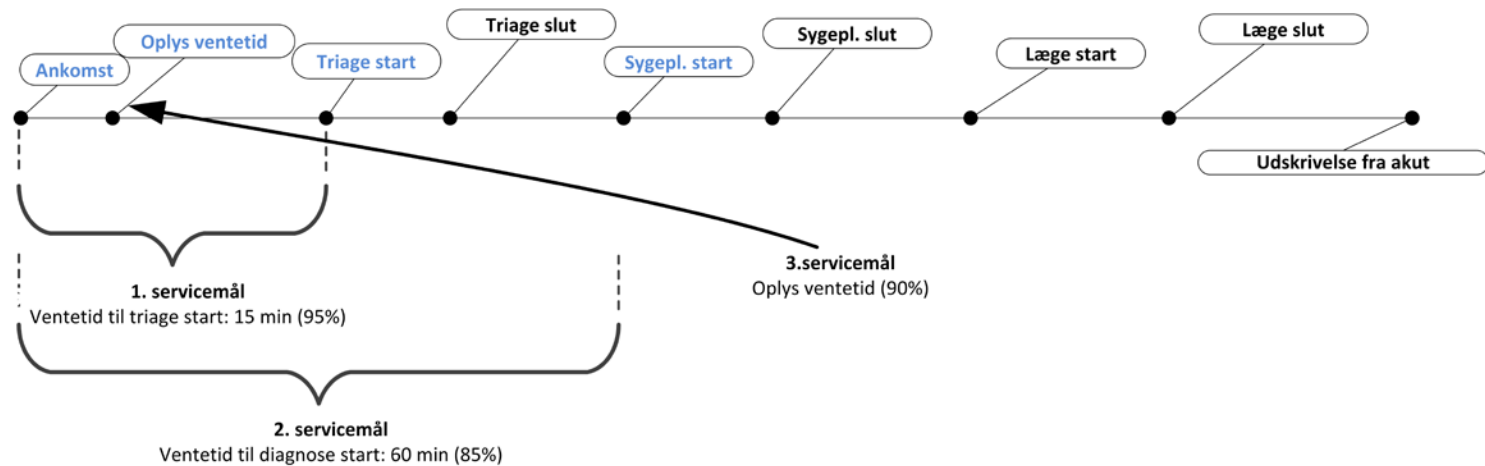
1. Ventetid fra ankomst til triage start
2. Ventetid fra ankomst til diagnose start (sygeplejerske start)
3. Oplys omkring forventet ventetid ved ankomst

RN målsætning

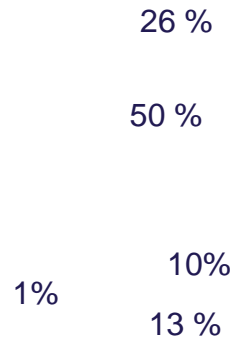
- <15 min, 95% af tilfælde
- < 60 min, 85 % tilfælde
- > 90 % af tilfælde

(Region Nordjylland, 2015)

Cetrea – Information system



Case: Patient flow: Diagnosefase





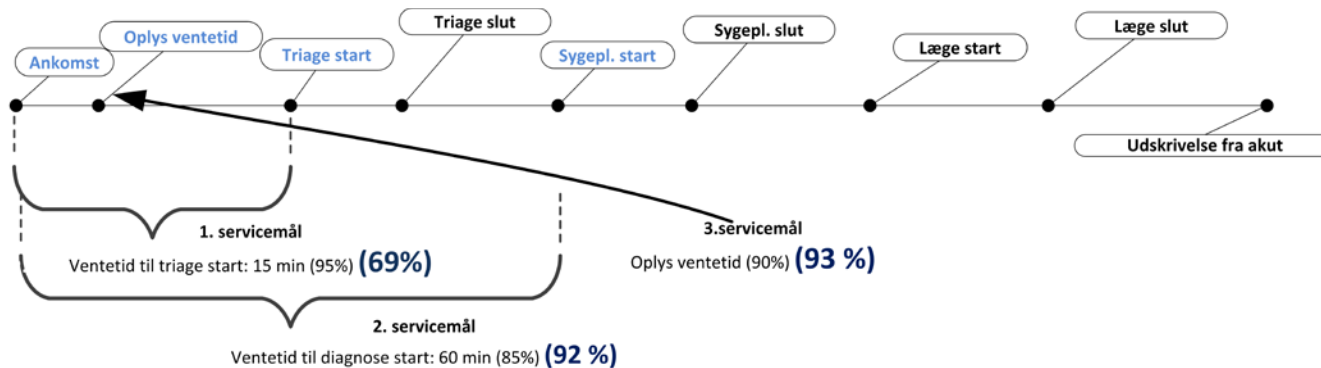
Case: Patient flow: Diagnosefase



Resultat

- Opfyldelse af servicemål

Afdelings niveau



Skadestue og modtagelse niveau

Mann-Whitney test		Median	Z	Sig
Arrival -triage begins	Accident site	19	-11.5	p<0.001
	Emergency site	7		
Arrival - nurse begins	Accident site	24	-11.8	p<0.001
	Emergency site	8		





Resultat

- Data kvalitet & ordrefrekvens af tidsstemplerne

- 25 % of patienterne har de nødvendige tidsstempler i evaluering af servicemålene
- Tidsstemplerne *"slut"* er registreret mere hyppigt end *"start"* af en proces → Uoverensstemmelse i registreringsprocessen
- *"Sygeplejerske start"* er i 82 % af tilfældene registreret samtidig med *"Triage start/slut"* → *Overlappende processer*

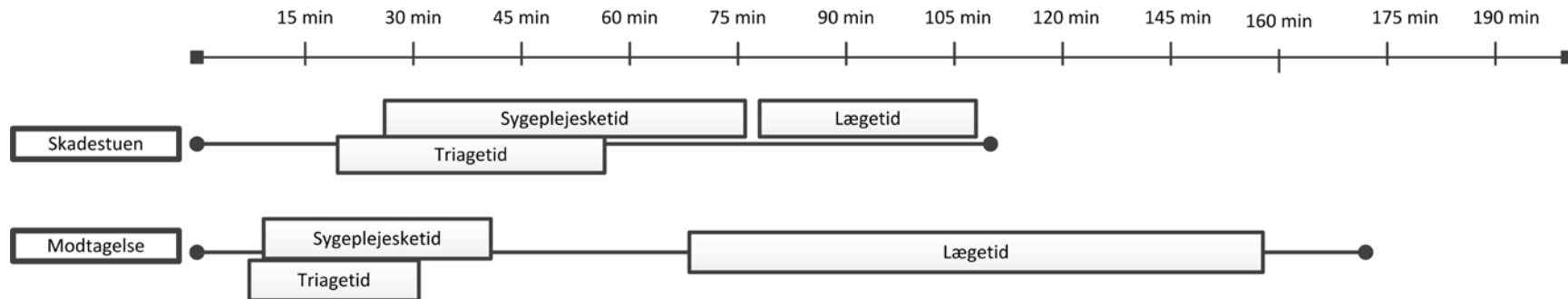


Resultat

- Procestider

- To områder har signifikant forskellige procestider
- Forskellige servicemål og målsætning

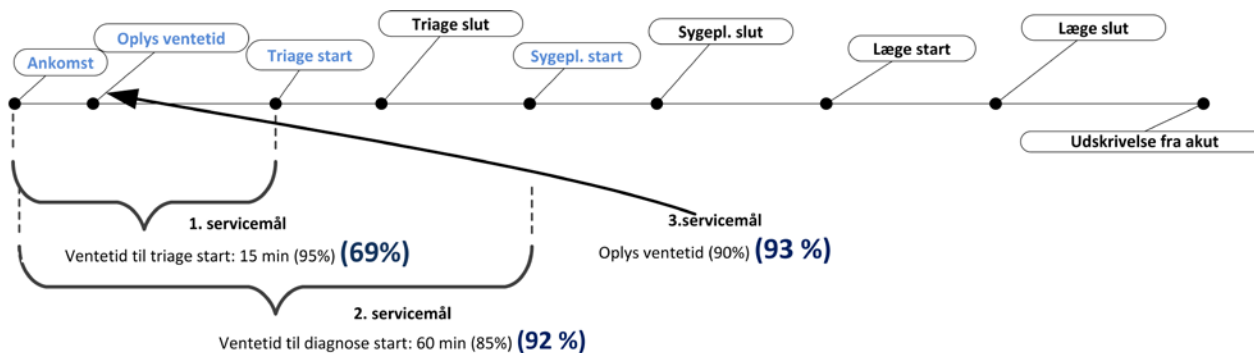
Mann-Whitney Test		Median	Z	Sig
Triage lead time	Accident site	38.5	-7.3	p<0.001
	Emergency site	24		
Nurse lead time	Accident site	56	-21.6	p<0.001
	Emergency site	31		
Doctor lead time	Accident site	29	44.7	p<0.001
	Emergency site	82		
Length of stay	Accident site	109	37.0	p<0.001
	Emergency site	171		



Diskussion

Opfyldelse af servicemålene

- Svært at udtale sig omkring resultatet på baggrund datagrundlaget
- Patient flows med forskellige procesforløb
 - Processer uden for akutmodtagelse påvirker til vente- og procestider, og varighed
- Definition af 2. servicemål ændret - redundant





Diskussion

Registreringsprocessen

- Ustruktureret registrering af aktiviteter og processer
- Tidsstemplerne reflektere ikke det aktuelle patient flow
 - Redundante og manglende tidsstempel typer





Konklusion

- Nuværende servicemål repræsenterer kun første del af procesforløbet
 - Ventetider er hverken et udtryk for produktivitet eller kvalitet
 - Servicemål er tvivlsomme indikatorer for den overordnede performance
 - Svært for FAM at bruge til forbedringer af daglig aktivitet
- Opsamling af data i Cetrea gør det muligt at måle på procestider, hvilket vil give en bedre forståelse af den overordnede performance
- Derudover kræves der klare retningslinjer for registrering og definition af processer



TAK FOR OPMÆRKSOMHEDEN!