A LEAN menedzsment alkalmazása a minőségfejlesztés területén, pilot projekt bemutatása, avagy új utak keresése a Szent Margit Rendelőintézetben

Dr. Thomka György – Szente Zsuzsa

Szent Margit Rendelőintézet

A PROJEKT INDULÁS

Egy intézet arculatát meghatározhatja, a betegellátás egészét, betegelégedettséget képes befolyásolni

- A BETEGIRÁNYÍTÁS
- AZ ELŐJEGYZÉSI RENDSZER

Szent Margit Rendelőintézet

Legjobb minőség-legalacsonyabb ár- legrövidebb átfutási idő
- legmagasabb fokú biztonság-kiváló morál
A veszteség felszámolása segítségével lerövidített gyártási folyamat révén

Just in time

Megfelelő termék, megfelelő mennyiségben, megfelelő időben

- Ütemidő tervezés
- Folyamatos áramlás
- Húzórendszer
- Gyors átállás
- Integrált logisztika

Munkatársak és csapatmunka

- Kiválasztás
- Közös célok
- Konszenzuson alapuló döntéshozás
- Sokoldalú képzés

Folyamatos fejlesztés

Veszteségek csökkentése

- Genchi genbutsu
- Öt miért
- Képesség a veszteség felismerésére
- problémamegoldás

Jidoka

(beépített minőség)
Problémák láthatóvá tétele

- Automatikus leállítás
- Andon rendszer
- Ember-gép szétválasztás
- Meghibásodás-mentesség biztosítása
- Munkaállomásba beépített minőség-ellenőrzés
- Problémák megoldása a gyökéroknál (öt miért)

Kiegyenlített termeléstervezés (heijunka)

Stabil és szabványosított folyamatok

Vizuális menedzsment

Toyota-módszer filozófia

Forrás: Liker (2008): Toyota – módszer, 14 vállalatirányítási alapelv, 57-old.

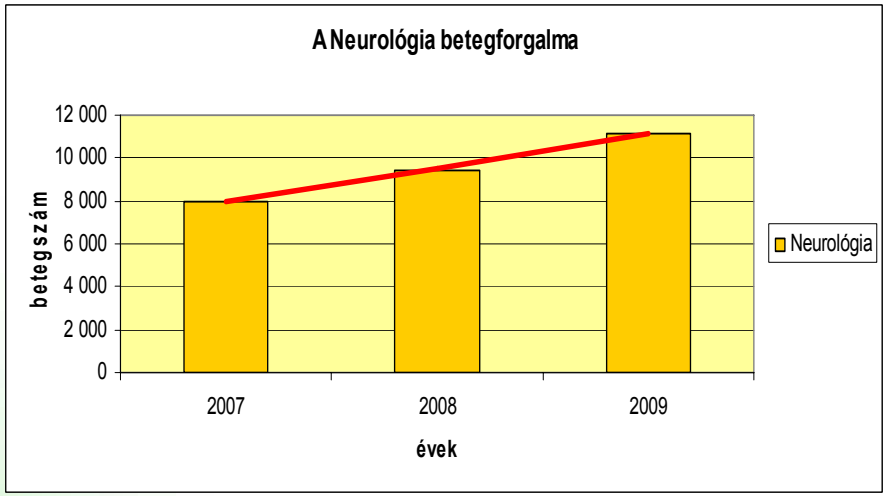
Szent Margit Rendelőintézet

MIÉRT A LEAN MENEDZSMENT TECHNIKA?

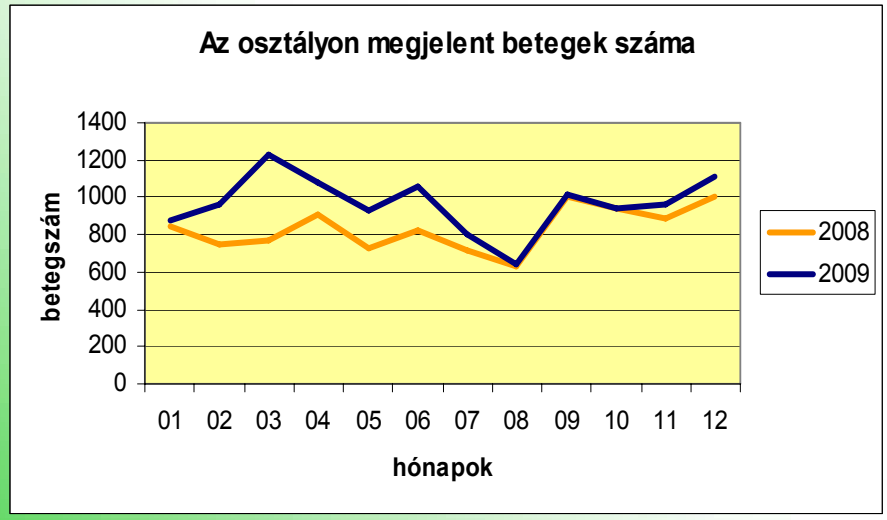
- Az alapelvek teljes rendszert alkotnak
- Az egész intézet kultúráját áthatja
- Komplex gondolkodásmódot igényel és valósít meg
- Intézeti filozófiát teremt

Szent Margit Rendelőintézet

A betegforgalom jellemzői



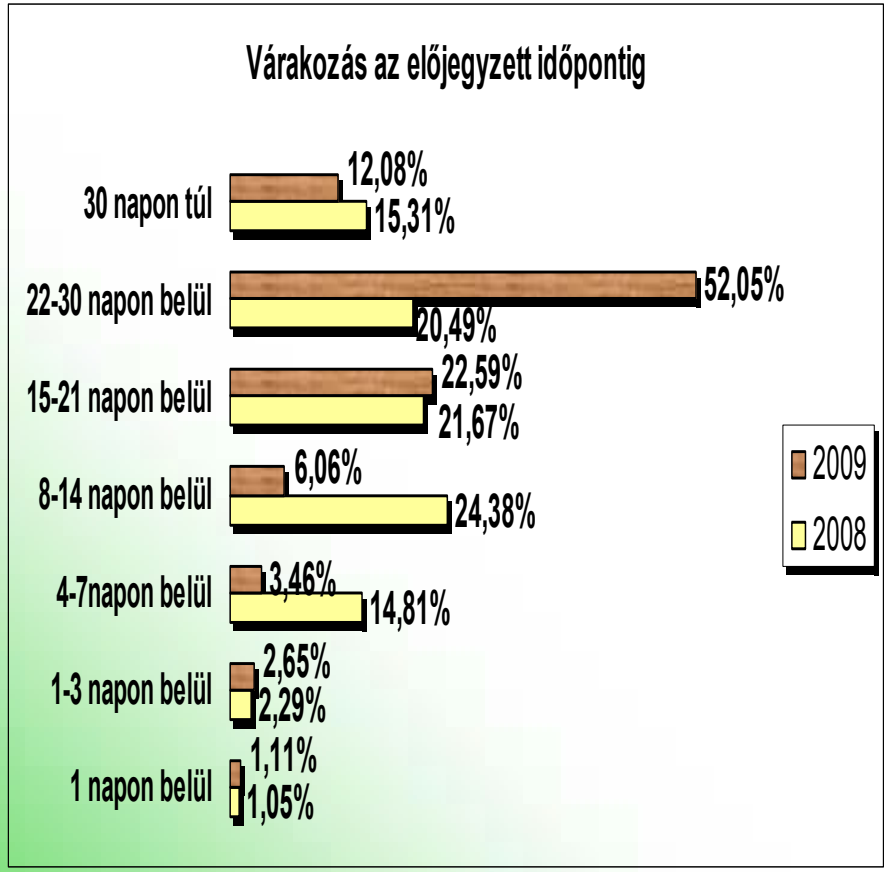
Forrás: Betegforgalmi adatbázis



- 2007-től 2009-ig egyenletes növekedés figyelhető meg: 18,22% - 17,95%
- A betegforgalom szezonális ingadozást mutat
- 2009 első nyolc hónapjában átlagosan 23%-kal több beteg érkezett

Szent Margit Rendelőintézet

Várakozás az előjegyzett időpontra

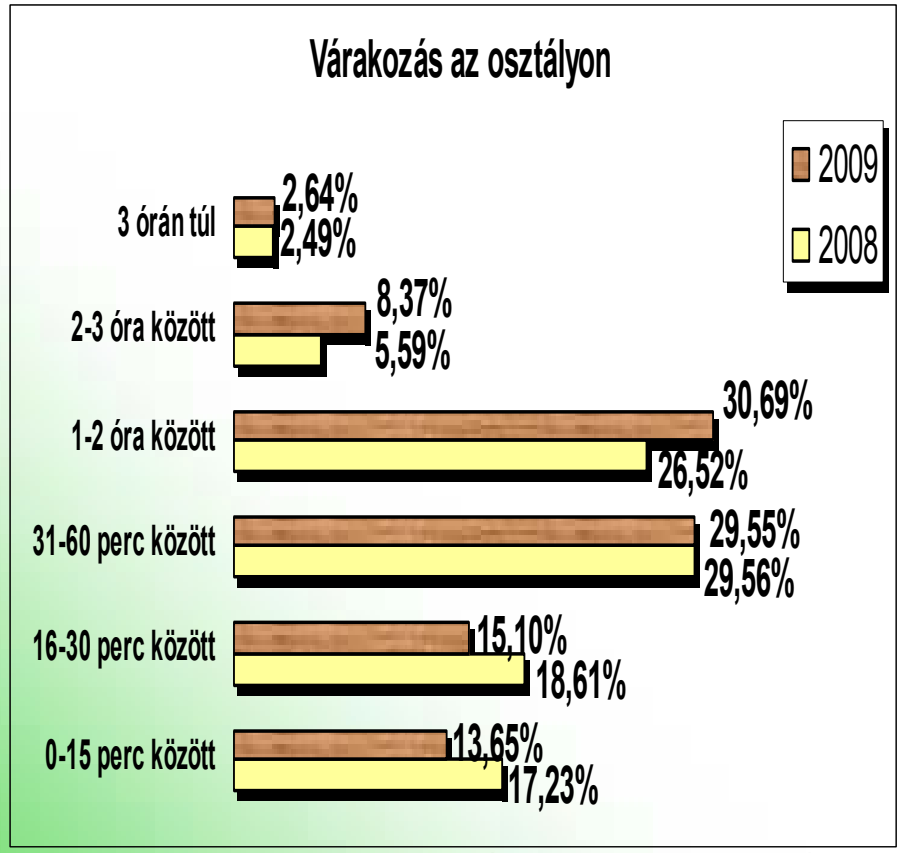


Forrás: Betegforgalmi adatbázis

- 2008-ról 2009-re az átlagos várakozási idő nőtt:
  - 19,5nap → 24 nap
- 2009-ben eltolódás a hosszabb várakozási idők irányába:
  - 4-14 napot várakozók aránya jelentősen csökkent: → 39% 9,5%
  - 32%-kal nőtt a 22-30 napot várakozók aránya: → 20,5% 52,05%
- 2009-ben a betegek 64,13%-a 22 napnál többet várt

Szent Margit Rendelőintézet

Várakozás az osztályon



Forrás: Betegforgalmi adatbázis

- 2008-ról 2009-re az átlagos várakozási idő nőtt:
  - 55perc → 62perc
- A 30 percnél kevesebbet várakozók aránya 7,09%-kal csökkent:
  - 35,84% → 28,75%
- 7%-kal nőtt az egy óránál hosszabb ideig várakozók aránya
  - 34,6% → 41,7%

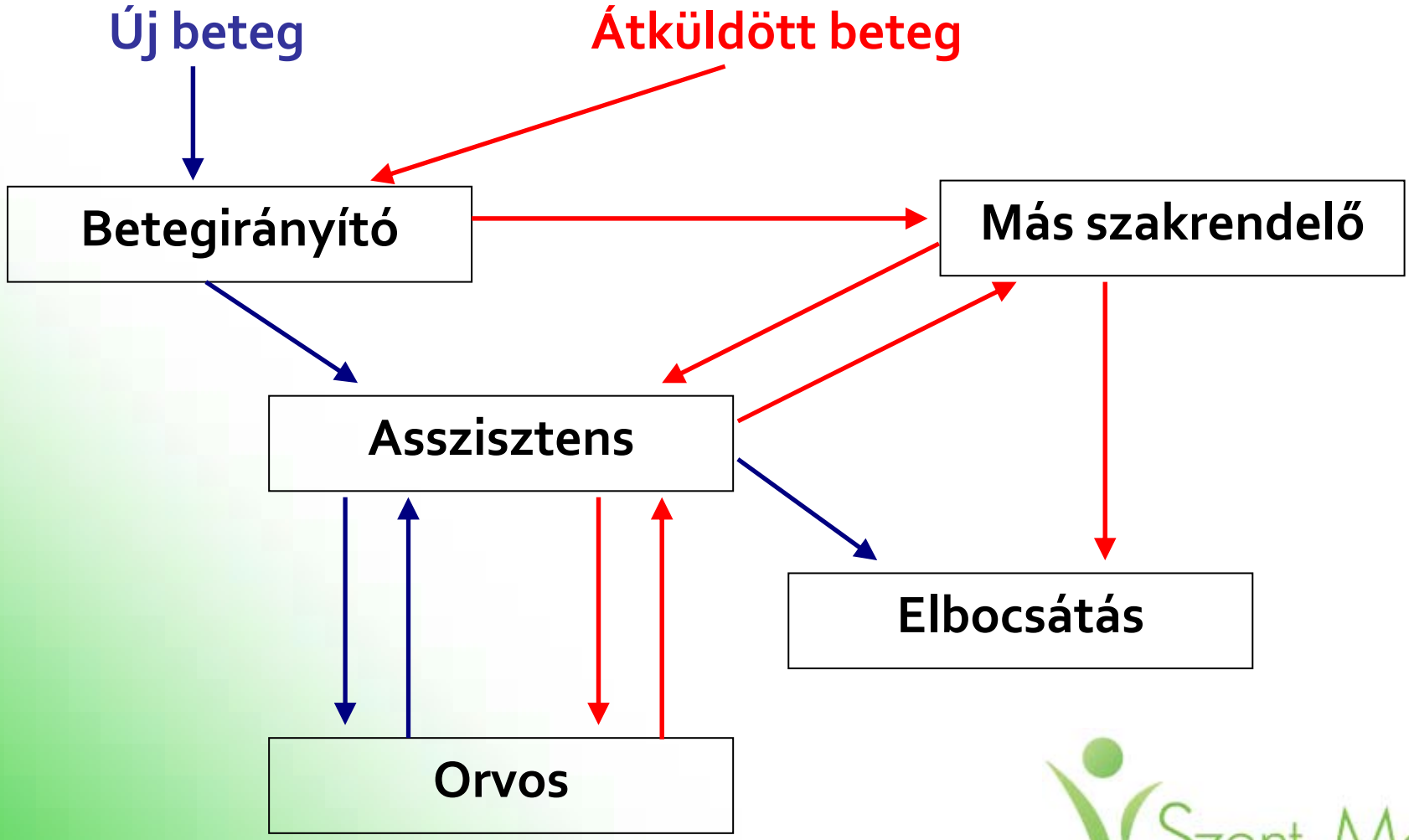
Szent Margit Rendelőintézet

VÁRAKOZÁS AZ INTÉZET EGÉSZÉRE VONATKOZÓAN

- 2008-ban az előjegyzett betegek 91,1%-a 30 percen belül bejutott a rendelésre, ezen felül pedig a betegek 10 %-a 10 percet sem várt
- 2009-ben a betegek 60%-a 30 percnél kevesebbet várt

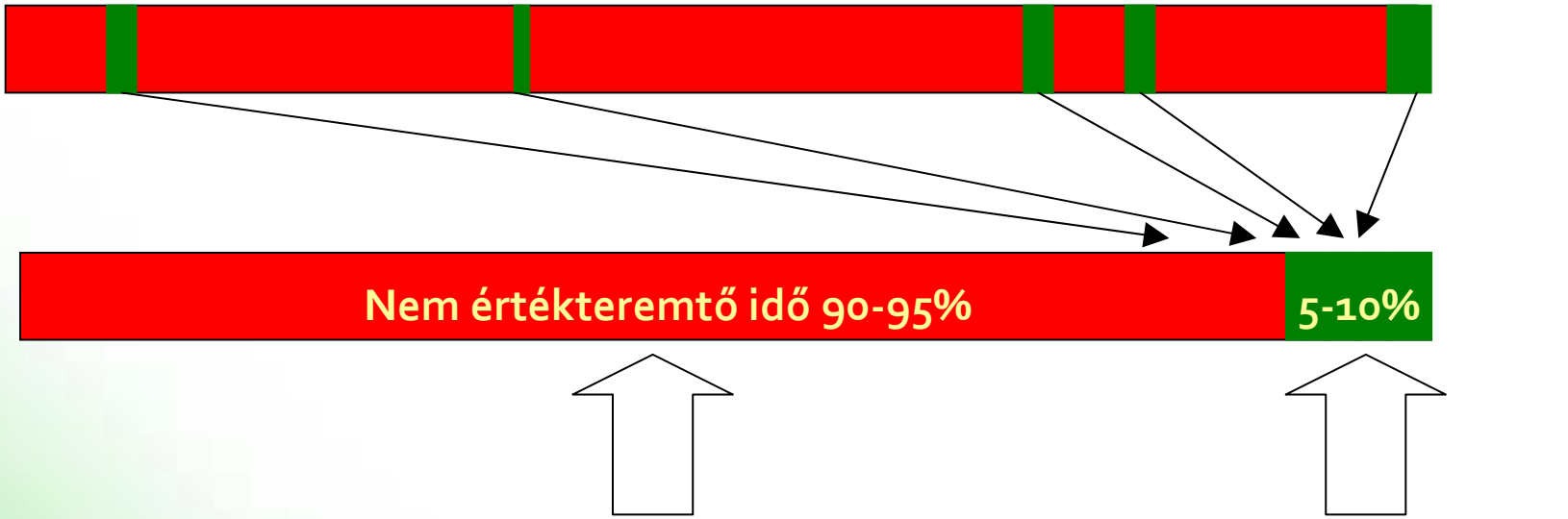
Szent Margit Rendelőintézet

A beteg útja



Szent Margit Rendelőintézet

Értékteremtő vs. nem-értékteremtő idők





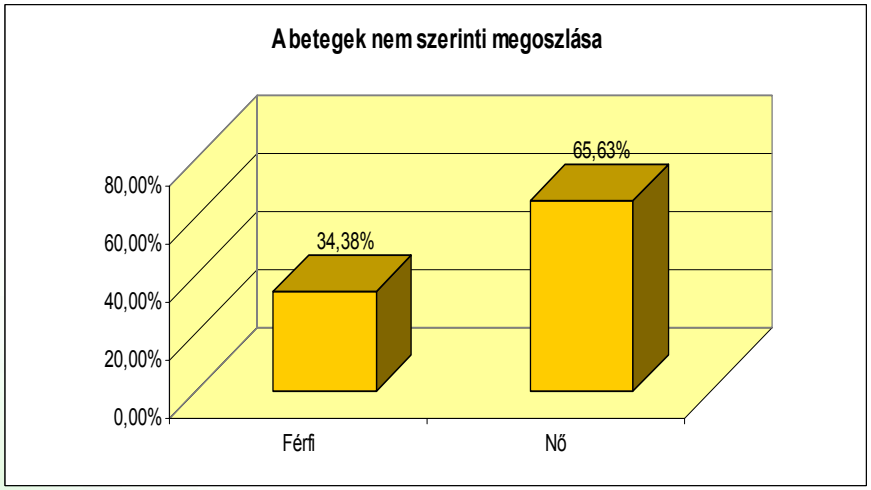
Szent Margit Rendelőintézet

Neurológiai szakrendelésen meghatározott céljaink

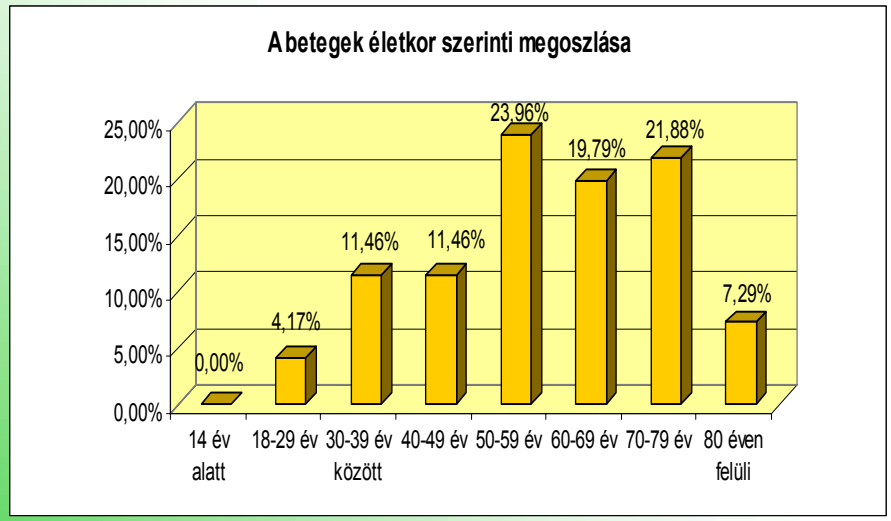
- A betegigények pontos megismerése kérdőíves kikérdezés formájában
- A különböző igénycsoportok elkülönítése
- Információs rendszer fejlesztése

Szent Margit Rendelőintézet

A betegek jellemzői



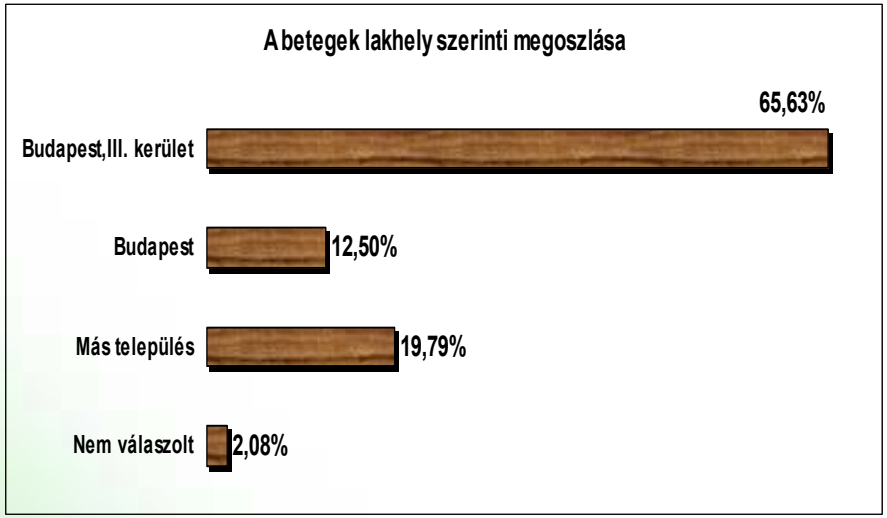
- A kérdőív kitöltőinek 65%-a nő, 34%-a férfi



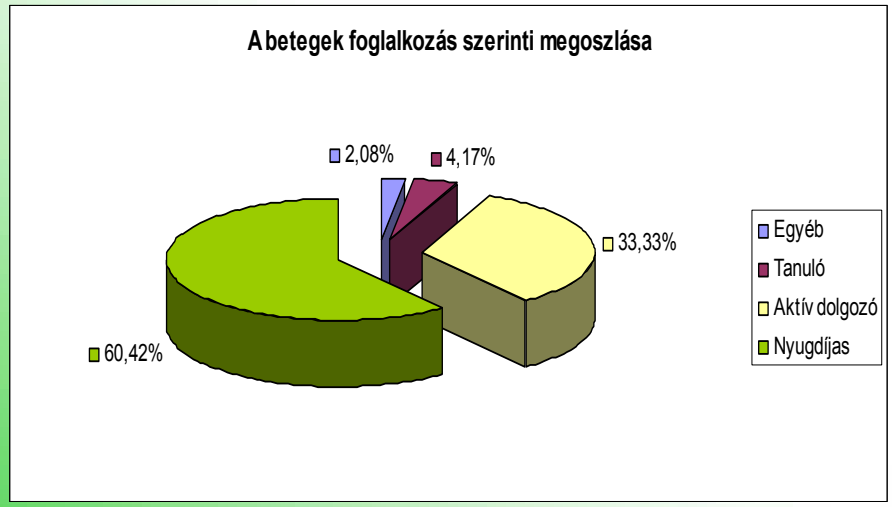
- A megkérdezettek közül az 50-59 év közötti betegek aránya a legmagasabb: 23,95%
- Az 50 évesnél idősebbek aránya 73%
- A 60 évesnél idősebb betegek aránya 49%

Szent Margit Rendelőintézet

A betegek jellemzői 2.



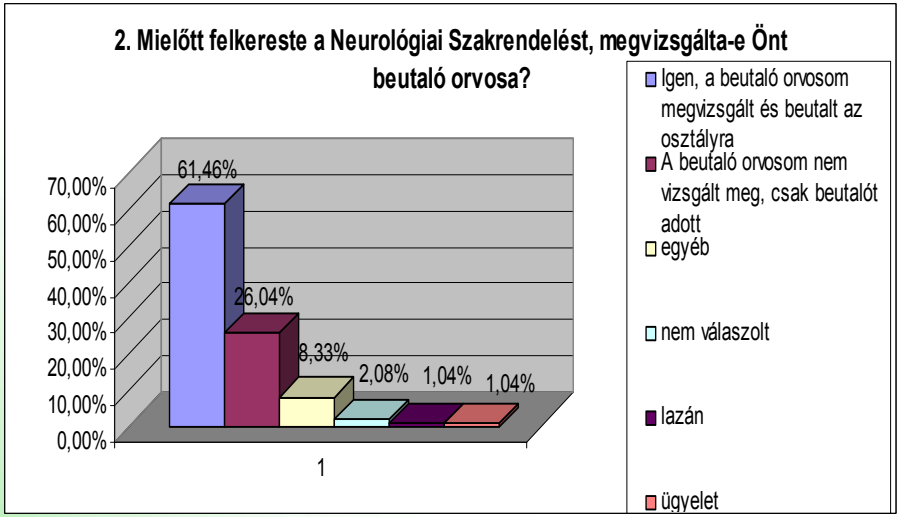
- A páciensek 65%-a a III. kerületi lakos
- Budapestről összesen a betegek 78% a érkezett →
  - Más kerületek 12%
- A páciensek 20%-a más településről érkezett:



- A betegek foglalkozás szerinti megoszlása az életkor szerinti megoszlásukat tükrözi:
  - nyugdíjas→ 60%
  - aktív dolgozó→ 33%
  - tanuló→ 4%

Szent Margit Rendelőintézet

A Neurológiai Szakrendelés felkeresésének előzményei



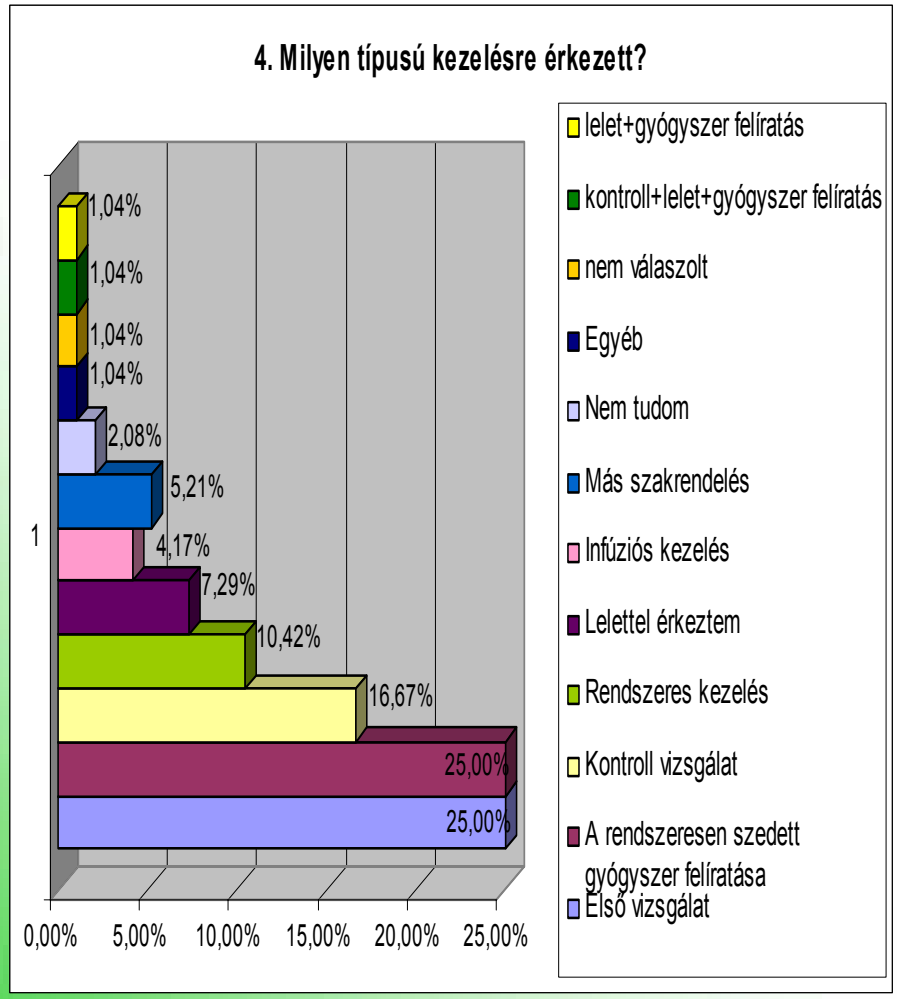
- A megkérdezettek 87,5%-a kapott beutalót az orvosától,
  - előzetes orvosi vizsgálatot követően érkezett 61,4%
  - nem vizsgálta meg beutaló orvosa 26,4%
- A betegek 10,4%-a más úton érkezett
- A megkérdezettek 2,08%-a nem adott választ a kérdésre



- A betegek 77%-át tájékoztatta a beutaló orvos a további vizsgálat okáról
- A páciensek 23%-a azonban nem kapott elegendő információt

Szent Margit Rendelőintézet

A Neurológiai Szakrendelés felkeresésének oka



A projekt csapat által azonosított igény csoportok és a betegek megoszlása:

- **1. vizsgálat 25,0%**
- Kontroll 16,0%
- Rendszeres kezelés 10,4%
- Lelettel érkezett 7,3%
- **Rendszeres gyógyszer 25,0%**
- Infúziós kezelés 4,2%
- Más szakrendelésről 5,2%
- Nem tudom 2,1%
- Egyéb 1,0%

Szent Margit Rendelőintézet

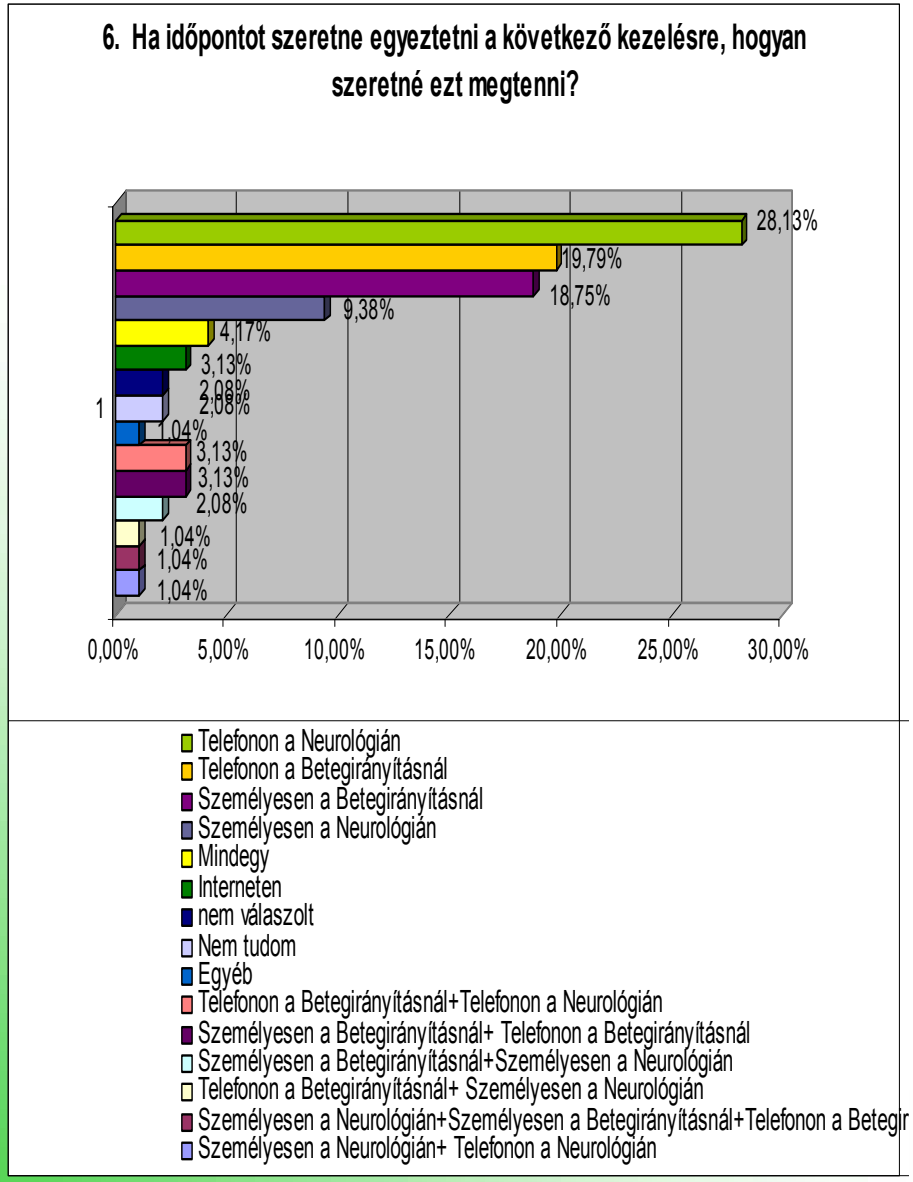
Az előjegyzés igénye



- A betegek 58%-a szívesen jönne előre egyeztetett időpontra
- A megkérdezettek 23%-a nem támogatja az előjegyzést
- A páciensek 13,54%-a számára közömbös
- Nem válaszolt 5,21%

Szent Margit Rendelőintézet

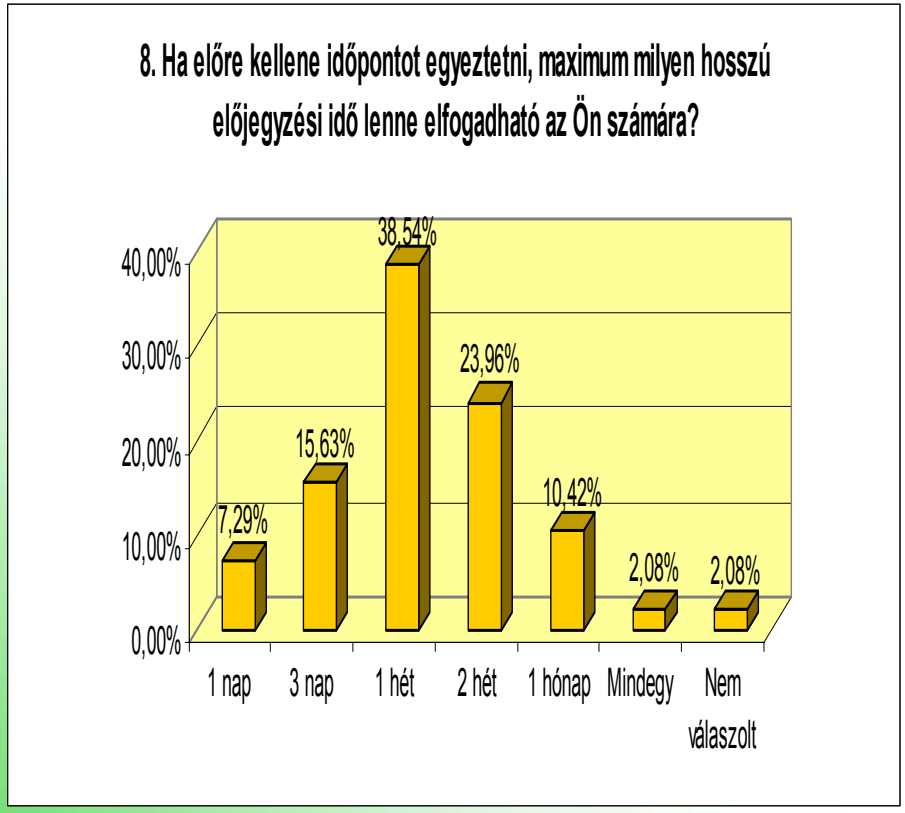
Az előjegyzés módja



- A megkérdezettek a legmagasabb arányban az osztályon történő telefonos előjegyzés lehetőségét választották ⟶ 28,13%
- A betegek a telefonos előjegyzést preferálták a személyessel szemben: ⟺
  - 47,92% 28,13%
- A válaszok 3,13%-ában megjelent az Internet
- A betegek 11,46% - a azt szeretné, ha több féle módon is lenne lehetőség előjegyzés kérésére
- A páciensek 8,33%-a nem mondott véleményt

Szent Margit Rendelőintézet

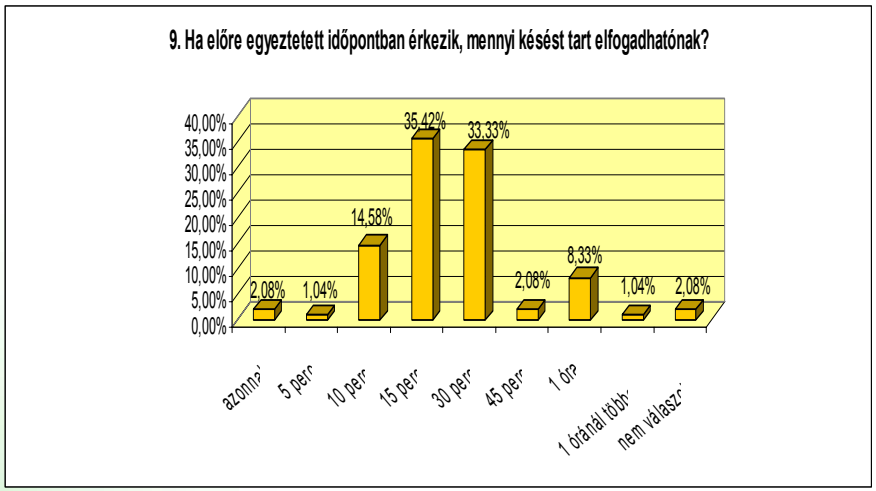
Az előjegyzési idő elfogadható hossza



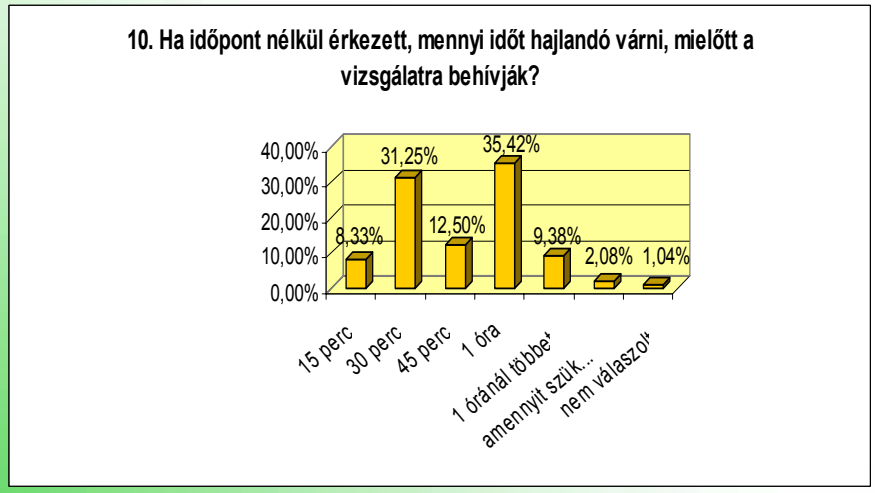
- A megkérdezett betegek 23%-a 3 nap előjegyzési időt még elfogadhatónak tart
- A páciensek 38,5%-a 1 hétig is kész várakozni a szabad időpontra
- A válaszadók 34,38% - a 2 hét, vagy annál hosszabb várakozási időt is elfogadhatónak tart
- A páciensek 4%-a nem mondott véleményt
- A betegek 73%-a tehát elfogadja az 1 hétnél hosszabb várakozási időt is

Szent Margit Rendelőintézet

A várakozási idő hossza



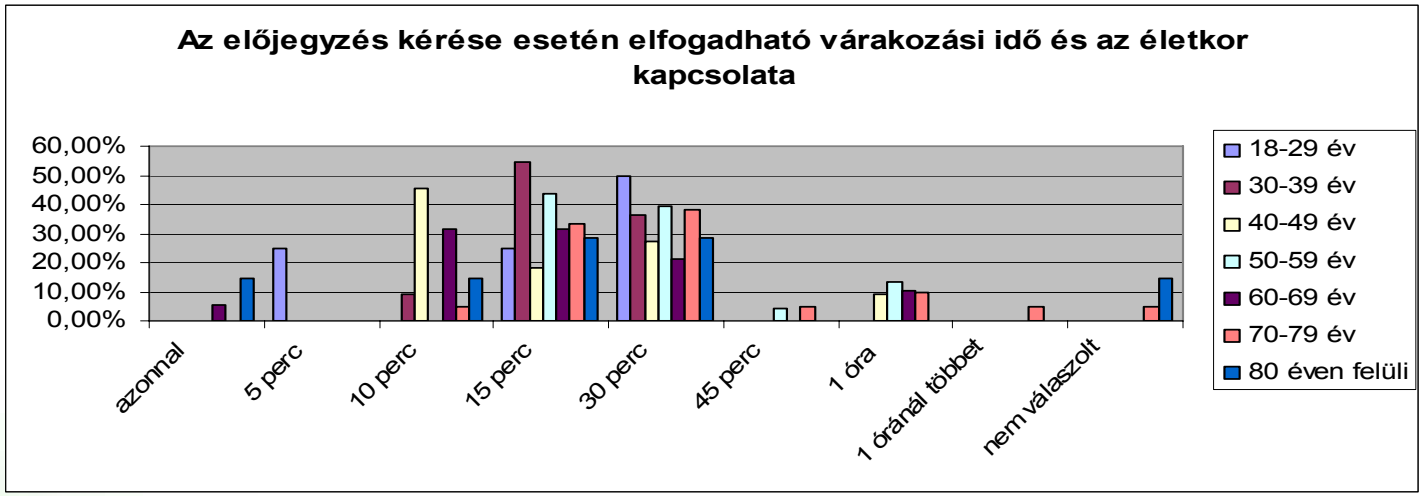
- A betegek 68,75% - a 15-30 perc késést még elfogadhatónak tart, ha időpontra érkezik
- A páciensek 17,75%-a azonban 10 percnél rövidebb ideig hajlandó várakozni



- Ha nem időpontra érkeznek, a betegek 67%-a 30 - 60 perc várakozási időt is elfogadhatónak tart
- A válaszadók 45%-a kész egy órát vagy annál többet várakozni

Szent Margit Rendelőintézet

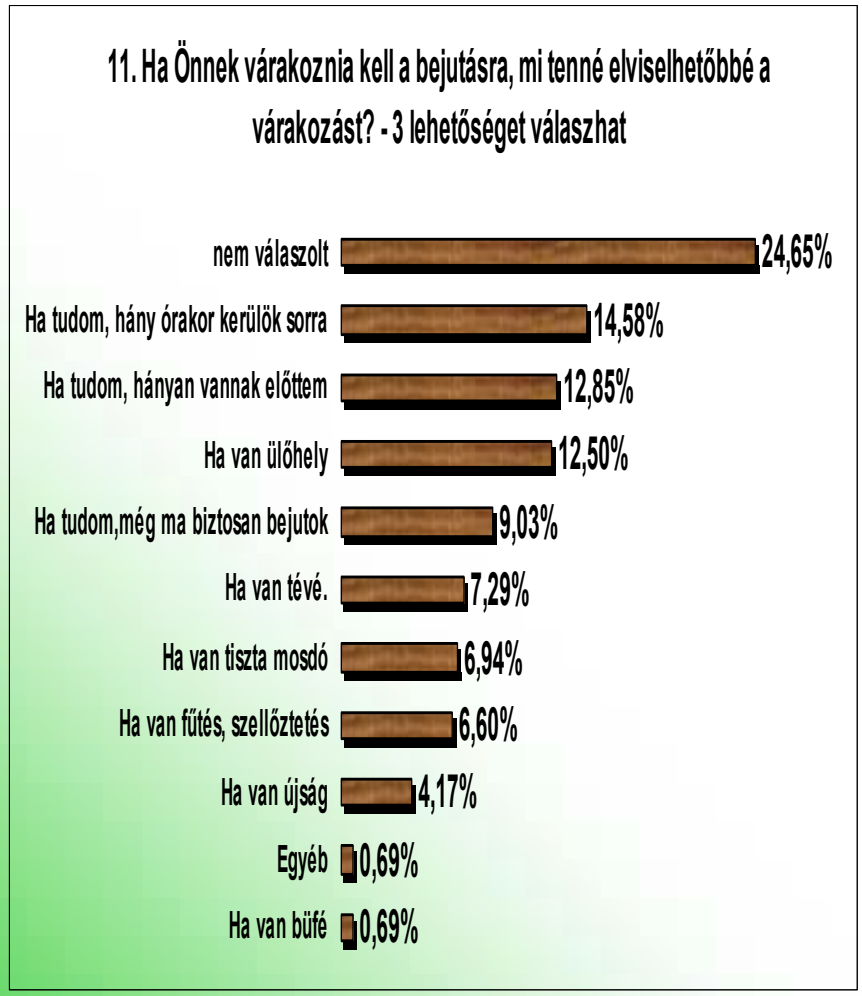
A várakozási idő hossza és a várakozás körülményei - életkor



- A betegek 83,33%-a 10-30 perc közötti késést tart elfogadhatónak, ha előjegyzéssel érkezik.
- A fiatalok és az idősebb páciensek közül a 60-69, illetve a 80 éven felüliek 5 perc várakozást is soknak éreznek
- Az 50 évesnél idősebb betegek hajlandóak 1 óránál hosszabb ideig is várakozni.

Szent Margit Rendelőintézet

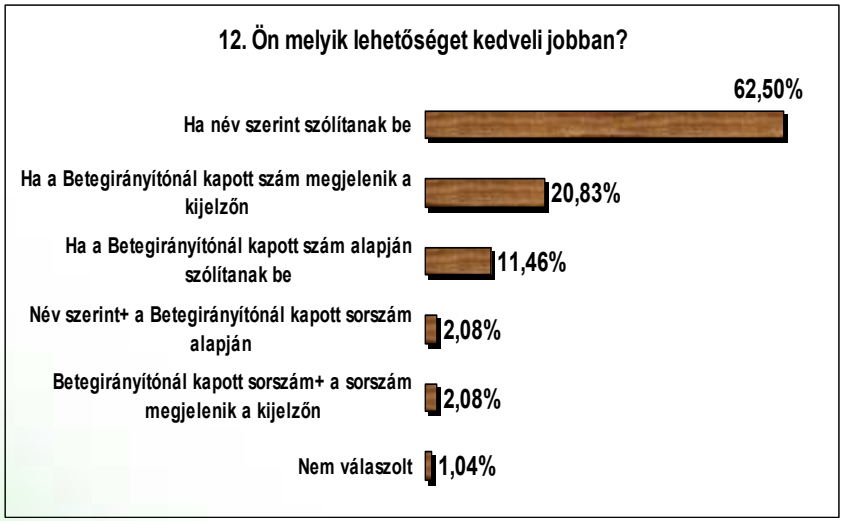
A várakozás körülményei



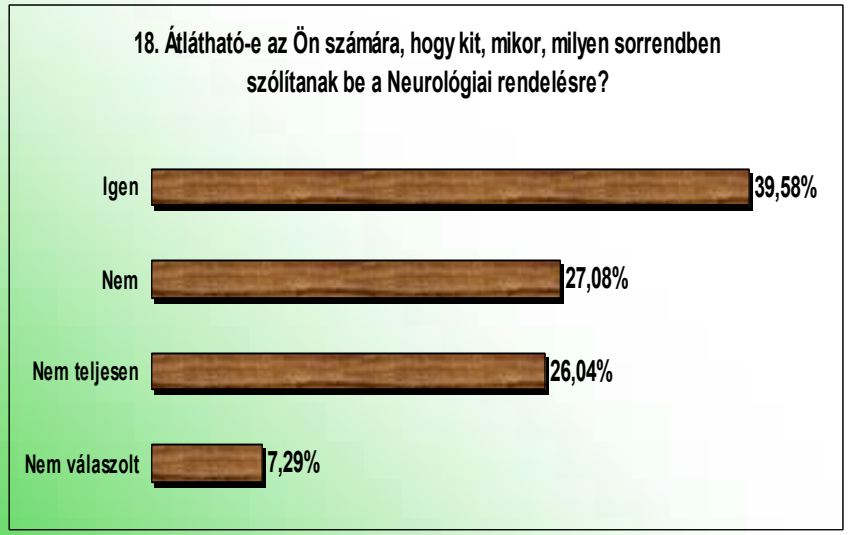
- A válaszadási arány alacsony:
  - a megkérdezettek mindössze 75% válaszolt a kérdésre
- A páciensek számára a várakozási idő kiszámíthatóságával kapcsolatos kérdések a leginkább fontosak:
  - Hány órakor kerülök sorra → 14,56%
  - Hányan vannak előttem → 12,85%
  - Ma még biztosan bejutok → 9,03%
- Ezt követik a kényelmi szempontok és a mellékhelyiségek tisztasága pl.:
  - Szabad ülőhely → 12,5%
  - Tévé → 7,29%
  - Tiszta mosdó → 6,94

Szent Margit Rendelőintézet

A betegfogadás módja



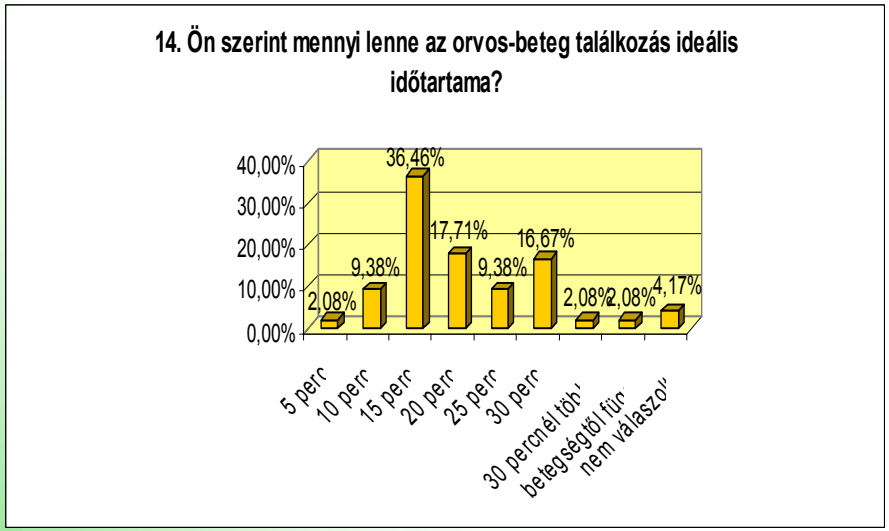
- A betegek 62,5%-a a név szerinti behívást kedveli
- A válaszadók 34%-a szeretné, ha sorszám alapján szólítanák be
  - 20,8% a kijelzőn is látni szeretné a sorszámot



- A páciensek 40%-a számára átlátható a behívás rendszere
- A válaszadók 53%-a azonban nem érti, hogyan alakul ki a a behívási sorrend

Szent Margit Rendelőintézet

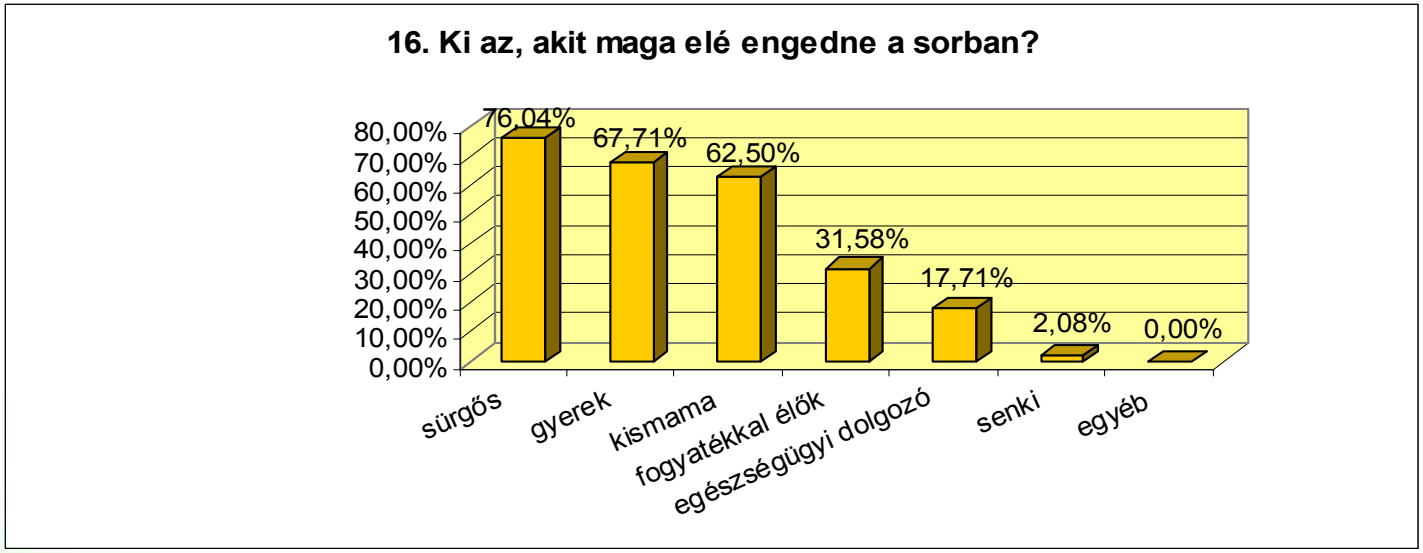
Az orvos – beteg találkozások



- A páciensek 54,3%-a szerint az orvos- beteg találkozás ideális hossza 15-20 perc
- A betegek 11,5%-a ennél kevesebb időráfordítást tart szükségesnek
- A válaszadók 26%-a 25-30 percet tart ideálisnak
- A betegek 4%-a 31 percnél több időt igényel

Szent Margit Rendelőintézet

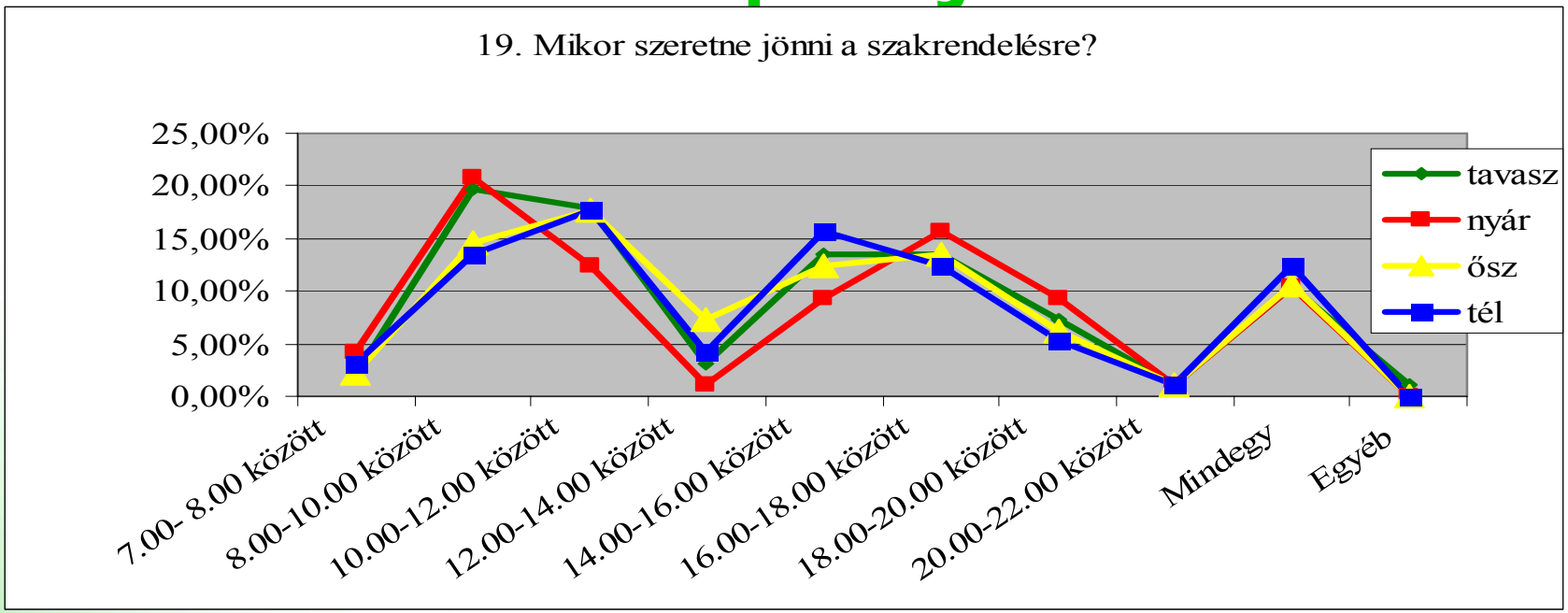
Szolidaritás



- A betegek a sürgős esetekkel szemben a leginkább megértőek: a válaszadók 76%-a maga elé engedné őket
- A páciensek 67,7%-a gyerekeket, míg 62,5 %-a a kismamákat is előre engedné
- Az egészségügyi dolgozóknak a válaszadók 17,7%-a adna előnyt

Szent Margit Rendelőintézet

A Szakrendelés felkeresésének időpontja



- Tavasszal és nyáron a 7.00-10.00 óra közötti idősávok kedveltebbek,mint a többi évszakban
- A betegek nyáron 10.00-12.00 óra között nem szívesen keresik fel a szakrendelést
- 12.00-14.00 illetve 20.00-22.00 egyik évszak esetében sem preferált
- Nyáron a délutáni rendeléseket a legtöbb beteg 16.00-18.00 óra között keresné fel
- Télen azonban 14.00-16.00 óra között jönne a legtöbb páciens

Szent Margit Rendelőintézet

CÉLJAINK AZ EREDMÉNYEK ALAPJÁN

- Rugalmas előjegyzési rendszer az igénycsoportok szerint
- Az előjegyzésre jelentkezők besorolásához szempontok összeállítása a betegirányító részére
- A várakozási időre vonatkozó pontos tájékoztatás
- Az informatikai rendszer fejlesztése
- A lean menedzsment technikát alkalmazó projekt kiterjesztése más szakrendelésekre

Szent Margit Rendelőintézet

KÖSZÖNJÜK A FIGYELMET



Szent Margit Rendelőintézet