

Een transparante SEH

personele inzet en patiëntenzorg



Drs Nienke Plass-Verhagen & Ir Bart van Acker

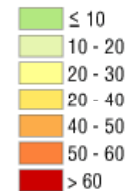


SEH UMC St Radboud

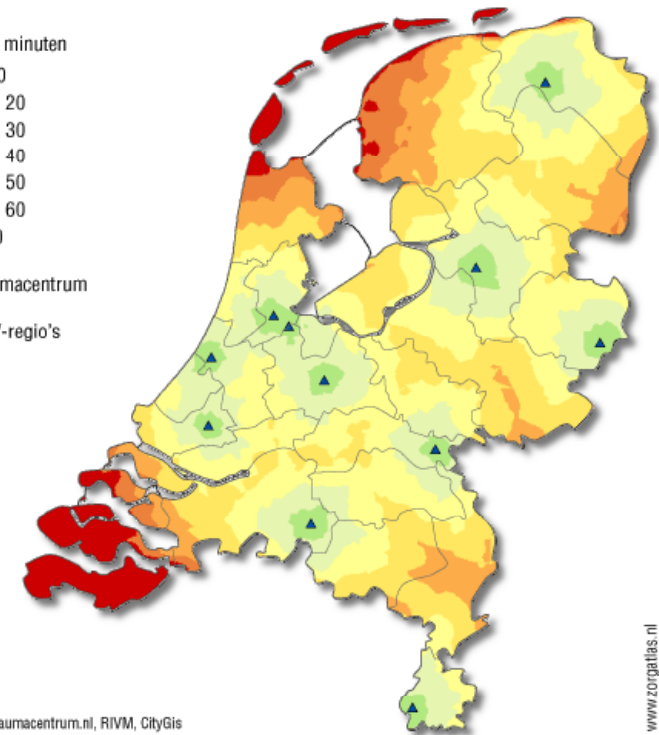
- Trauma centrum (Acute Zorgregio Oost)
- Ca. 22.000 patiënten per jaar
- Jaarlijks ca. 3% groei
- Personele kosten: ca. € 5 miljoen/jaar
- Financiering o.b.v. contributie door poortspecialismen
- Team

Reistijd tot dichtstbijzijnde traumacentrum 2009

Reistijd in minuten



▲ traumacentrum
— RAV-regio's



Bron: www.traumacentrum.nl, RIVM, CityGis

www.zorgatlas.nl

Aanleiding

- Cultuur
- Beleving SEH team: te hard moeten werken
- Beleving poortspecialismen: te veel contributie afdragen,
'te duur'

Een transparante SEH: personeelsinzet en patiëntenzorg


Inzicht:

Transparant maken personeelsinzet en patiëntenzorg

(Niet mogelijk met huidige management informatie)

- Sluit het personeelsrooster aan op de formatie?
- Sluit het dag verloop van patiëntenzorg aan op personeelsrooster?

Transparantie in de praktijk

- Aanbevelingen o.b.v. transparantie
 - Doorgevoerde verbeteringen
 - Omgang met weerstand
- 

Sluit het personeelsrooster aan op de formatie?

Personeelsrooster: Hoeveel personeel is nodig?

Rooster	# Uur per dienst	# Verpleegkundigen per dienst	# Werkdagen per jaar	Benodigde diensturen per jaar
dagdienst	8	4	365	11.680
tussendienst	8	1	365	2.920
Avonddienst	8	4	365	11.682
Nachtdienst	9	3	365	9.855
Totaal				36.135

Benodigde aantal werkbare uren: 36.135 uur per jaar

(Rooster: 4-1-3-3)

Rooster is constant over het hele jaar

- uitgezonderd: Nieuwjaarsnacht & Nijmeegse vierdaagse

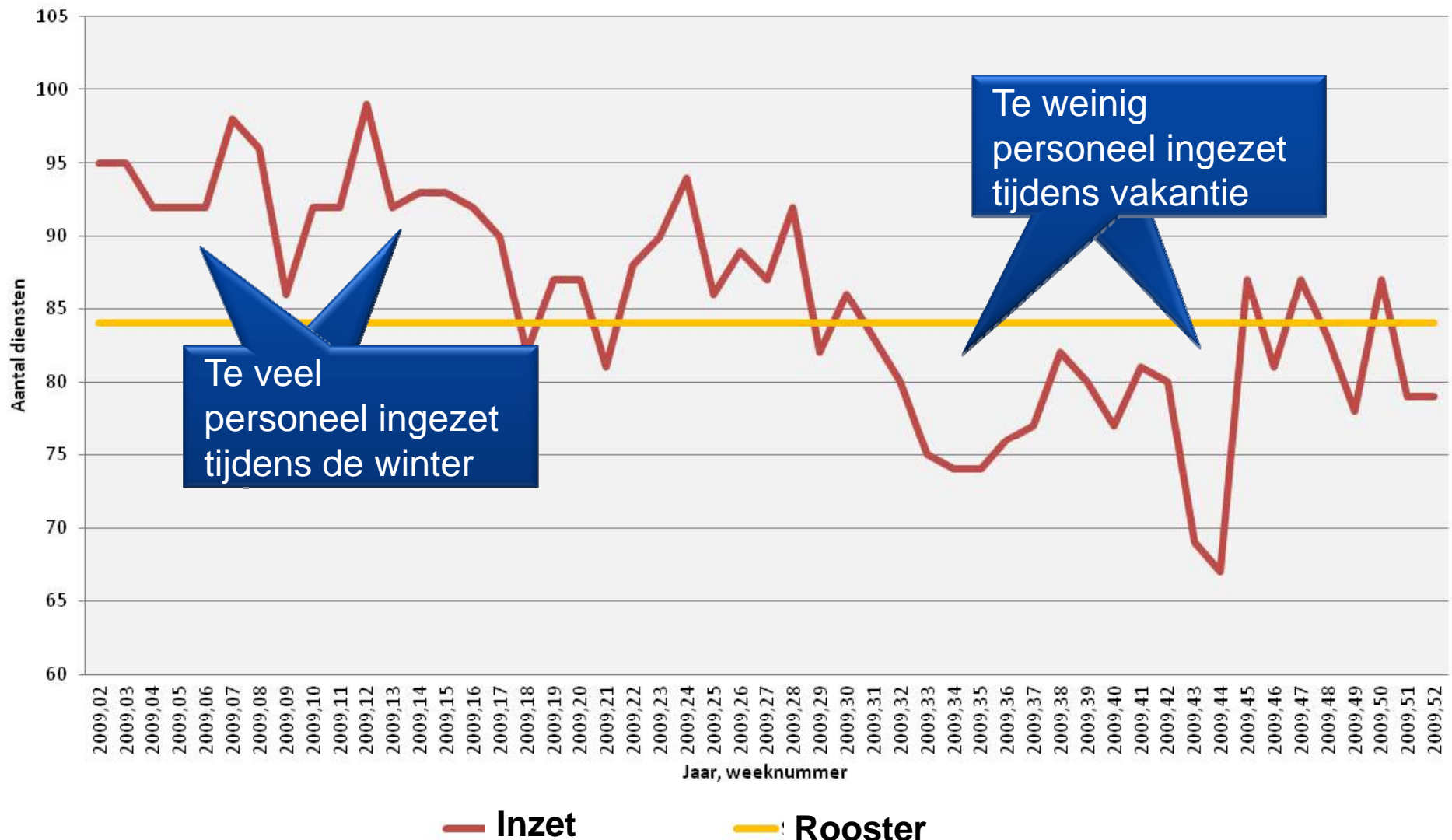
Sluit het personeelsrooster aan op de formatie?

bruto uren 1.0 fte (52 x 36 uur)	1872	[uur/jaar]
vakantie	168	[uur/jaar]
feestdagen 2011	32	[uur/jaar]
scholing /opleiding	40	[uur/jaar]
ziekte (4%)	77	[uur/jaar]
buitengewoon verlof	12	[uur/jaar]
netto uren	1543	[uur/jaar]

- Benodigde aantal FTE = $23\frac{1}{2}$ fte (= 36.135 [uur/jaar] / 1543)
- Formatie: Beschikbaar vanuit budget 26 FTE
- Conclusie:
 - Ca. $2\frac{1}{2}$ FTE meer beschikbaar in formatie dan nodig volgens rooster
- Kan het SEH team met 2,5 FTE (ca. € 150.000) worden gereduceerd?
 - Deze conclusie sluit niet aan bij beleving SEH team
 - Hoe kan dit verschil van ca. 2,5 FTE worden verklaard?

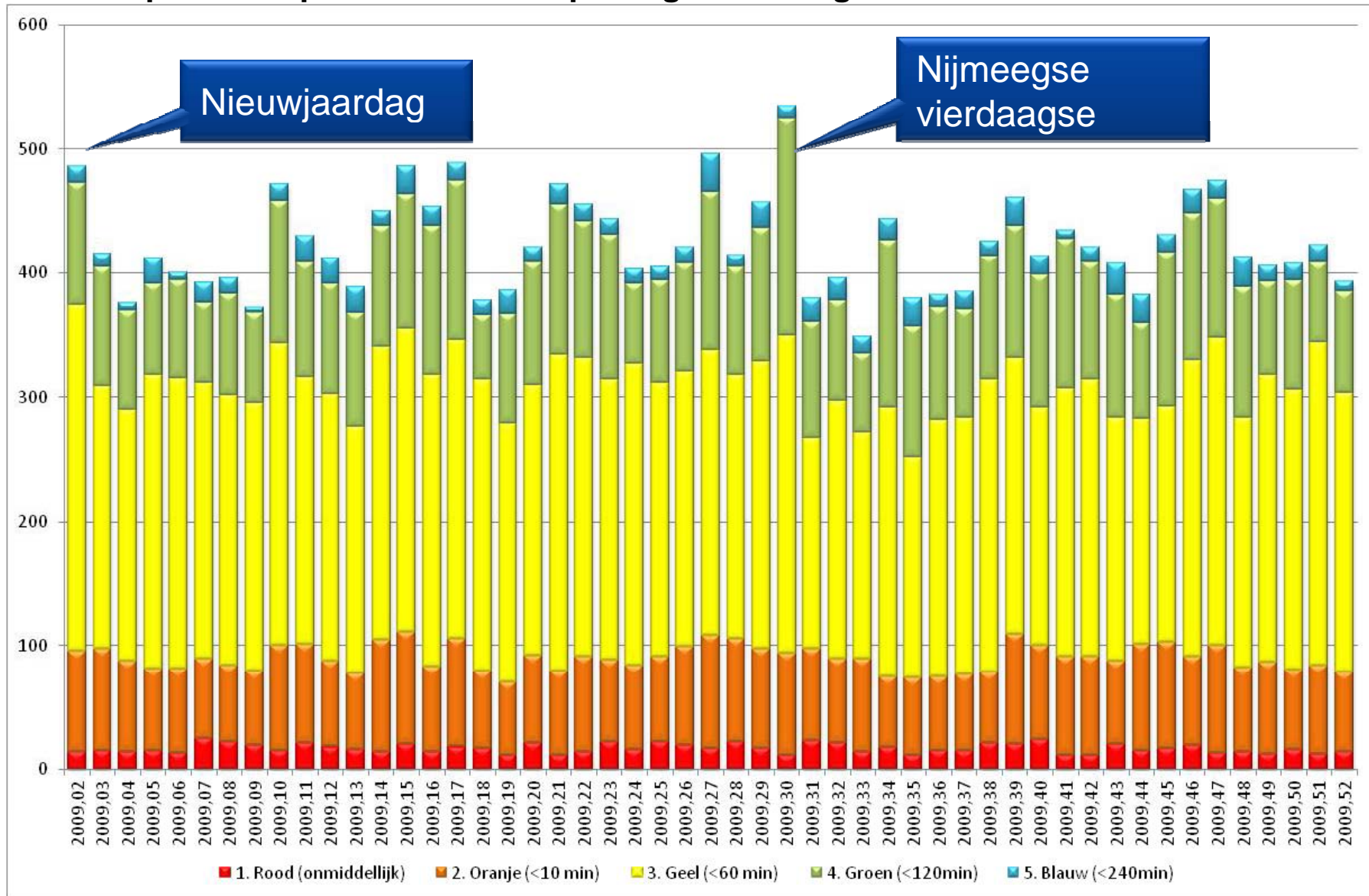
Sluit het personeelsrooster aan op de formatie?

Inzet verpleegkundigen versus Rooster
weekniveau in 2009

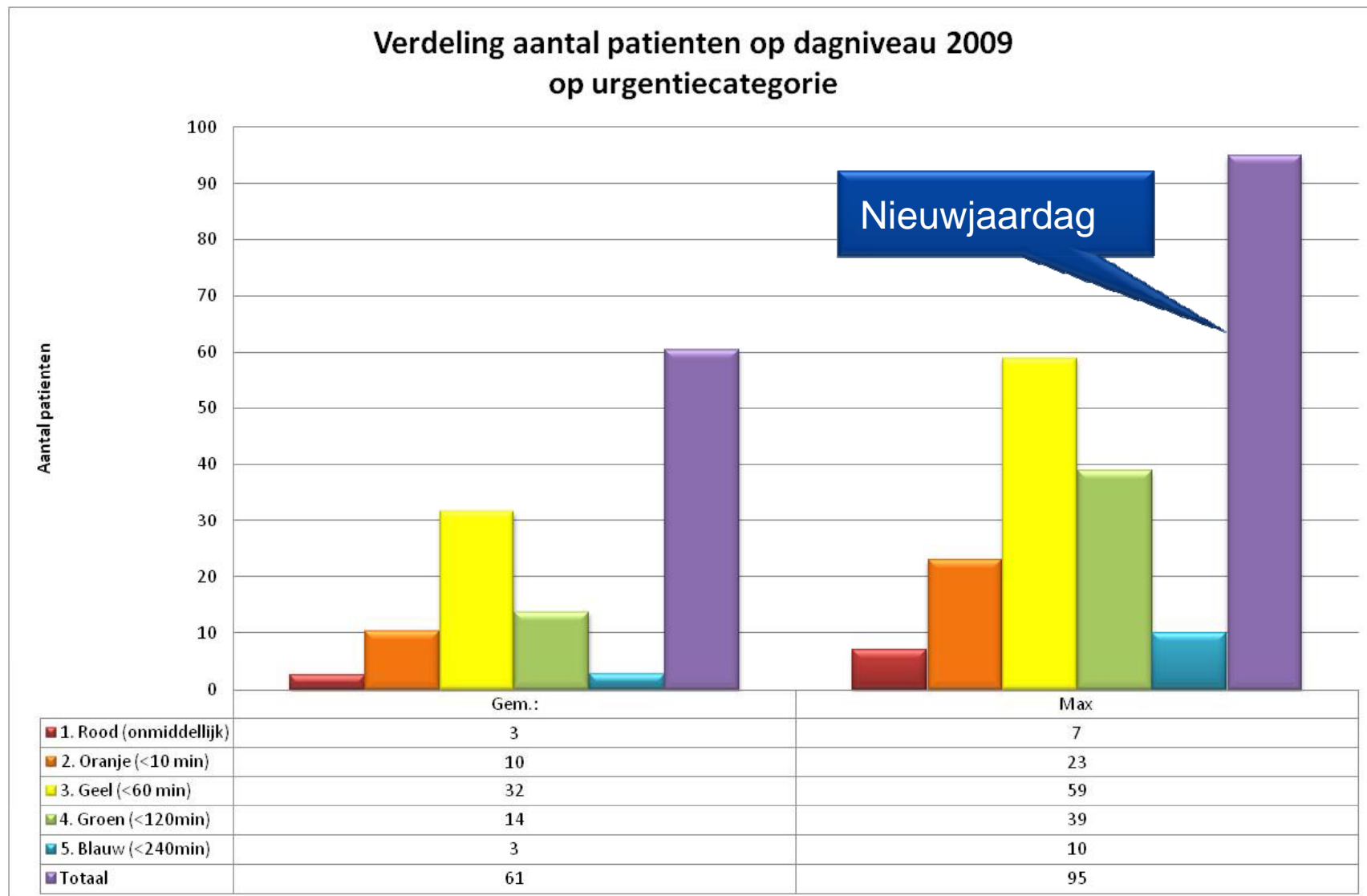


Sluit het dag verloop van patiëntenzorg aan op personeelsrooster?

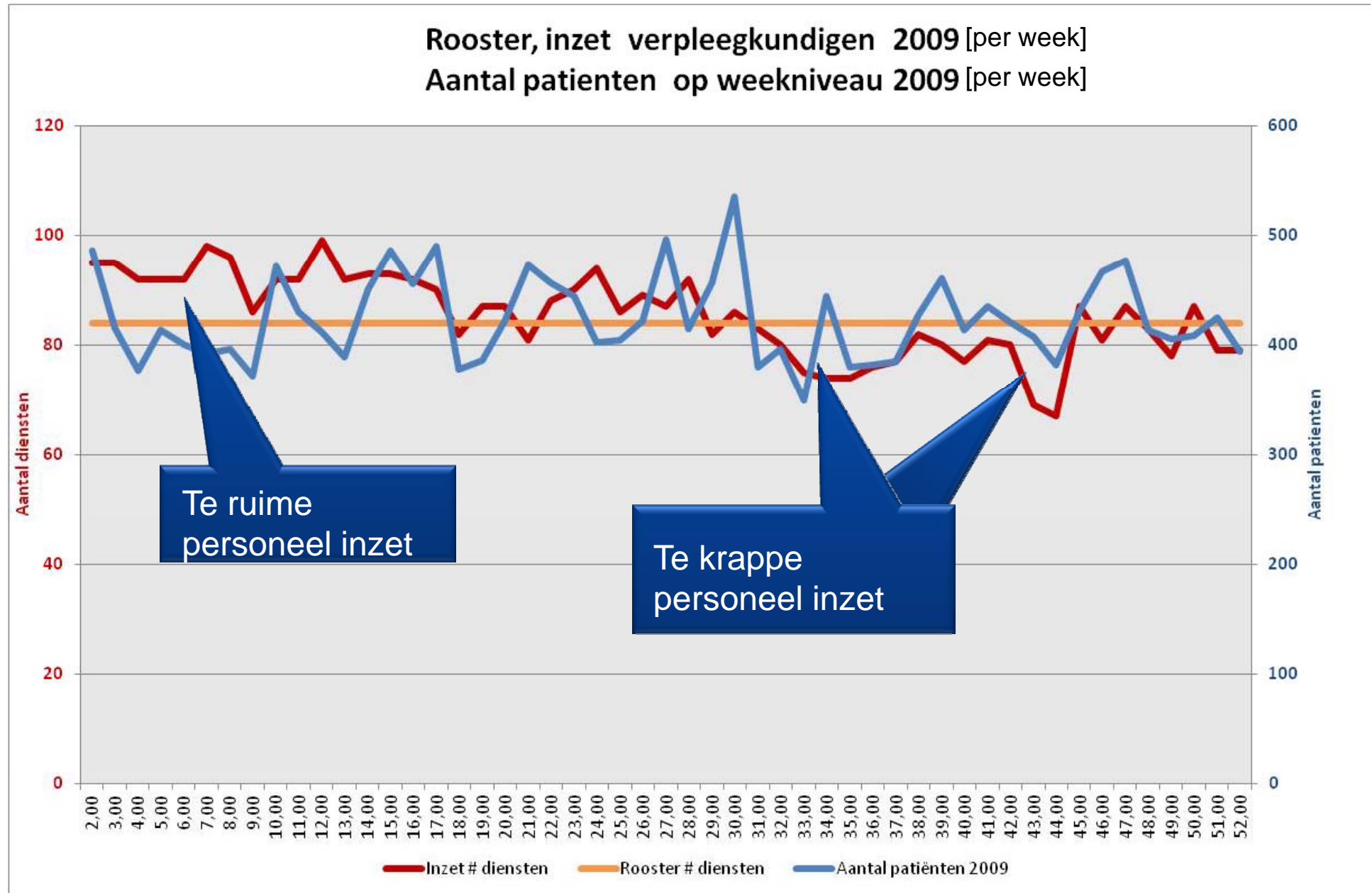
Aantal patiënten per week in 2009 per urgentie categorie [per week]



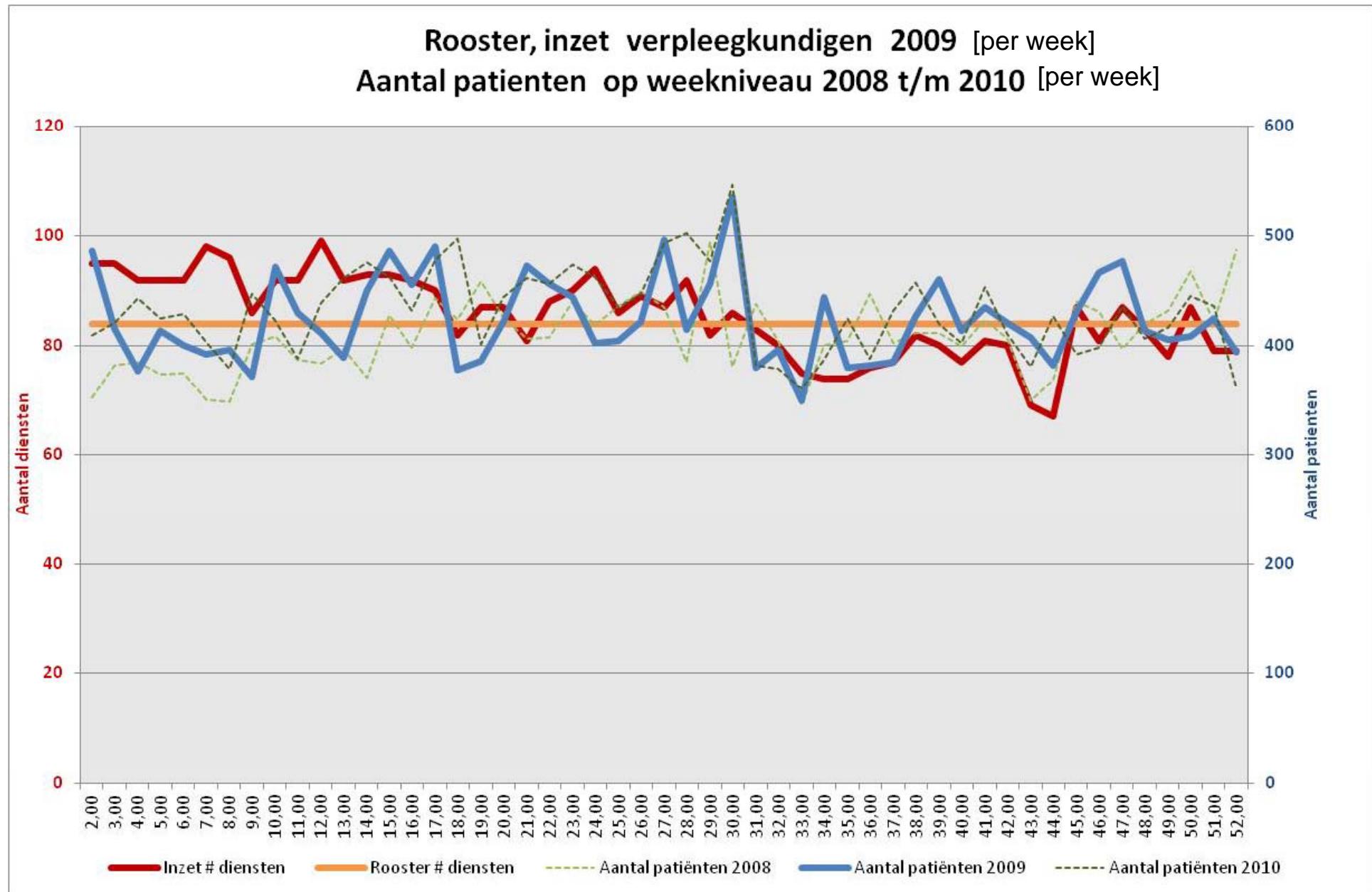
Sluit het dag verloop van patiëntenzorg aan op personeelsrooster?



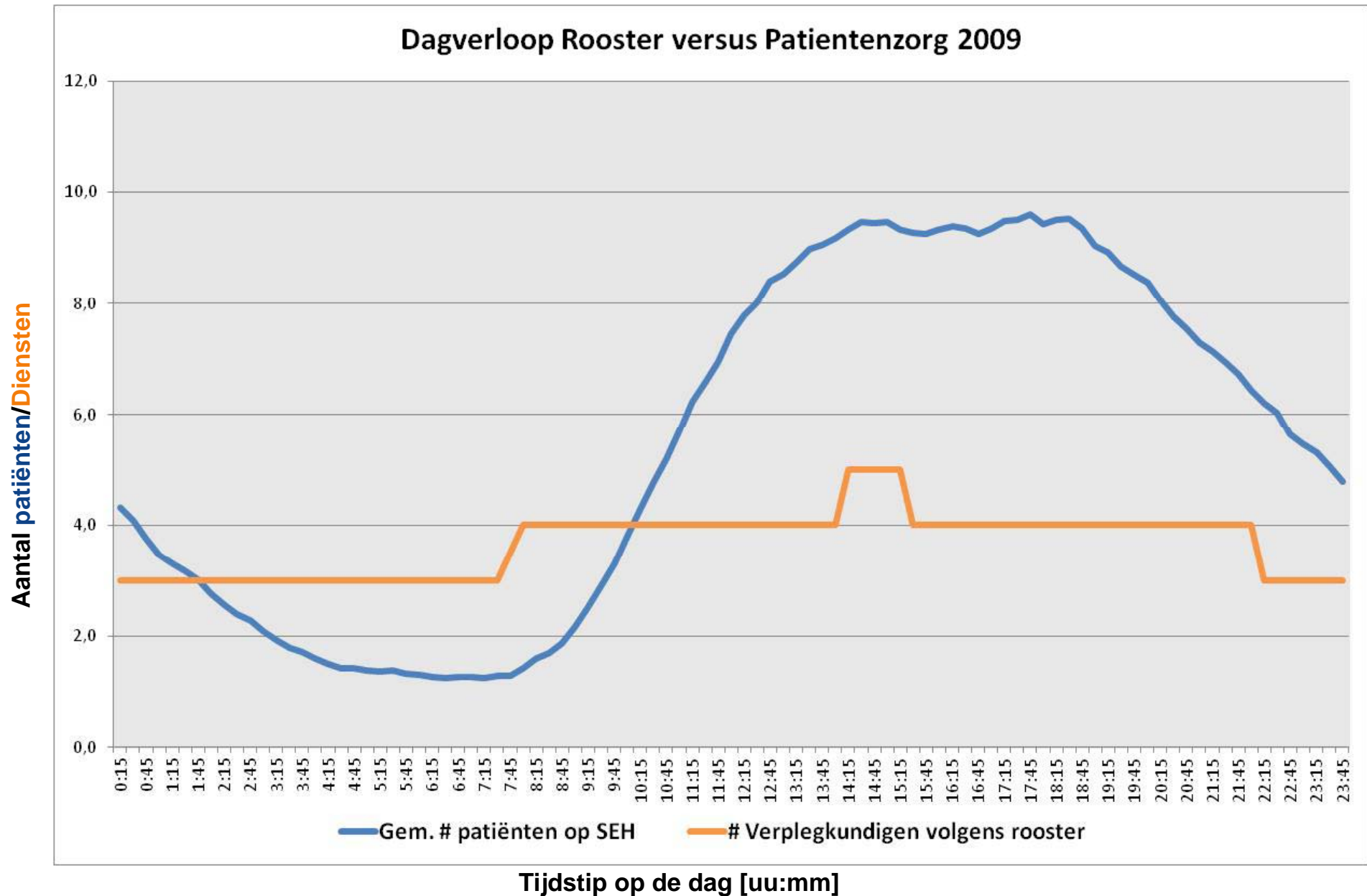
Sluit het dag verloop van patiëntenzorg aan op personeelsrooster?



Sluit het dag verloop van patiëntenzorg aan op personeelsrooster?



Sluit het dag verloop van patiëntenzorg aan op personeelsrooster?



Aanbevelingen

- Formatie aan laten sluiten op rooster (reductie FTE' s)
- Rooster beter laten aansluiten op dagpatroon
 - Piek tussen 14:00 en 22:00
- Overhead taken tijdens leegloop
- Om personeelstekort tijdens vakanties te verminderen
 - Meer verlof op laten nemen in de winter
 - Maak meer gebruik van jaaruren systematiek
(personeel dat werkt tijdens vakantie meer uren per week laten werken)

Transparantie in de praktijk


- Praktische zaken
- Weerstand

- Beleving zorgzwaarte
 - Pieken in veel en complexe patiënten
 - Werkdrukbeleving strookt niet altijd met aantallen (zorgzwaarte)
 - Triage categorie meewegen (hoe snel moet de patiënt geholpen worden)

Beleving

- Pieken in veel en complexe patiënten
- Werkdrukbeleving strookt niet altijd met aantallen (zorgzwaarte)
- Triage categorie meewegen (hoe snel moet de patiënt geholpen worden)
- Vervolg: meting waarbij bovenstaande worden meegenomen

Cultuurverandering

- Medewerkers zelf verantwoordelijk maken
 - Andere aansturing
 - Creatieve oplossingen
- 

Transparantie in de praktijk: resultaten

- Bijstellen formatie
 - 2009: 37
 - 2010: 31,4 (excl. tijdelijke inhuur tijdens zomer)
 - 2011: 32 (excl. tijdelijke inhuur tijdens zomer)
 - 2012: 36,5 (uitbreiding formatie t.b.v. nieuwbouw)
- Winter: administratiedagen (extra taken) geormerkt
- Winter: teveel gewerkte uren inplannen als vrije dagen
- Ziekteverzuim opvangen door teveel geplande uren te verschuiven naar gaten in rooster door ziekte
- Zomer: iedereen werkt extra t.b.v. vakantieplanning