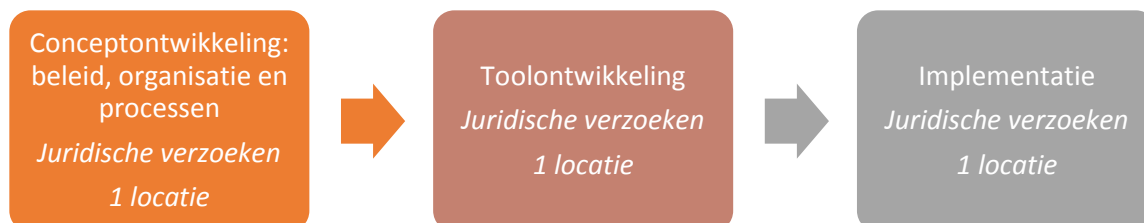


Ulivio Dossieraanvragen

Informatie, resultaten en achtergronden bij de testfase, pilotfase en live-gang bij 'launching customer' OLVG te Amsterdam van Ulivio Dossieraanvragen

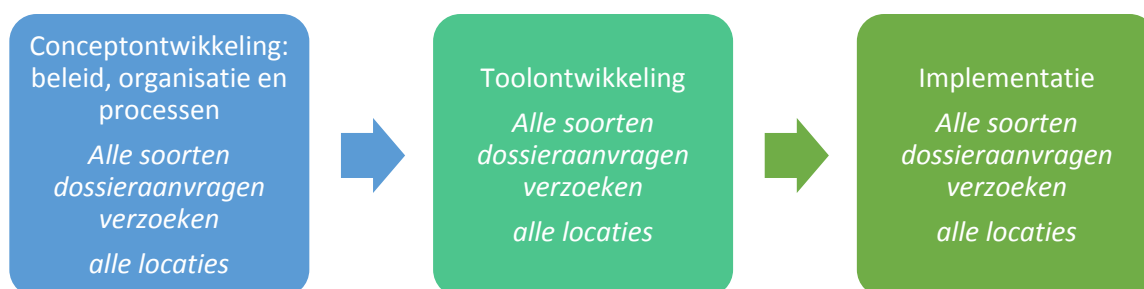
1 Projectfases

Projectfase 1, 2014/2015:



Projectfase 1 is maart 2016 live gegaan bij de afdeling Juridische Zaken van 1 locatie van OLVG.

Projectfase 2, 2015/2016:



Projectfase 2 is oktober 2016 live gegaan bij alle locaties en voor alle soorten dossieraanvragen van het ziekenhuis.

2 Scope

De volgende dossieraanvragen vallen binnen scope van het project:

- Juridische verzoeken
 - Aanvragen kopie medisch dossier met een juridische component
 - Aanvragen voor correctie medisch dossier
 - Aanvragen voor vernietiging medisch dossier
- Patiëntverzoeken
 - Kopie medisch dossier
- Derdenverzoeken
 - Kopie medisch dossier
 - Verzoeken om inlichtingen

3 Projectorganisatie

Het project is uitgevoerd in opdracht van de Raad van Bestuur en had de volgende projectstructuur:

Stuurgroep

- Manager Kwaliteit en Verbetering (arts)

- Manager Juridische Zaken
- Manager Services

Werkgroep

- Jurist
- Teamleider afdeling KMD
- Medewerkers medisch secretariaten (x4)
- Medewerker Voorlichting
- Klachtenfunctionaris
- Hoofd medische administratie

Projectgroep

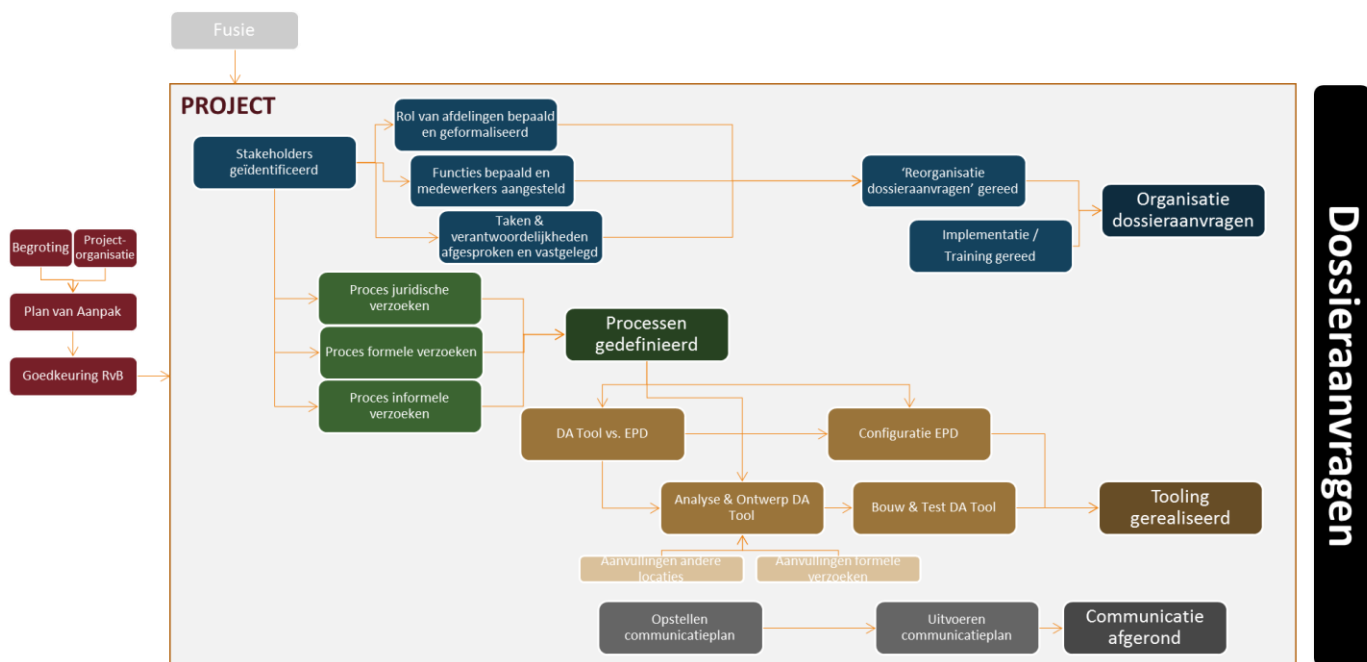
- Projectmanager
- Consultant
- Medewerker communicatie
- Applicatiespecialist DA Tool
- Applicatiespecialist EPD

Gebruikers

- Juristen (4+)
- Medewerkers dossieraanvragen (10)
- Bronhouders bronsystemen medisch dossier (20+)
- Medisch secretaresses en ander zorgondersteunend personeel (150+)
- Artsen (300+)
- Financieel medewerkers (4)

4 Projectplan

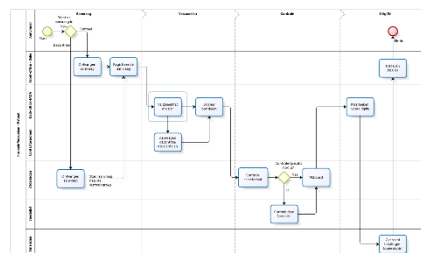
Het project kende in projectfase 2 op hoofdlijnen het volgende plan:



5 Projectresultaten

De volgende producten zijn tijdens het project opgeleverd:

- Overzicht van alle bronnen die tot het medisch dossier gerekend moeten worden.
- Procesbeschrijvingen:
 - Juridische verzoeken
 - Kopie medisch dossier
 - Correctie medisch dossier
 - Vernietiging medisch dossier
 - Patiëntverzoeken
 - Kopie medisch dossier
 - Derdenverzoeken
 - Kopie medisch dossier/ verzoeken om inlichtingen
- Analyse, ontwerp en realisatie van de Dossieraanvragen Tool, met daarin de volgende functionaliteit:
 - Eenduidige registratie van dossieraanvragen
 - Workflowondersteuning voor aanvraag, creëren kopie, controle en uitgifte
 - Automatische betrokkenheid van de juiste mensen op het juiste moment
 - Voortgangsbewaking van lopende aanvragen
 - Digitale en beveiligde uitgifte van de kopie
 - Inzicht door managementinformatie
- Herinrichting van de module van het centrale EPD om een kopie van het dossier aan te maken.
- Testen van procedures en tooling.
- Beleid.
- Veranderplan, incl. nieuwe definitie van rol van medewerker dossieraanvragen.
- Materiaal voor communicatie en training van medewerkers.
- Verzorgen van communicatie en training.
- Inzicht in besparingspotentieel en inkomsttoename (bij aanvragen derden): groter dan 100K per jaar.



6 Testen

Op basis van testscripts zijn verschillende scenario's met juristen en medewerkers dossieraanvragen doorgelopen om te testen of alle soorten aanvragen op de juiste manier konden worden behandeld. Na diverse iteraties is de software geaccordeerd door de stakeholders.

Enkele bevindingen:

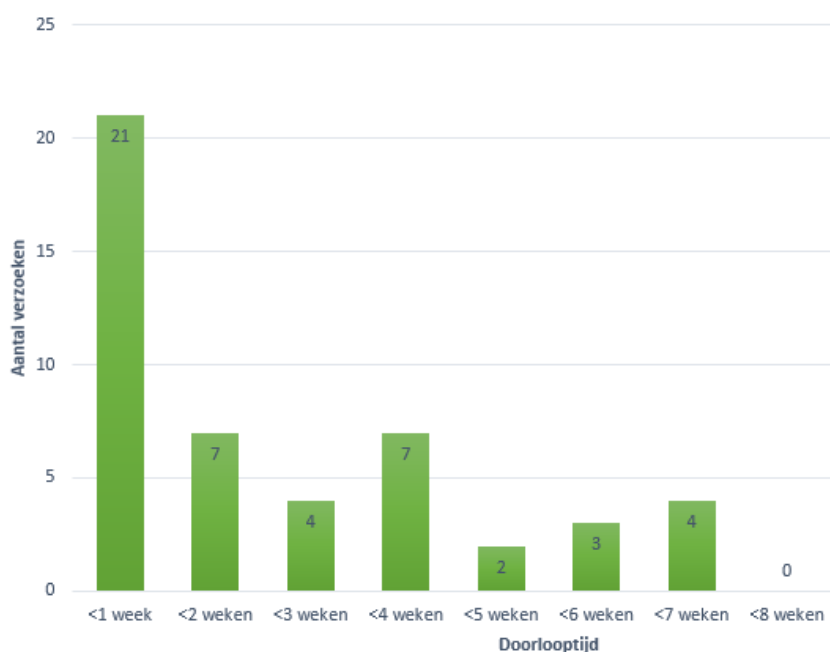
- De organisatie van een ziekenhuis en het applicatielandschap zitten zeer complex in elkaar. Er is veel analyse nodig om zeker te weten dat de juiste mensen en de juiste bronnen bij elke dossieraanvraag worden betrokken.
- Door analyse vooraf is tijdens het proces veel denkwerk geheel of ten dele te automatiseren op basis van slimme regels in de Ulivio tool.
- De taken binnen het proces kunnen in duidelijke subtaken worden onderverdeeld en bij de juiste personen belegd.
- Door herverdeling van taken kan juristen en artsen tijd worden bespaard.
- Bottlenecks zijn door de tooling goed aan te wijzen; doorgaans zijn het specifieke personen die het proces vertragen.

7 Resultaten

Na live-gang bij de afdeling Juridische Zaken bleek er enige tijd nodig te zijn voor alle betrokkenen om aan het nieuwe proces te wennen. Nadat men een aantal aanvragen op de nieuwe manier had behandeld verliep het proces al steeds sneller en beter en begon de nieuwe werkwijze ‘aan te slaan’:

- Artsen gaven aan dat de methodiek prettig werkt, en dat ze er nu minder tijd mee kwijt waren.
- Advocaten gaven aan nu completere informatie te krijgen dan voorheen.
- De doorlooptijd liep terug van gemiddeld meer dan een maand, naar gemiddeld een tot twee weken (zie ook figuur onder).

Doorlooptijd Juridische Verzoeken (mrt - mei 2016)



In fase 1 is er voor gekozen om de medisch inhoudelijke controle door de behandelend arts te laten uitvoeren. Het bleek dat een aantal specialismen stelselmatig geen tijd had (cq. maakte) om de controle uit te voeren en dat aanvragen daarom soms weken tot maanden bleven liggen. Hierom is er gekozen om in projectfase 2 de controle van de kopie voor uitgifte primair bij het medisch secretariaat te beleggen. Zij kunnen voortaan, conform afspraken met de specialist, bepalen of een kopie mag worden uitgegeven.

Overige resultaten:

- Het project heeft een groot potentieel in kaart gebracht (>100K) van inkomsten uit derdenverzoeken die voorheen niet werden geïnd, maar waar het ziekenhuis wel recht op heeft.
- Het bewustzijn van alle medewerkers aangaande dossieraanvragen is enorm verhoogd.
- Patiënten ervaren dat ze nu gemiddeld meer informatie krijgen dan voorheen. Voor het ziekenhuis is dit nog wennen: de juiste balans tussen de meest bruikbare en de meest complete informatie behoeft voor het ziekenhuis nog enige fine-tuning.