

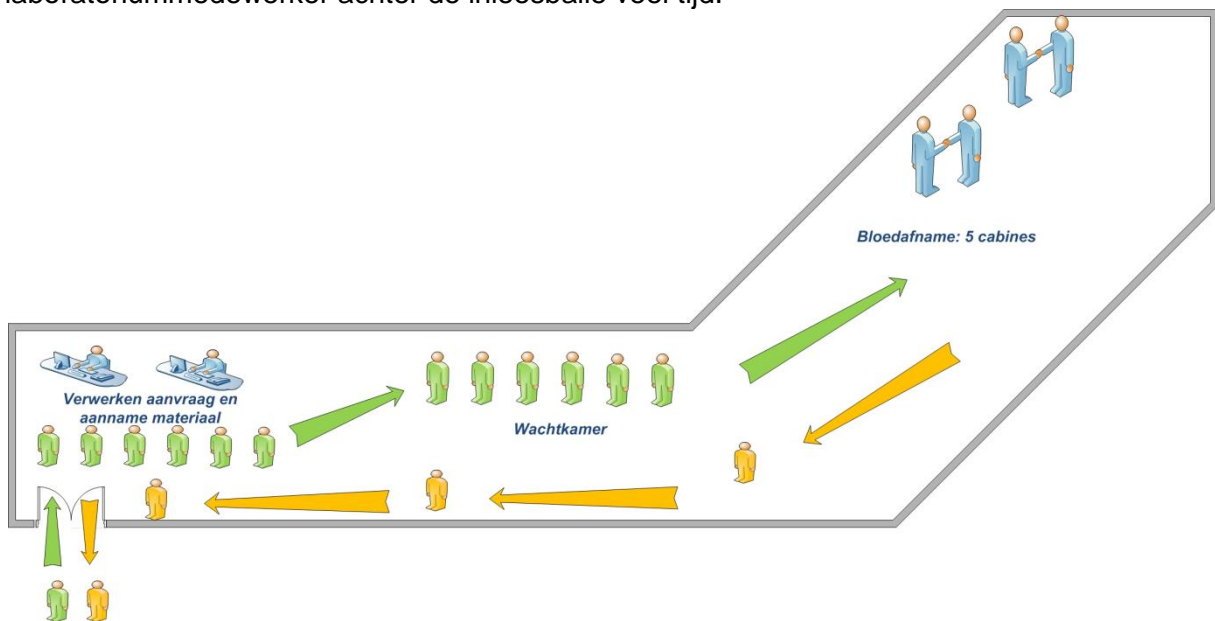
PATIENTVRIENDELIJKE INRICHTING VAN DE BLOEDAFNAME

Introductie van een uniek nummersysteem in Ziekenhuis Gelderse vallei

Ziekenhuis Gelderse Vallei (ZGV) beschikt over een volledig hernieuwd bloedafnamelaboratorium. Niet alleen de ruimte maar ook de werkwijze is flink veranderd. ZGV werkt, als een van de eerste ziekenhuizen in Nederland, met een ingenieuze nummerzuil. De patiënt trekt bij binnenkomst een nummer en wordt via een groot tv-scherm opgeroepen. De wachttijden zijn door de nieuwe werkwijze aanzienlijk korter geworden en er is meer tijd voor persoonlijke aandacht.

Oude situatie

In de oude situatie meldde een patiënt zich eerst met het aanvraagformulier bij de inleesbalie om daarna plaats te nemen in de wachtruimte. Dit betekende tweemaal wachten. De in- en uitgang waren niet van elkaar gescheiden waardoor zowel inkomende als vertrekkende patiënten elkaar in de smalle doorgang moesten passeren (zie figuur 1). Veelvuldig ontstonden lange wachtrijen voor de inleesbalie. Dit werd veroorzaakt door de vrije inloop waardoor soms veel patiënten tegelijkertijd zich melden, en als een aanvraag onvolledig of onduidelijk was ingevuld door de aanvrager dan kostte het zoeken en navragen door de laboratoriummedewerker achter de inleesbalie veel tijd.



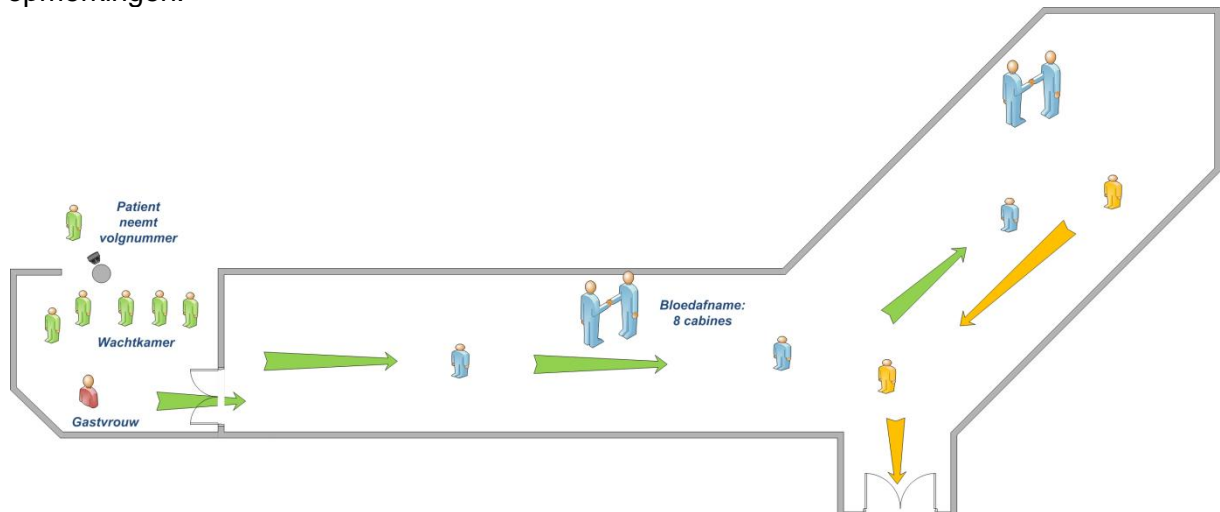
Figuur 1. Schets van de oude situatie

Nieuwe situatie

Eenmaal wachten

Een patiënt 'trekt' een nummer bij de zuil en neemt plaats in de wachtruimte. Op de nummerzuil kan onder andere gekozen worden voor een spoed (cito) of een reguliere bloedafname of dat alleen materiaal (b.v. verzamelde urine) wordt afgegeven. Als op het scherm het nummer verschijnt loopt de patiënt naar de prikkamer alwaar hij / zij ontvangen wordt door de laboratoriummedewerker. In de prikkamer scant de laboratoriummedewerker het aanvraagformulier en neemt het bloed af. Na bloedafname verlaat de patiënt het bloedafnamelaboratorium via een aparte uitgang (zie figuur 2). Achterin de wachtkamer bevindt zich een servicebalie waar patiënten zich kunnen melden met vragen en

opmerkingen.



Figuur 2. Schets van de nieuwe situatie

Ingenieus nummeringsysteem

Het nummersysteem (figuur 3) rekent met de resterende wachttijd van de patiënten. Een patiënt met een spoed bloedafname mag maximaal 5 minuten wachten en een reguliere patiënt maximaal 10 minuten. Indien een reguliere patiënt nog 2 minuten resterende tijd heeft (dus 8 minuten gewacht) en een spoed patiënt 4 minuten (1 minuut gewacht) dan gaat de reguliere patiënt voor op de spoed patiënt: de patiëntenstroom wordt als het ware 'geritst'. De leidinggevende heeft zicht op de wachtkamer. Indien deze te vol dreigt te geraken komen medewerkers vanaf het laboratorium tijdelijk bijspringen.



Figuur 3. Foto van de nummerzuil en een deel van de wachtruimte.

Inrichting prikkamers

De prikkamers zijn optimaal ingericht en zijn afsluitbaar met een schuifdeur waardoor de privacy van de patiënt groot is (figuur 4). Tevens is het aantal prikkamers uitgebreid van 5 naar 8. Alle prikkamers zijn voorzien van een computer, barcodescanner, OMR lezer en barcodeprinter zodat de aanmelding en verwerking van de aanvraag in de prikkamer plaats kan vinden. Indien de aanvrager het formulier onvolledig of onduidelijk heeft ingevuld kan de laboratoriummedewerker in het bijzijn van de patiënt in alle rust de ontbrekende informatie

achterhalen. Nadat de administratieve handelingen zijn uitgevoerd wordt het bloed afgenomen.



Figuur 4. Foto van de nieuwe prikkamer waarbij alle administratieve en bloedafname benodigheden aanwezig zijn.

Doorlooptijd

De gemiddelde doorlooptijd (tijd, die verstrijkt vanaf het moment dat een nummertje wordt genomen tot het verlaten van de prikkamer na bloedafname) bedraagt 8 minuten.

Ervaringen

Patiënten

Na een gewenningsperiode waarin gedurende enkele weken een laboratoriummedewerker uitleg gaf bij de nummerzuil en patiënten begeleidde bij de nummerkeuze, zijn de patiënten zeer tevreden. Men waardeert de rust en het overzicht. Door het grote TV scherm met daarop de nummers kan men zien hoe lang men ongeveer nog moet wachten. Onlangs is een rondleiding georganiseerd voor praktijkondersteuners van de huisartsen (POH). Zij wilden heel graag het nieuwe bloedafnamelaboratorium zien waarover hun patiënten zo enthousiast waren. De POH-ers gaven aan dat met name patiënten, die regelmatig bloed moeten laten afnemen de rust, de tijd, die voor hem / haar wordt genomen en de korte wachttijd zeer waarderen.

Medewerkers

Doordat het scannen van het aanvraagformulier ook in de prikkamer plaatsvindt heeft de laboratoriummedewerker alle tijd en aandacht voor de patiënt. Indien het aanvraagformulier niet goed ingevuld of vragen oproept dan overlegt de laboratoriummedewerker telefonisch in bijzijn van de patiënt. Hierdoor stopt de bloedafname van de andere patiënten niet omdat zij immers in de andere prikkamers terecht kunnen. Als de patiënt wat meer tijd vraagt of nodig heeft dan kan die ook gegeven worden. De laboratoriummedewerkers zien in de prikkamer hoeveel patiënten nog zitten te wachten in de wachtkamer. Dit wordt erg gewaardeerd omdat de laboratoriummedewerkers dan zelf kunnen inschatten hoeveel extra tijd zij kunnen geven.