

FÆLLES ANSØGNINGSSKEMA TIL KVALITETS- OG UDVIKLINGSMIDLERNE UNDER KEU

REGION: Midtjylland	DATO: 31/1-2014	LØBENR.: (udfyldes af regionen)

STAMOPLYSNINGER
ANSØGERS NAVN, MAIL, TLF mm. Jannik Falhof Lægerne Berg, Lentz & Falhof Rosenkrantzgade 23 8000 Århus C @: jannik.falhof@gmail.com Mobil: 23963473 & Klaus-Jakob Bo Nielsen Hvalsøvej 65 2700 Brønshøj @: KlausJakob@hotmail.com Mobil: 30378248
PROJEKTANSVARLIG: Klaus-Jakob Bo Nielsen (se CV)
ØVRIGE DELTAGERE (samarbejdspartnere eller tilknytning til forskningsinst. el.lign): Otte udvalgte lægepraksisser i Region Midtjylland, der ønsker at omlægge deres patientbooking proces til 'Tid samme dag'

PROJEKTBEKRIVELSE
PROJEKTETS TITEL: 'Tid samme dag'
PROJEKTETS (ANSØGNINGENS) EMNE:

Med uændrede ressourcer er det muligt at tilbyde alle patienter en tid samme dag som de henvender sig til deres læge, hvor man i dag må vente medmindre der er tale om et akut tilfælde.

Hvorfor nu ændre på dette?



- Patienterne i fokus – udgangspunkt i patientens behov
- Tilgængelighed er vores akilleshæl (jf. DANPEP, patienttilfredsstillelsesundersøgelse)
- Er patienten syg (nok) vil patienten altid tage mod en tid samme dag
- Ingen skjult dagsorden (nedskæringer), men større effekt med samme ressourcer
- Ingen langtidskalenderstyring ('Først – Ind – Først - Ud')
- Sekretærerne skal ikke træffe lægefaglige beslutninger -> hurtig adgang til læge
- Optimal udnyttelse af ressourcer i lægepraksis (ingen aflysninger, ombookninger)
- Mere effekt med de samme ressourcer
- Patientens syn på en lægepraksis omfatter andet end bare selve behandling
- Konkretisering af 'akut' er irrelevant, da alle behandles samme dag/dagen efter
- En oplagt mulighed for at ændre det gængse (negative) syn på det danske sundhedsvæsen
- Lette at planlægge, mindre administration
- Eliminering af stress, forsinkelser, uro, dobbeltbookninger og frustrationer hos personalet

- *Hvorfor ikke ændre på det?: ??? – opgør med vaner!*

OPDATERING VEDR. TIDLIGERE AFHOLDT PROJEKT (sæt x):

NYOPRETTET PROJEKT (sæt x): x

FORMÅL:

Formålet er at få den størst mulige effekt ud af de eksisterende ressourcer ved at vende tidsbooking-processen og tilbyde patienterne en tid samme dag, som de henvender sig til deres læge

Målgruppen er primært mellemstore og store lægepraksisser – men samme principper kan også anvendes på røntgen-klinikker og ambulatorier

PROJEKTBEKRIVELSE (kort resumé) – selve projektbeskrivelsen vedlægges som bilag, der kan linkes til.

Perspektiverne er store for patienterne, de involverede lægepraksisser og sundhedsvæsenet generelt, da det viser, at det er muligt vha. udelukkende procesændringer at hæve patienttilfredsheden og derigennem synet på det danske sundhedsvæsen

'Tid samme dag' er et udtryk for, hvordan man får større effekt ud af samme ressourcer

ved at gennemføre nogle få procesændringer. Patienterne kommer i centrum ved, at de tilbydes en tid samme dag, som de henvender sig til deres læge. Lægepraksisser slipper for langtidskalenderstyring, konkretisering af 'akut' og tilgængeligheden øges markant, samt patient screening af lægesekretærer/sygeplejersker.

Roller:

Læge Jannik Falhof inddrages i forberedelsesfasen, så konceptet er trykprøvet op mod en lægepraksis, der har erfaring med 'Tid samme dag'

De udvalgte lægepraksisser stiller de fornødne ressourcer til rådighed, dvs. både lægesekretærer, sygeplejerske og læge deltager i projekter, og deltagelsen forudsætter at ejerne af lægepraksissen har sagt entydigt 'Ja' til at ændre deres bookingproces til 'Tid samme dag'

Proceskonsulent Klaus-Jakob Bo Nielsen (se cv) er ansvarlig for selve projektet – herunder overholdelse af tidsplan, budget og kvalitet dvs. at der kommer et tilfredsstillende resultat ud af projektet samt den efterfølgende evaluering

EVALUERING (metode og tidsramme samt plan for implementering og formidling):

Nedenfor stående tidsforbrug er estimater og til disse skal der lægges transporttid (afhænger af hvor i landet, de respektive lægepraksisser ligger)

Hvordan ændre vi dette?



Emne	<ul style="list-style-type: none"> • argumenter for 'Ja' • hvad vil I konkret have ud af det? mål • hvad skal patienterne fortælle om jeres lægepraksis • hvad skal igennem • udfordringer • medarbejder-involvering • generel dato planlægning (workshops, patient kommunikation og i drift) 	<ul style="list-style-type: none"> • gennemgang af IT-system (nuværende proces, SMS-system) • booking regler (samme dag/dagen efter) • kommunikation til patienter <ul style="list-style-type: none"> - tlf - før ny proces • lægefaglige undtagelser • hvad vil patienterne sige om dette • patienttid 10, 12 eller x min • gennemgang af aftalebog (anvende historik fremadrettet) 	<ul style="list-style-type: none"> • hvor stor en andel af tid skal allokere til 'her&nu' og 'fremtids bestilling' • konkretisere 'hvad-nu-hvis?' og skitser løsninger • hvilke opgaver varetages af læger vs sygeplejerske • undtagelser for 'Tid samme dag' • ferie og sygdom situationer • hvilke læge kan bookes samme dag og i fremtiden • overgang fra nuværende proces til Tid-samme-dag • spille proces igennem (live) 	<ul style="list-style-type: none"> • opdel en dag i blokke • ressource-planlægning (dag, uge, måned og år) • Hyppige spm./svar • Udpege procesejer og konkretisere rolle og ansvar 	<ul style="list-style-type: none"> • GO LIVE (med livrem og seler – jeg vil være tilstede) • Status og justering på proces • Patient tilfredshedsmåling (mere tilfreds med 'Tid samme dag' end før) 	
Output	<ul style="list-style-type: none"> • Kan begrunde 'JA' • Hvem deltager • Dato planlægning 			Proces håndbog		

Hver lægepraksis vil tage 3 måneder fra opstart til evaluering:

Fra opstartsmøde og frem til den nye 'Tid samme dag' proces er implementeret, vil der gå 6 uger, da det erfaringsmæssigt tager 6 uger at 'rydde op' i det gamle langtidsbookingssystem.

Efter minimum 4 uger i drift gennemføres en medarbejdertilfredsheds og patienttilfredshedsundersøgelse i form af kvalitative interviews med de involverede medarbejdere. Samt en kvantitativ spørgeskema undersøgelse med patienterne vha. et online spørgeskemaværktøj. Formålet med dette er at synliggøre effekten og resultaterne af omlægningen af deres langtidsbooking proces til 'Tid samme dag' og afslutningsvis sammenfattes det hele i en projektrapport

START- OG SLUTTIDSPUNKT (evt. forventet):

Kalendermæssigt afhænger startdato og slutdato af hvornår de udvalgte lægepraksisser kan deltage i projektet – men hele projektet, dvs. alle otte lægepraksisser, forventes afsluttet i 2014

Opstart så snart pengene er bevilliget og de udvalgte lægepraksisser er fundet

BUDGET

ANSØGT BELØB¹:

Følgende midler ansøges der om hos KEU:

TID SAMME DAG		
Timesats pr. 1/4-12:	866,12 kr	
	Timer	Kr
Forberedelse & materialer	20	17.322
Transporttid & overnatning *		?
Lægepraksis 1**	32	27.716
Lægepraksis 2**	32	27.716
Lægepraksis 3**	32	27.716
Lægepraksis 4**	32	27.716
Lægepraksis 5**	32	27.716
Lægepraksis 6**	32	27.716
Lægepraksis 7**	32	27.716
Lægepraksis 8**	32	27.716
Evaluering*	20	17.322
		256.372
	I alt ***	275.000
* afhænger af hvor i Region Midtjylland de udvalgte lægepraksisser ligger og hvor mange gange konsulenten skal frem og tilbage mellem Midtjylland og egen bopæl (konsulenten er bosiddende i Brønshøj)		
**Størst geografisk spredning ønskes for at få størst mulig effekt (evt. Herning, Randers, Silkeborg, Viborg, Ringkøbing, Holstebro, Skanderborg og Horsens)		
*** inkl. Både forberedelse, tidsforbrug på workshops og efterfølgende opsamling i proceshåndbog og de involverede lægepraksisser deltager vederlagsfrit		

¹ Et udspecificeret budget vedlægges, hvor det er markeret præcist hvilke midler der ansøges om hos KEU.

Geografisk spredning



BEVILLING (indeværende år og evt. efterfølgende år): N/A

ANSØGT MIDLER SPONSERET FRA ANDRE SIDER:

Der er ikke søgt midler andre steder

BUDGET FORDELT PÅ ÅR: N/A

TOTALBUDGET:

275.000 dkr.

AFSLUTTENDE RAPPORT/ARTIKEL SENDES TIL DET REGIONALE SEKRETARIAT:

SUPPLERENDE OPLYSNINGER:

Lægedage 2013. Mandag den 11/11-13 holdt Hanne Hjortkjær Petersen og Jannik Falhof oplæg om Tid Samme Dag i Bella Centeret. Der var cirka 100 deltagere, og der blev vist stor interesse for metoden.

<http://www.plo-e.dk/kursus/laegedage/tid-samme-dag-afskaf-ventetiden-i-din-praksis>

BILAGSFORTEGNELSE:

Projektleder/konsulent Klaus-Jakob Bo Nielsens CV