PHILIPS

Blue Jay CONSULTING

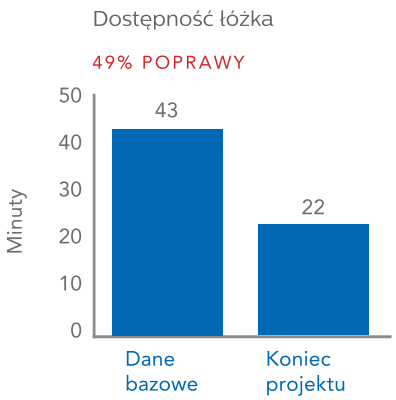
Case study

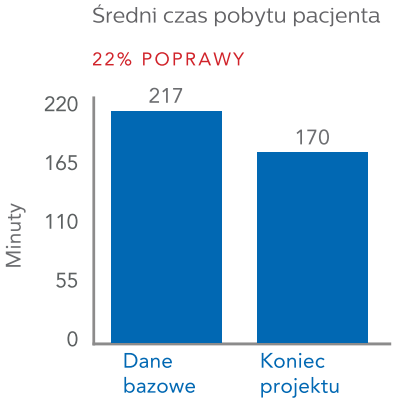


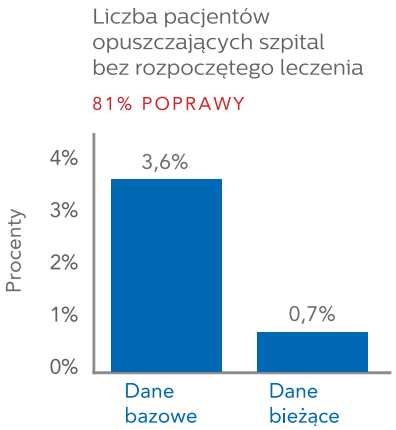


Zmniejszenie liczby pacjentów

opuszczających szpital bez rozpoczętego leczenia podnosi zysk netto







Tło

Szpital ze 198 łóżkami, położony w północnej części Florydy konkuruje z większym centrum urazowym II stopnia znajdującym się w mieście. Odnotowując 50 000 pacjentów rocznie, szpital negatywnie odczuł nadmierne wydłużenie pobytu pacjentów, przetrzymywanie albo przedwczesne wyjścia chorych. Szpital chciał się skoncentrować na przepływie chorych i zmniejszyć liczbę pacjentów opuszczających szpital bez postawionej diagnozy.

Podejście

Blue Jay Consulting przeprowadziło ocenę, aby lepiej zrozumieć otoczenie, wyzwania i kulturę organizacji. Kiedy szpital zdecydował się pójść naprzód i wdrożyć projekt, utworzono grupę składającą się z administracji, pielęgniarek i personelu medycznego ze Szpitalnego Oddziału Ratunkowego, aby określić najlepszą drogę do wprowadzenia zmian w przepływie pacjentów. Pracując z Blue Jay Consulting, zespół ten wdrożył procedury mające usprawnić komunikację i triage, wyrównać zatrudnienie, aby pobyt pacjentów na oddziale ratunkowym był bardziej efektywny oraz uniknąć kolejek w poczekalni.

Wprowadzono następujące zmiany:

- przy triage'u od 11.00 do 23.00 pracują 2 pielęgniarki, reorganizujące bieżące zasoby,
- skierowanie lekarza do pracy przy triage'u do przeprowadzania badań przesiewowych w przypadku dużej liczby oczekujących pacjentów,
- umieszczenie wymagających tego pacjentów w łóżkach na oddziale ratunkowym najszybciej jak to tylko możliwe, a więc z pominięciem selekcji,
- stworzenie stanowiska pielęgniarki koordynującej, pomagającej pacjentom w poruszaniu się po oddziale ratunkowym,
- wprowadzenie codziennego raportu ze szczególnym uwzględnieniem danych na temat wskaźnika pacjentów wychodzących ze szpitala bez rozpoczętego leczenia i średniej długości pobytu pacjentów.

Rezultaty

Dzięki wprowadzeniu tych zmian procesów na oddziale zaobserwowano olbrzymie obniżenie wskaźnika wyjść pacjentów bez rozpoczętego leczenia (z 3,6% do 0,7%) i skrócenie średniej długości pobytu pacjenta o 47 minut. Pod względem finansowym szpital zyskał ponad 1 000 000 dolarów dodatkowego dochodu dzięki wychwyceniu tych pominiętych wizyt. Wzrost ten nie zawiera dodatkowych wpływów z badań laboratoryjnych, badań radiologicznych ani wzrostu przyjęć.

© 2016 Koninklijke Philips N.V. Wszystkie prawa zastrzeżone