

# Centraal verblijven, decentraal wachten verhoogt efficiency in ziekenhuizen



“In ons nieuwe Gelre ziekenhuizen Zutphen in Zutphen kunnen we dankzij een ultra-modern systeem voor patiëntregistratie en -informatie efficiënter dan ooit met patiënten én ruimten omgaan.”

Aan het woord is Hendrik-Jan Koppelman, als Projectdirecteur Nieuwbouw Zorgdiensten nauw betrokken bij de zoektocht naar een oplossing voor wachtrijsturing. Hij koos uiteindelijk voor een opzienbarend systeem met aanmeldzuilen en informatieschermen ter ondersteuning van de communicatie tussen zorginstelling en patiënt: ‘centraal melden, decentraal wachten’. Het systeem is ontwikkeld door Ricoh, die haar ervaring met oplossingen voor

patiëntregistratie en digitalisering van documentprocessen heeft gecombineerd met de geavanceerde patiëntlogistieksoftware van Logis.P.

### **Aanmeldzuil voor registratie, afspraakticket**

De medisch ondersteunende diensten en poliklinieken, met uitzondering van ‘geriatrie’, werken in Zutphen volgens het nieuwe logistieke systeem ‘centraal melden, decentraal wachten’. Koppelman legt uit: “Na binnenkomst melden patiënten die al in ons SAP-informatiesysteem geregistreerd staan, zich met hun ID-bewijs bij een van de vijf centrale aanmeldzuilen. Nieuwe patiënten of

## Aanleiding

- **Bouw van nieuw ziekenhuis -> mogelijkheden voor vernieuwende technologische oplossingen voor een betere patiëntlogistiek en informatievoorziening**

## Aanpak

- Ontwikkeling en plaatsing 4 informatieschermen + PC/software voor aansturing
- Plaatsing 5 patiëntregistratiezuilen met ID scanners, touchscreens en dagticket printers
- Plaatsing 4 informatieschermen
- Artsen voorzien van barcodescanner om patiënten te registreren bij het consult
- Software t.b.v. patiëntregistratie en het berekenen van actuele agenda-tijden en communicatiesoftware (informatieschermen en sms alerts)

## Resultaten

- **Betere en altijd actuele informatievoorziening**
- **Razendsnelle patiënt zelfservice**
- **Efficiëntere routing patiënten**
- **Hogere patiënttevredenheid**
- **Inzicht in status afspraken en uitloop**
- **Besparing kosten baliepersoneel**
- **Meer ruimte voor spreek- en behandelkamers**
- **JUST IN TIME patiëntstromen -> bekend uit de industrie nu voor het eerst toegepast in de zorg**



“Het systeem met aanmeldzuilen en informatieschermen, dat Ricoh met Logis.P heeft uitgedokterd, maakt dat de patiënt een bezoek aan ons ziekenhuis zo prettig mogelijk ervaart en wij veel efficiënter kunnen werken.”

Hendrik-Jan Koppelman,  
Projectdirecteur Nieuwbouw Zorgdiensten,  
Gelre ziekenhuizen Zutphen



patiënten met gewijzigde gegevens kunnen bij de inschrijfbalie terecht. Na scanning van het ID-bewijs op de zuil of invoering van patiëntgegevens bij de balie wordt de patiënt in het systeem opgenomen als 'aanwezig' en ontvangt een 'afspraakticket' met een unieke barcode. Het afspraakticket vermeldt informatie over alle afspraken van de patiënt op die dag, routenummers en uitleg over de informatievoorziening met betrekking tot mogelijke spreekuuruitloop via informatieschermen en sms!"

#### **Comfortabele centrale wachtruimte**

Liepen patiënten voorheen na aanmelding direct door naar de wachtruimten bij de poliklinieken, nu verblijven ze in de centrale wachtruimte, voorzien van verschillende faciliteiten, zoals een apotheek, shops, thuiszorgwinkel, gehoorwinkel, restaurant, koffiecorner en leestafel. Koppelman: "Via het informatiescherm ziet de patiënt de actuele afspraakstatus. Bij uitloop van het spreekuur ontvangt de patiënt die bij aanmelding een mobiel nummer heeft ingegeven een sms met de berekende uitloop en het verzoek om in de centrale wachtruimte te blijven."

#### **Decentraal melden bij de poli's**

"Wanneer de tijd vermeld op het afspraakticket daar is (aangevuld met de eventuele actuele spreekuuruitloop) gemeld via informatieschermen en SMS) zal de patiënt naar de polikliniek gaan om zich daar "just in time" te melden voor het daadwerkelijke consult. Aanmelden kan via een decentrale aanmeldzuil, waar de barcode van het afspraakticket wordt gescand. Deze decentrale aanmeldzuilen zijn geplaatst in elke decentrale wachtruimte waarvan er in elke vleugel met poli's twee aanwezig zijn. Met het scannen van het afspraakticket wordt duidelijk of de patiënt zich op de juiste plaats en binnen het juiste tijdsframe heeft gemeld. Zo ja, dan neemt de patiënt plaats in de wachtruimte bij de poliklinieken. Door invoering van het nieuwe systeem hebben we hier minder ruimte nodig, wat meer ruimte geeft voor spreek- en behandelkamers."

#### **In spreekkamer scannen van afspraakticket**

Bij binnenkomst van de patiënt scant de arts het afspraakticket met een barcode-lezer. Er gaat dan automatisch een seintje naar het systeem, waarna de patiënt geregistreerd staat als 'binnen bij arts'.

Het systeem ziet dan ook wat de actuele uitloop van het spreekuur is. Wanneer een patiënt op dezelfde dag een vervolgspraak heeft, kan hij zich binnen 20 minuten decentraal melden bij de juiste polikliniek. Is de afspraak meer dan 20 minuten later, dan gaat hij/zij weer naar de centrale wachtruimte.

#### **Snelle centrale informatie voor patiënten, medewerkers en management**

Alle informatie tussen aanmeldzuilen, balies en informatieschermen wordt via de Logis.P server centraal ontvangen en verwerkt. De software berekent continu of en hoeveel uitloop er is en zorgt ervoor dat er automatisch een bericht gaat naar de PC's die de informatieborden aansturen. De informatie is zo altijd actueel op de schermen af te lezen."

Koppelman tenslotte: "Dankzij de technologie van Ricoh en Logis.P en de integratie met het ziekenhuis informatiesysteem (ZIS), beschikken we tegenwoordig over een schat aan informatie. Deze kunnen we nu sneller dan ooit delen met patiënten, medewerkers en management. Hiermee zetten we een grote stap vooruit!"