

Harmonisering af besøgstyper

Konceptbeskrivelse

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING
- vi er til for dig

1.0 Baggrund

Harmonisering af besøgstyper er en central del af Region Sjællands udviklingsprogram Bæredygtige akutsygehuse og specialer (BASS).

Sundhedsplatformen (SP) er systemet som lægesekretærerne på sygehusafdelingerne bl.a. bruger til at booke konsultationer til patienter i ambulatorier og på afdelinger og systemet er derfor centralt for både styring af ressourcer og effektivisering af driften.

Når en patient skal til undersøgelse eller behandling på et akutsygehus eller i et ambulatorium, bliver besøget booket og registreret af en lægesekretær under en bestemt besøgstype.

En besøgstype beskriver kort hvad der foregår under mødet og hvor længe mødet varer, og kan variere fra generelle kategorier som "Akut" eller "Opfølgning" til mere specifikke som "MR-skanning med kontrast". I praksis fungerer besøgstyperne som et redskab, der sikrer, at planlægningen og registreringen af patientforløb sker på en struktureret måde og at både de tekniske og menneskelige ressourcer, er til stede når patienter ankommer til sygehuset.

2.0 Udfordringerne ved den nuværende praksis

Manglen på en fælles og ensartet anvendelse af besøgstyper på tværs af afdelinger, specialer og akutsygehuse har resulteret i omkring 6.000 forskellige besøgstyper, hvoraf mange dækker over identiske patientbesøg. For eksempel eksisterer der flere varianter af "Kontrol", såsom "Kontrol 30", "Kontrol 45" og "Kontrol 60", selvom formålet med disse besøg ofte er det samme. Manglen på harmonisering påvirker både personalet, patienterne og den overordnede drift af akutsygehusene i regionen. Klinikere og lægesekretærer står over for udfordringer, når de arbejder på tværs af specialer eller akutsygehuse, da de skal forholde sig til forskellige registreringspraksisser for samme type besøg. Dette gør arbejdsgangene mere tidskrævende og øger risikoen for fejl.

Den uensartede praksis har følgende konsekvenser:

- Skaber forvirring blandt personalet.
- Manglende koordinering har ført til et unødigt komplekst system med mange knopskydninger.
- Det er svært for sundhedspersonalet at navigere i systemet, især for klinikere der arbejder på tværs af afdelinger og akutsygehuse.
- Personale skal navigere i et komplekst system med forskellige besøgstyper.
- Patienter kan opleve forvirring ved uensartet kommunikation og indkaldelser.
- Ledelsen mangler et samlet dataoverblik, hvilket vanskeliggør optimering af processer og ressourcer.
- Forskellige betegnelser for samme besøgstype kan føre til fejl i booking og registrering samt unødigt kompleksitet i arbejdsgangene.
- Den store variation i besøgstyper kræver, at systemkonfigurationer i SP skal opdateres og vedligeholdes på afdelingsniveau frem for specialeniveau, hvilket øger arbejdsbyrden for administratorer.

3.0 Harmonisering af besøgstyper i SP

Besøgstyperne i SP påvirker altså strukturelle forhold. De danner grundlaget for, hvordan patientforløb registreres og administreres og er fundamentet for digitaliseringsprodukter som selvbook mv.

Der er derfor behov for at harmoniserer specialernes besøgstyper i SP for at styrke udbuddet af ensartede digitaliseringsydelser til styrkepositionerne på tværs af akutsygehuse i Region Sjælland.

En ensretning af besøgstyperne vil have flere positive effekter for både sundhedspersonalet og patienterne.

Fordelene med harmoniseringen:

- Harmonisering af besøgstyper er nødvendig for at sikre effektiv ressourceudnyttelse.
- En mere effektiv registrering af patientforløb forbedrer den kliniske planlægning.
- Digitalisering af besøgstyper understøtter en smidigere drift på tværs af akutsygehuse.
- En mere strømlinet kalenderbookingproces vil reducere den tid, der bruges på administrative opgaver, og sikre en mere ensartet arbejdsgang på tværs af specialer og akutsygehuse.

En ensretning af besøgstyperne vil medføre:

- **Reducerede administrative behov:**
 - Standardisering vil forenkle bookingprocesserne og mindske den tid, der bruges på administrative opgaver og dermed også sekretærressourcer som kan overtage mere komplekse opgaver.
- **Forbedret Datakvalitet:**
 - En ensartet registrering muliggør bedre dataindsamling og -analyse, hvilket understøtter ledelsens beslutningsprocesser.
- **Øget Patienttilfredshed:**
 - Konsistent kommunikation og indkaldelser forbedrer patienternes oplevelse og tillid til sundhedssystemet.
- **Bedre grundlag for samarbejde på tværs af styrkepositionen:**
 - Når måden der bliver registreret konsultationer på er ens på tværs af regionen, bliver det lettere at arbejde på tværs.
- **Bedre anvendelse af beslutningstræer i SP:**
 - Bookingen bliver dermed endnu mere intelligent og automatiseret, hvilket fører til en mere effektiv udnyttelse af de eksisterende ressourcer og understøtte en mere digitaliseret tilgang til patientadministration.

4.0 Implementering af en harmoniseret model

For at sikre en vellykket harmonisering tildeles lægesekretærerne på tværs af specialer et mandat til at fastlægge et standardiseret sæt af besøgstyper. Dette kan ske i tæt samarbejde med afdelingsledelserne, hvor der udarbejdes en samlet oversigt over de besøgstyper, der skal være gældende i specialet fremadrettet.

Derudover bør det sikres, at nye besøgstyper kun oprettes efter en, fra specialet, fælles vurdering og godkendelse for at undgå gentagelser og unødvendig kompleksitet. Som inspiration kan der tages udgangspunkt i erfaringerne fra Psykiatrien, hvor besøgstyperne er blevet strømlinet gennem en central koordination, der sikrer, at registreringsansvarlige har overblik over og kontrol med besøgstyperne. En lignende tilgang kan med fordel anvendes i BASS, hvor de relevante faglige fora kan inddrages i beslutningsprocessen for at sikre en bred forankring og accept af de nye standarder.

Derfor kan en løsning være:

- **Etablering af en central koordineringsgruppe:** Ledende lægesekretærer fra de forskellige specialer kan samles i en gruppe med mandat til at definere og implementere et standardiseret sæt af besøgstyper på tværs af styrkepositionerne. Dette sikrer ensartethed og inddrager ekspertise fra alle relevante områder.
- **Udarbejdelse af retningslinjer for oprettelse af nye besøgstyper:** For at undgå fremtidig fragmentering bør der etableres klare procedurer, hvor oprettelse af nye besøgstyper kun sker efter fælles vurdering og godkendelse af koordineringsgruppen.
- **Teknisk implementering i samarbejde med CIMT og Koncern Digitalisering (KD):** Den praktiske gennemførelse af harmoniseringen kræver tæt samarbejde med CIMT og KD for at sikre korrekt konfiguration og integration i SP. Dette inkluderer oprydning i eksisterende besøgstyper og implementering af de nye standarder.

Ved at tage en struktureret tilgang til harmoniseringen af besøgstyper vil BASS kunne skabe et mere effektivt og velfungerende kalenderbookingsystem, der gavner både patienter, personale og sundhedsvæsenet som helhed.