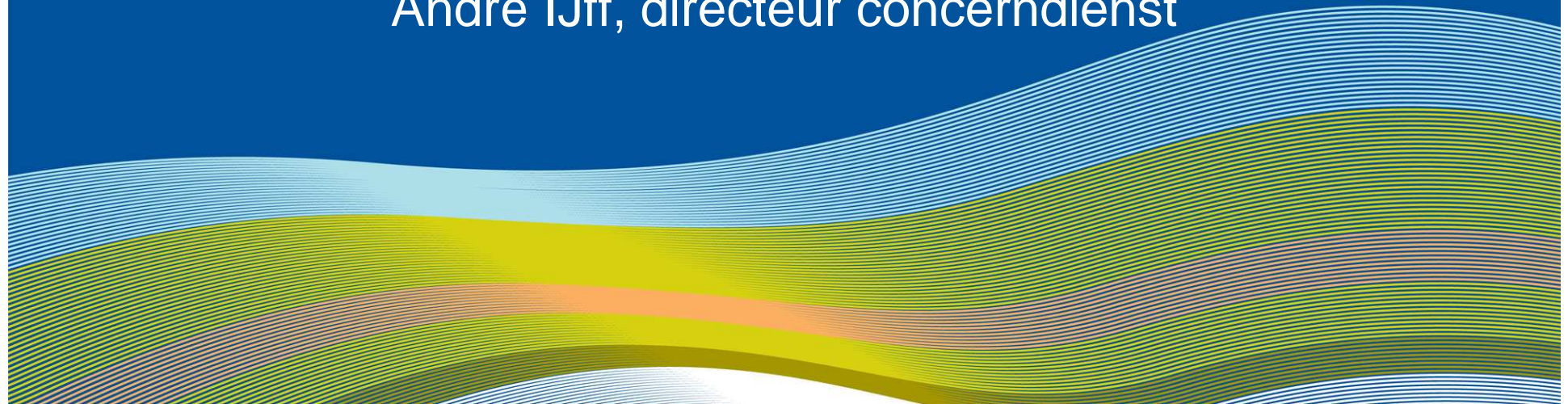


Diakonessenhuis

Presentatie Business Intelligence Award

Thieu Römgens, hoofd ICT
André IJff, directeur concerndienst



Karakterisering Diakonessenhuis

Als ziekenhuis

- Middelgroot tot groot
- Nadruk op standaardzorg, niet academisch of top-klinisch
- Goede patiëntenzorg

Als bedrijf

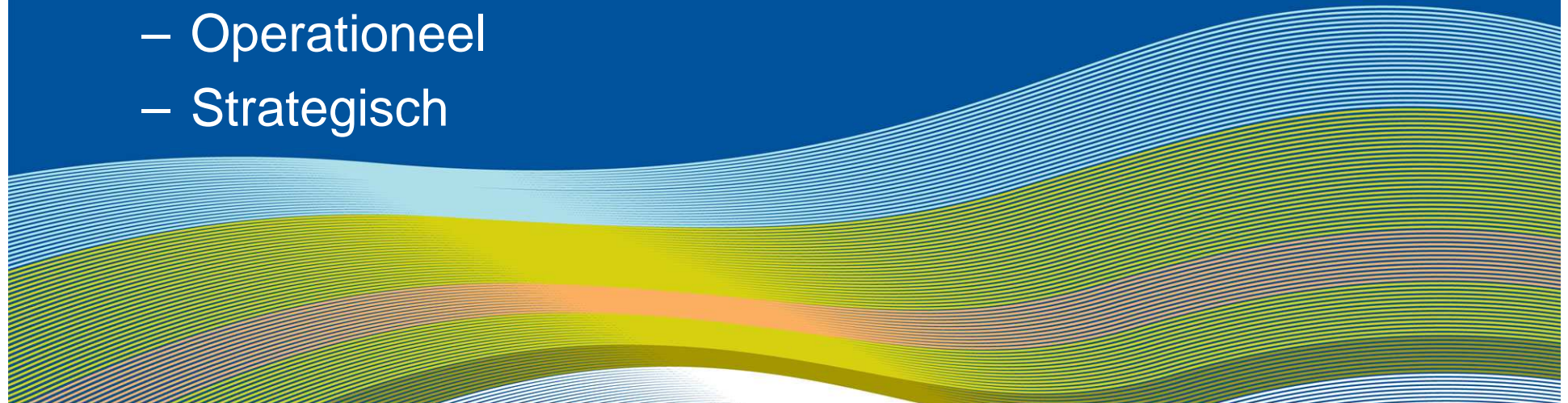
- Aantal medewerkers: 2600
- Omzet : € 145 miljoen
- Winstgevend
- Locaties: Utrecht en Zeist, polikliniek in Doorn

Waarom BI

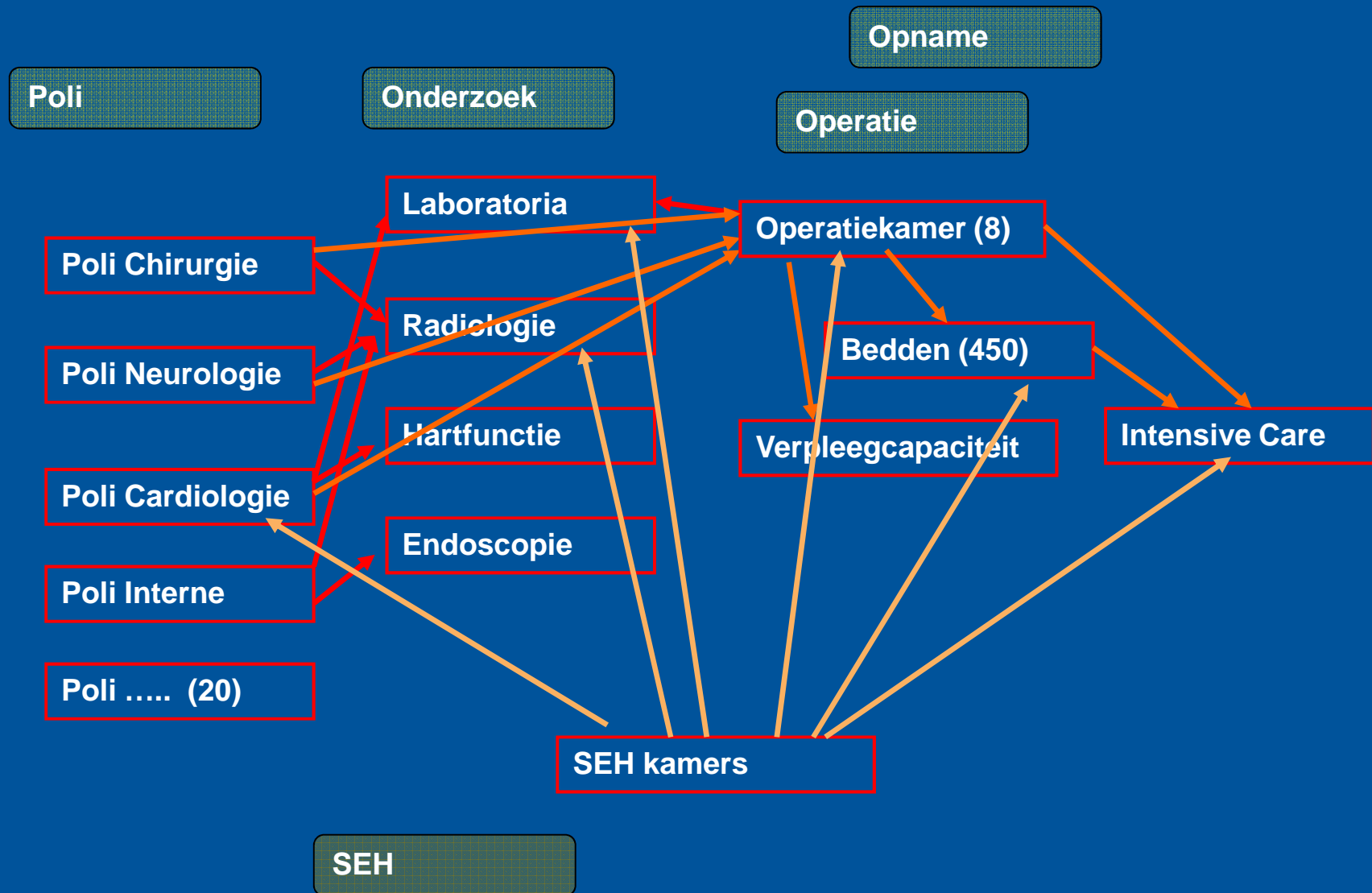
- Continuïteit organisatie
- Financiële marges zijn klein
- Marktwerving

Nauwkeurig sturen

- Tactisch
- Operationeel
- Strategisch

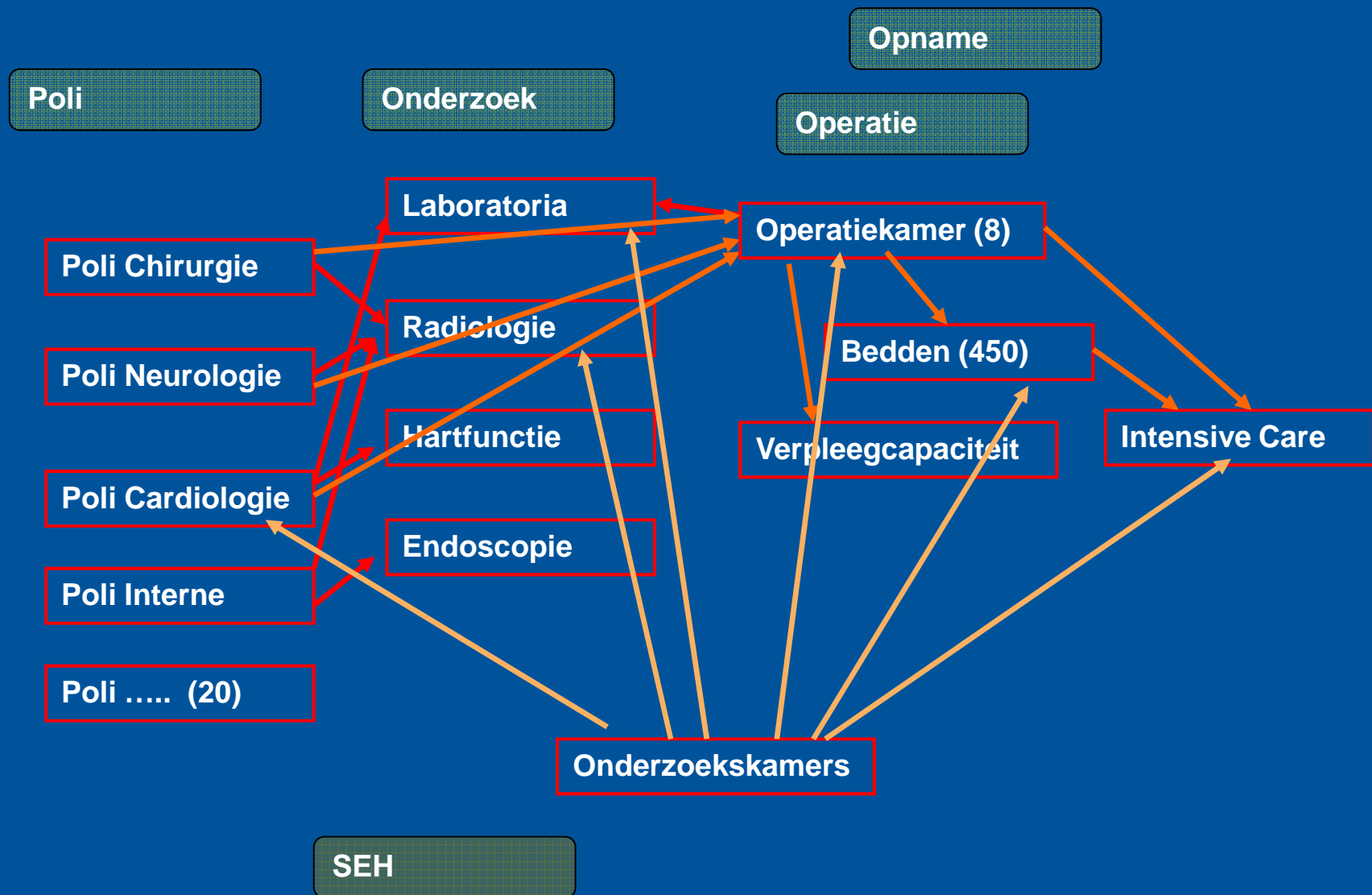


Tactisch: ziekenhuisprocessen

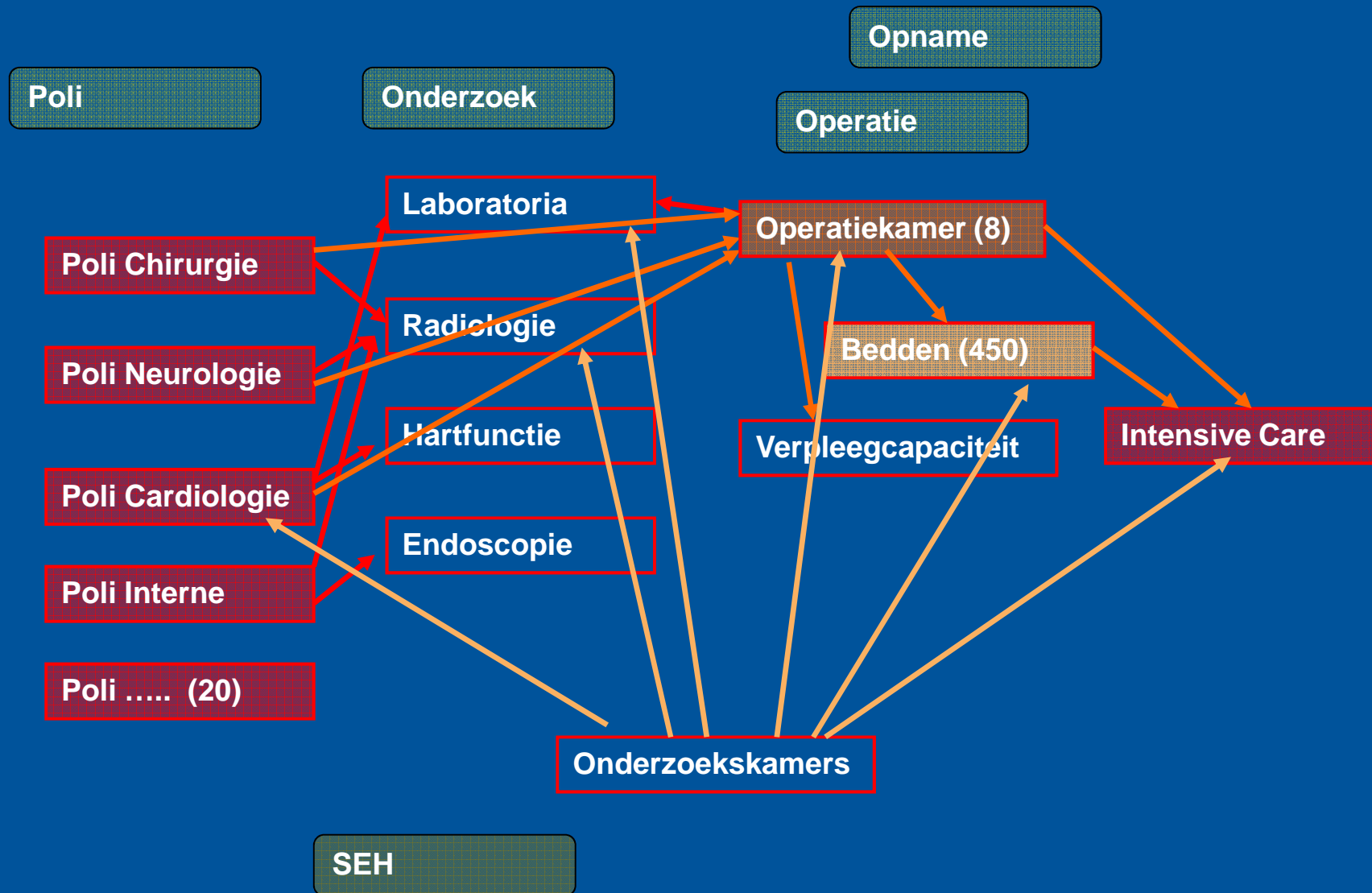


Ieder vak vertegenwoordigt een schaarse resource

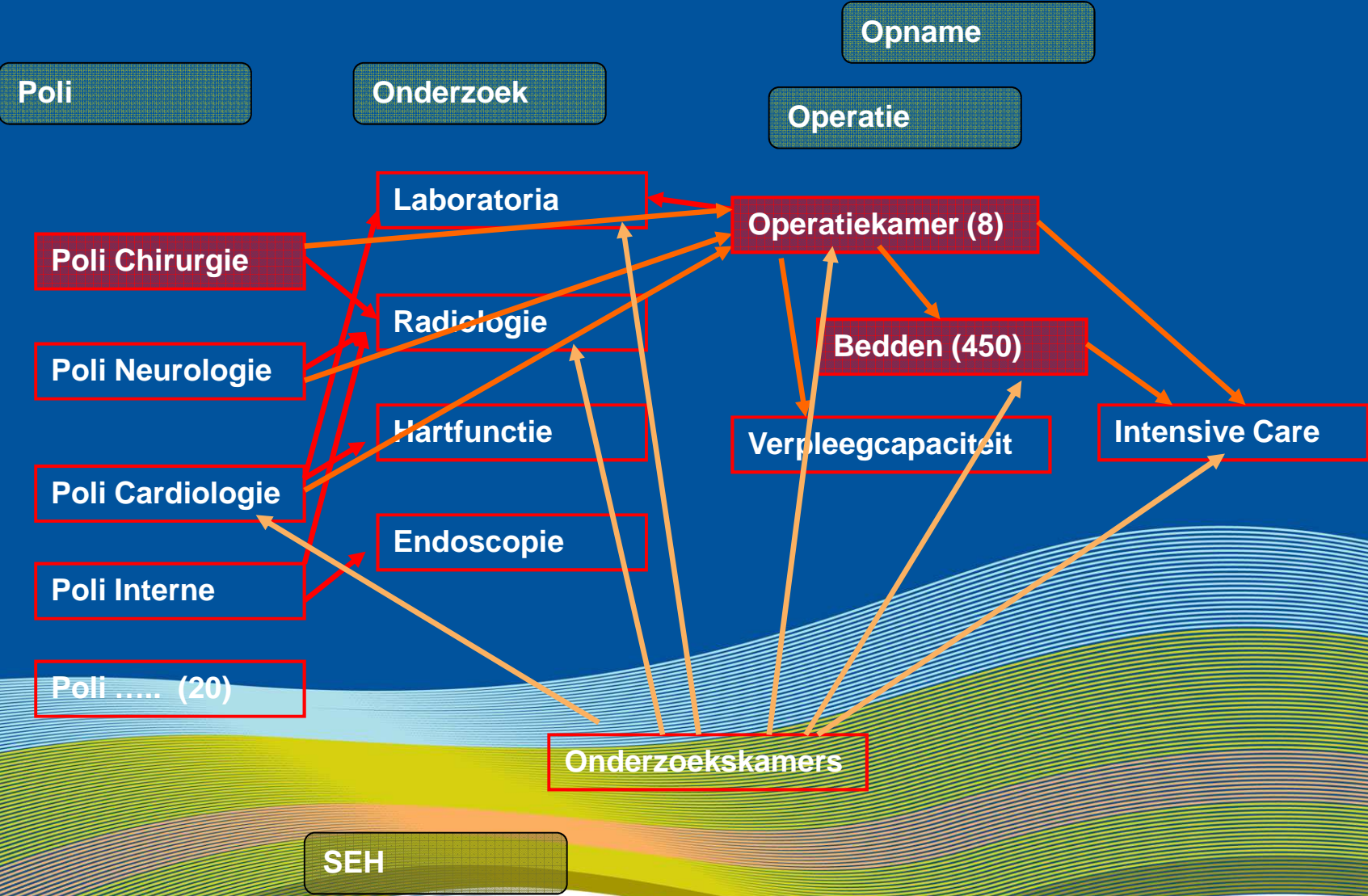
Streven naar 100% bezetting via planning



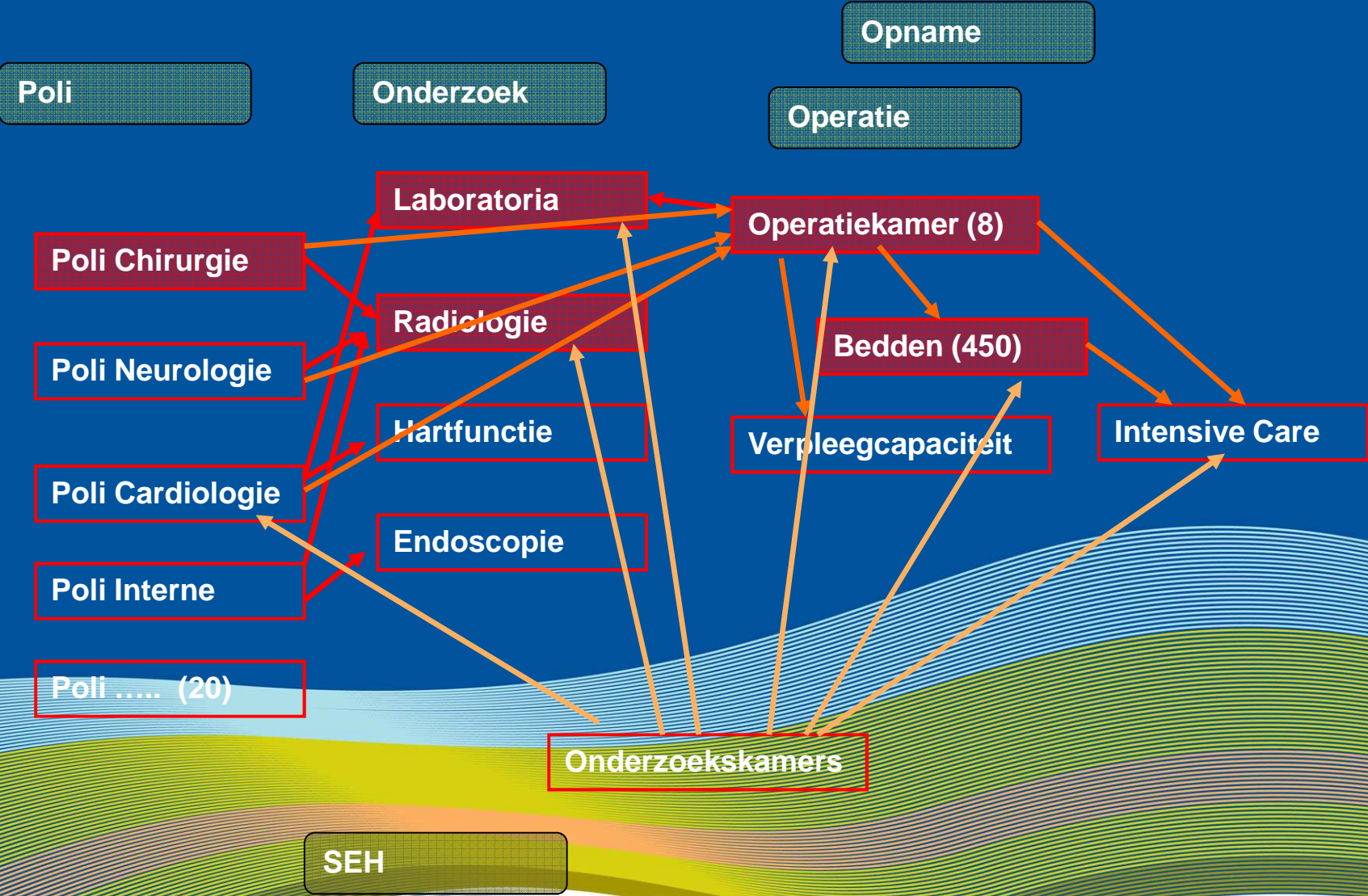
Afhankelijkheid: ruimtes



Afhankelijkheid: artsen

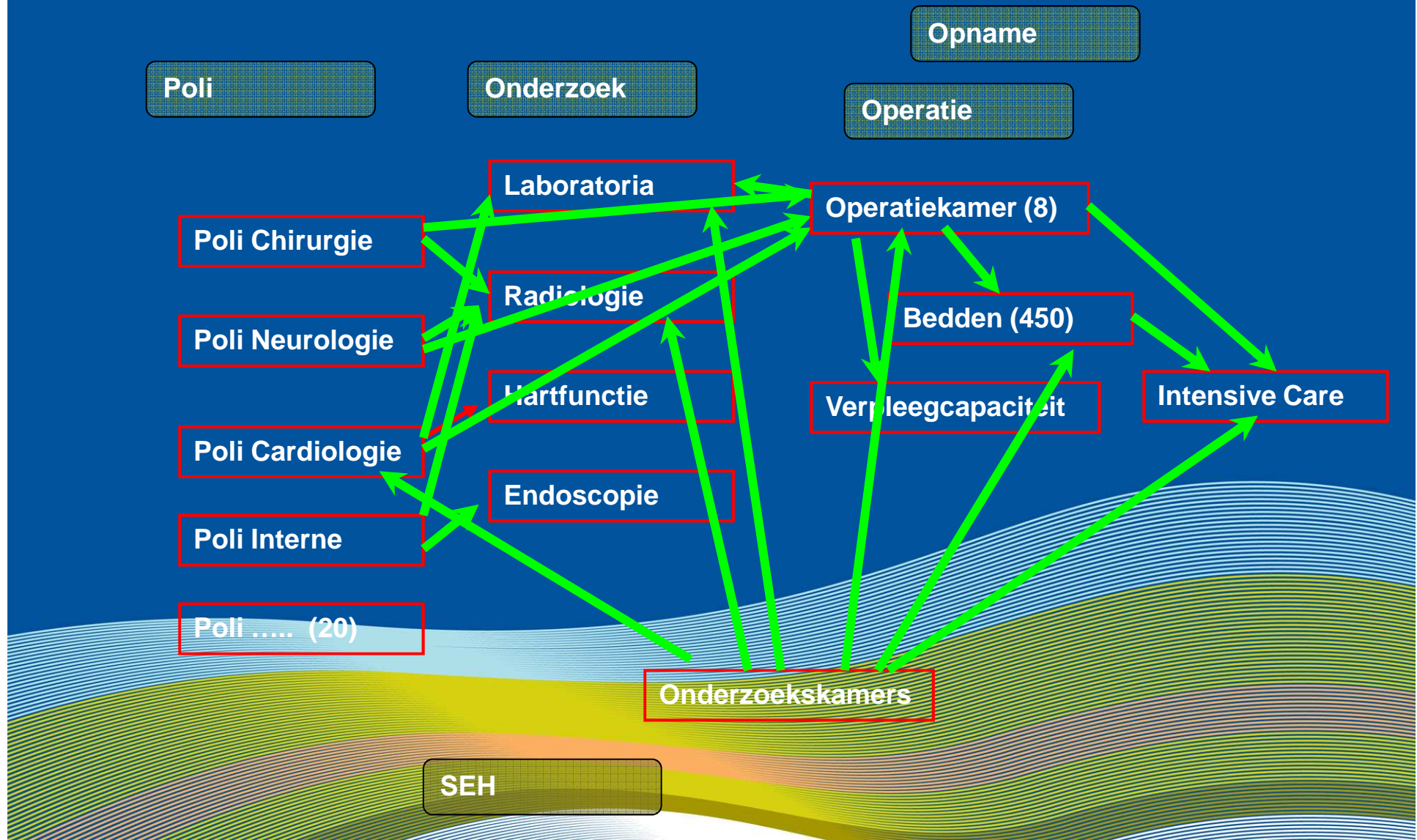


Afhankelijkheid: Patiënt wil single visit



Stuurmogelijkheden RvB: beperkt

Artsen zijn niet in dienst van het ziekenhuis



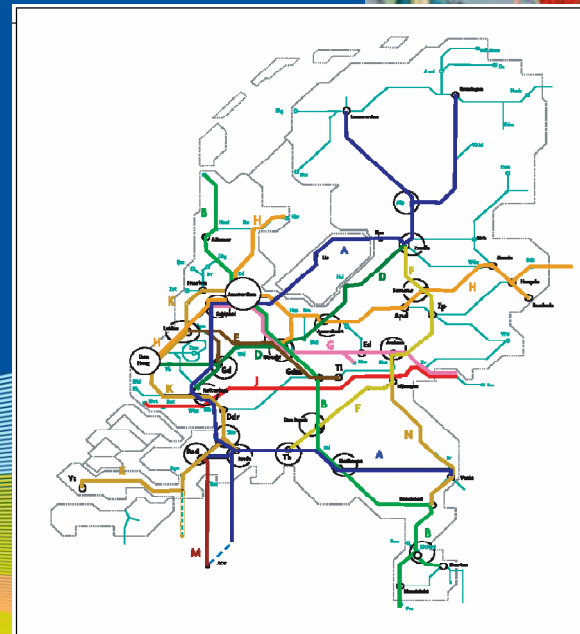
Conclusie tactisch beleid

Optimalisatie gebruik resources

- is zeer complex
- veel verstoring door spoed
- moeilijk te sturen

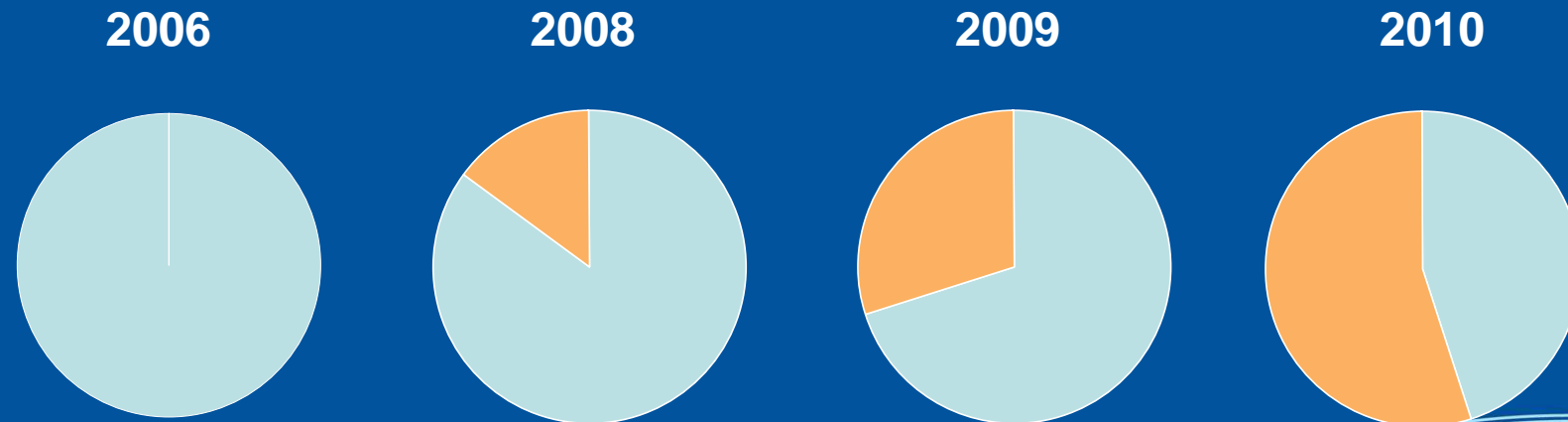
En toch

- zeer noodzakelijk



Strategisch beleid: markt

Omzet van het ziekenhuis



Verrichtingsystematiek

Gebudgetteerd: gebaseerd op aantal consulten, opnames e.d.

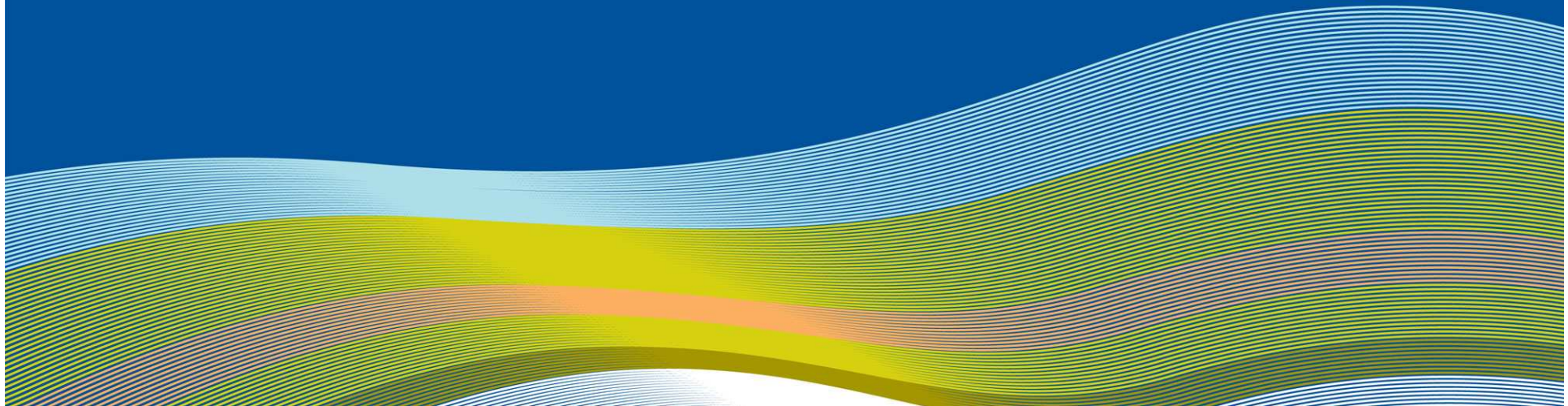
Productensystematiek

Vrij onderhandelbaar: gebaseerd op complete DBC's (bijv liesbreuken)

Conclusie strategisch beleid

Markt wordt belangrijk

- Weet wat je concurrenten in de regio doen
- Concentreer je op producten (DBC's) waar je goed in bent
- Weet waar je patiënten vandaan (gaan) komen



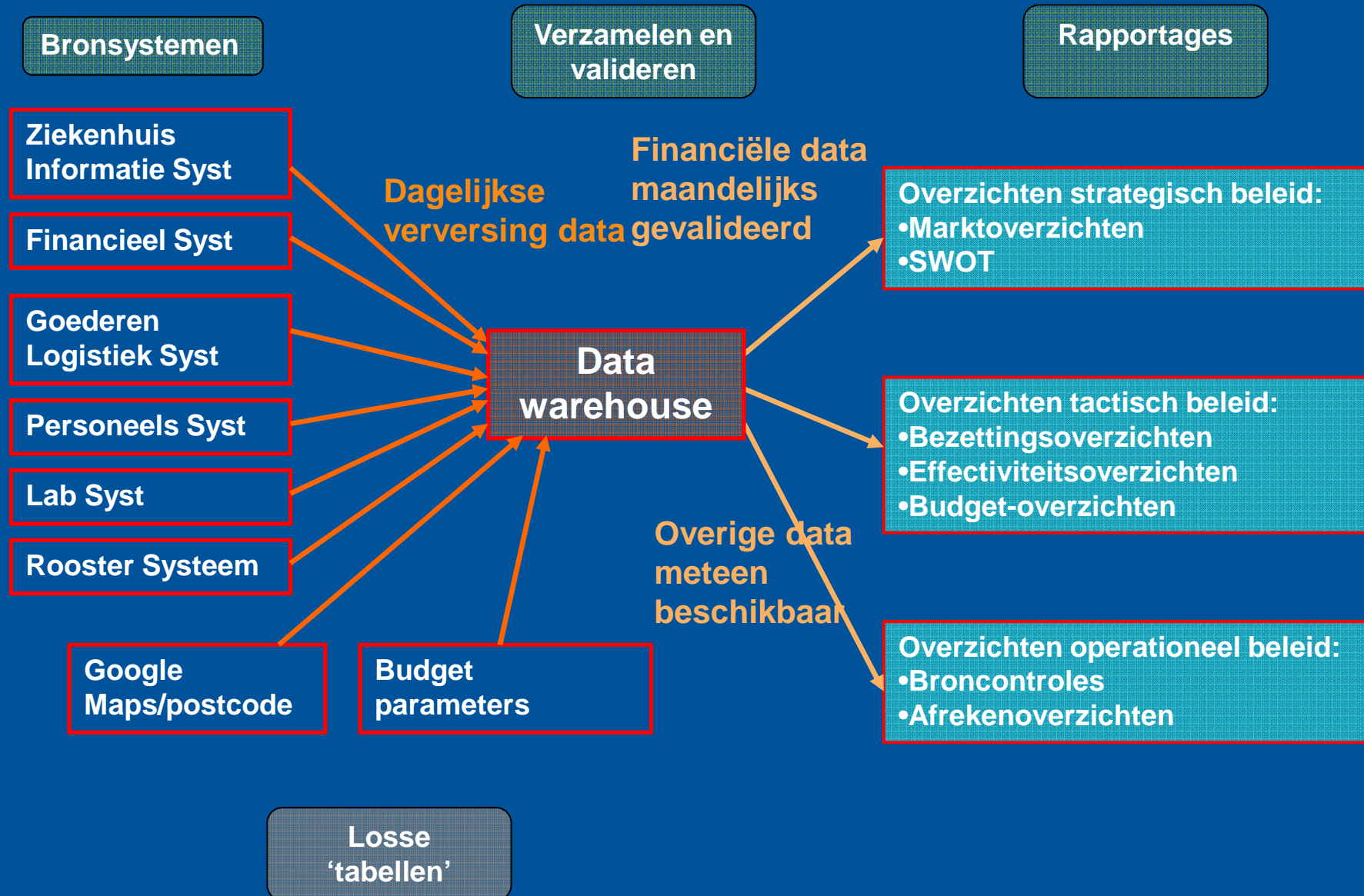
Aanpak 2007-2009

- Organisatie inrichten volgens productensystematiek (DBC's)
 - Profit centra (Zorgondernemers) rond producten
 - Productie-afdelingen (Afdelingshoofden)
- Patiëntenlogistiek inrichten volgens productensystematiek
 - Behandelstraten (liesbreuk, cataract, heup, ...)
- Zorgondernemers ontvangen managementinformatie op basis van productensystematiek
 - kosten en opbrengsten integraal toerekenen aan DBC's
 - bezettingen van kostbaarste productieafdelingen
 - herkomst patiënten per DBC

Cultuurverandering door BI

- Zorgmanagers rapporteren op basis van nieuwe methodiek
- Gebruikers managementinformatie
 - RvB, gedelegeerd aan afd Business Control
 - Zorgmanagers i.s.m. manager patiëntenlogistiek
 - Afdelingshoofden
 - Artsenmaatschappen
- Informatie is via portaal beschikbaar
- Toegang geautoriseerd

Architectuur managementinformatie



Aanpak

Team

- Klein bouwteam (5 FTE): gemengde achtergrond zorg/financiën/ICT
- Standaard software-producten
- Klein vast team consultants leveranciers (1 a 2 dg/wk)
- Kleine besluitvaardige stuurgroep
- Informatieanalisten uit het ziekenhuis
 - OK-teamleider, teamhoofd, divisie manager

Projectaanpak

- Timeboxing met opleverperiode van 3 maanden

Diakonessenhuis

WebFOCUS Business Intelligence Dashboard - Microsoft Internet Explorer

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken Favorieten

Adres http://webfocus01/libi_apps/Controller;jsessionid=4011051D8B7DED0D1F4581CBFEA867B9?WORP_REQUEST_TYPE=WORP_INIT_VIEW&WORP_MPV=ac_gbv Ga naar Koppelingen

Diakonessenhuis

- Nieuws
- Financieel
- Kwaliteit
- Productie
- Markt / Verkoop
- Personeel
- Help
- Alles
- Oud

DBC & Zorgprofiel

- DBC analyse
- DBC_004 B-segment
- DBC_004 Structuur
- DBC_006 Per specialisme
- DBC_007 Per patiëntencategorie
- DBC_008 Aantallen per specialisme
- DBC_015 Zorgprofielen

FB Parameters

- Kliniek
- OK Standaard
- Poli
- SEH standaard
- Verrichtingen

Aantal geopende DBC's over Periode: maand 1 t/m 4 (laatste afgesloten maand) over 2008 en 2009

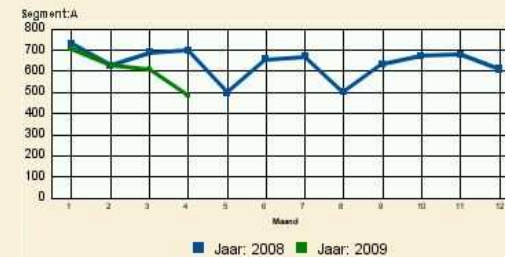
Patcat	2008	2009	Vershil
-99	0	279	279
cardio	6422	7114	692
chi-alg	14355	14752	397
electief	24491	24472	-19
geriatrie	339	405	66
interne	4827	4758	-69
long	3175	3069	-106
mdl	3205	2925	-280
neurologie	3810	4447	637
onbepaald	0	934	934
once	2998	2601	-397
rest	2032	2536	504
vr-kind	10342	10567	225
Totaal	75996	78859	2863



U heeft gekozen voor patiëntencategorie mdl

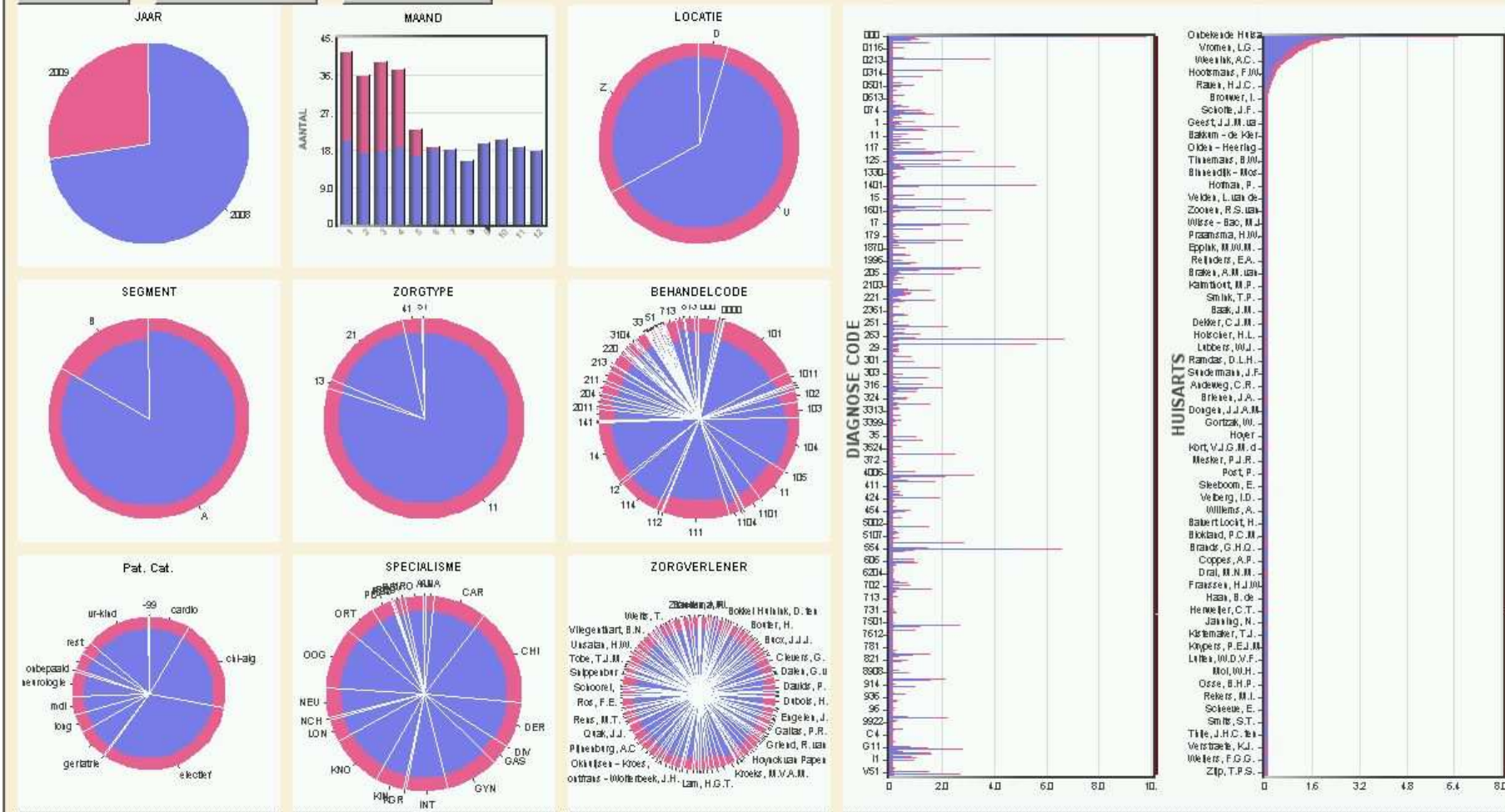
Periode: maand 1 t/m 4 (laatste afgesloten maand) over 2008 en 2009

Specialisme	Totaal A en B 2008	Totaal A en B 2009		Totaal per segment 2008	Totaal per segment 2009	Vershil
Chirurgie	71	45	A	71	45	-26
Interne Geneeskunde	794	454	A	794	449	-345
			B	0	5	5
Maag-Darm- Leverziekten	2340	2426	A	1881	1936	55
			B	459	490	31
Totaal	3205	2925		3205	2925	-280



Verbergen Ongedaan Maken Scherm Herstellen

DBC-analyse

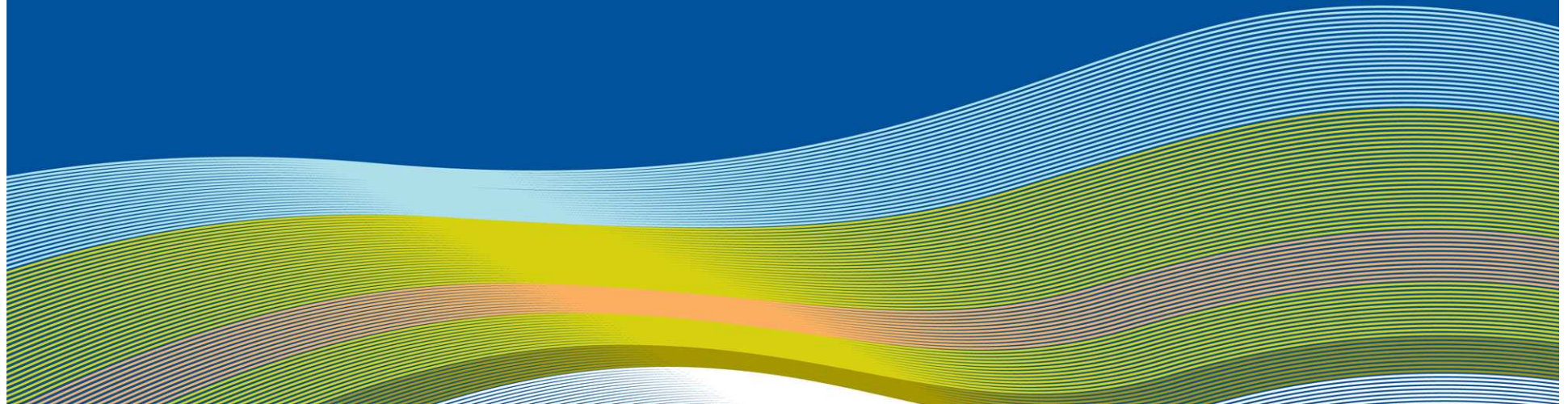


DBC_DATASET_BEHAND_CO...	DBC_DATASET_DIAGNOSE_CO...	DBC_DATASET_ZT_CODE	DBCLUS_CODE	HUISARTS_NAAM	LOCA...	PATIENT_CO...	SEGMENT	SPECIALISME_CODE_INTE...	TIJD_JAA...	TIJD_MAA...	ZORVERLENER_NAAM
11	151	11	electief	Mulder, R.G.	Z	4524928	A	OOG	2008	1	Wolf, A.C.M.
11	151	11	electief	Kessel, A.H.E.M.	Z	4507543	A	OOG	2008	3	Wolf, A.C.M.
11	151	11	electief	Tjaden, B.R.	Z	1036939	A	OOG	2009	5	Wolf, A.C.M.
11	151	11	electief	Aukema, A.A.	Z	4181378	A	OOG	2009	4	Shuijs, F.A. van der
11	151	11	electief	Wagenaar, R.J.J.M.	Z	2395611	A	OOG	2009	4	Shuijs, F.A. van der
11	151	11	electief	Bosman, M.	Z	5999944	A	OOG	2009	4	Wolf, A.C.M.
11	151	11	electief	Boer, A.M. de	Z	1121763	A	OOG	2009	2	Wolf, A.C.M.
11	151	11	electief	Wagenaar, R.J.J.M.	Z	2530227	A	OOG	2009	1	Wolf, A.C.M.

Resourcebezetting

Bezettingsoverzichten van duurste resources

- OK
- IC
- Bedden/verpleging



Periode van: Januari 2009
 Periode t/m: Mei 2009
 Locatie: Utrecht | Zeist

ie **Opnames** Mutaties Bedbezetting Verkeerd bed

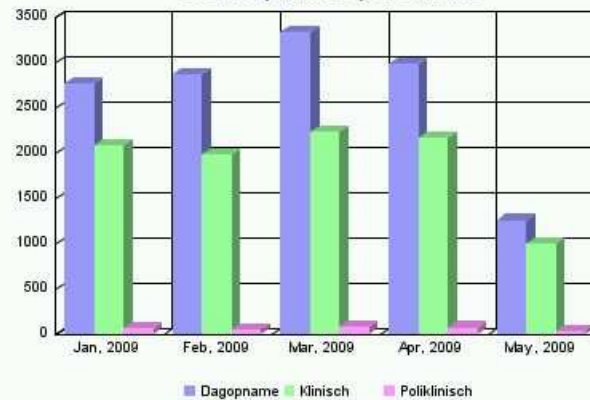
nes

Jan - 2009 Feb - 2009 Mrt - 2009 Apr - 2009 Mei - 2009 Totaal

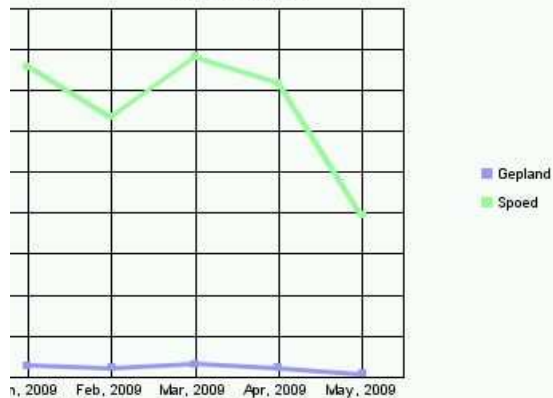
Afdeling

Afdeling	Jan - 2009	Feb - 2009	Mrt - 2009	Apr - 2009	Mei - 2009	Totaal
A1	133	114	135	128	46	556
A2	13	16	21	24	9	83
A3	57	58	89	81	37	322
A4	393	328	407	370	201	1699
A5	169	159	198	200	87	813
B1	136	125	147	140	57	605
B2	20	35	21	15	8	99
B3	38	61	67	77	35	278
B5	7	11	7	16	2	43
C1	112	108	125	108	60	513
C2	202	250	244	249	127	1072
C3	65	86	82	88	35	356
C4	332	351	371	329	169	1552
C5	148	123	140	129	41	581
D1	93	75	93	81	34	376
D2	28	15	14	12	14	83

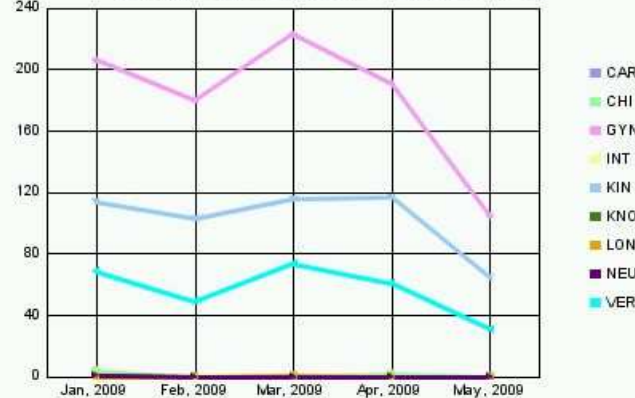
Soort opnames per maand



Afdeling: A4



Opnames per specialisme afdeling A4



Periode van: Januari 2009
 Periode t/m: Mei 2009
 Locatie: Utrecht | Zeist

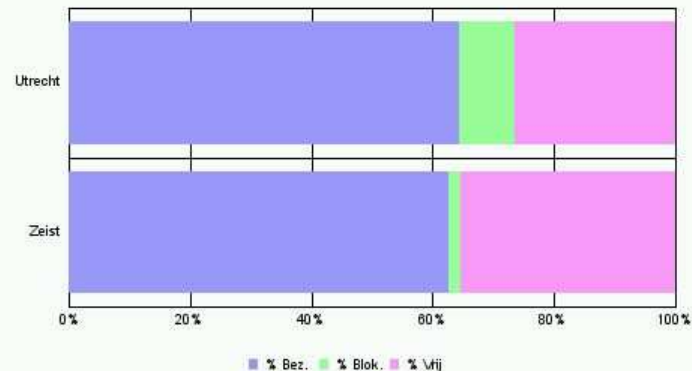
Selectie Opnames Mutaties **Bedbezetting** Verkeerd bed

Jan - 2009 Feb - 2009 Mrt - 2009 Apr - 2009 Mei - 2009
 Bez. % Blok. % Bez. % Blok. % Bez. % Blok. % Bez. % Blok. % Bez. % Blok. %

Locatie

Locatie	Jan - 2009 Bez. %	Jan - 2009 Blok. %	Feb - 2009 Bez. %	Feb - 2009 Blok. %	Mrt - 2009 Bez. %	Mrt - 2009 Blok. %	Apr - 2009 Bez. %	Apr - 2009 Blok. %	Mei - 2009 Bez. %	Mei - 2009 Blok. %
Utrecht	67,13%	8,54%	66,56%	10,73%	63,63%	9,20%	64,56%	8,58%	60,53%	8,24%
Zeist	67,44%	,76%	70,03%	1,66%	64,54%	2,91%	60,90%	2,28%	51,07%	2,02%

Grafische weergave bedbezetting % per locatie

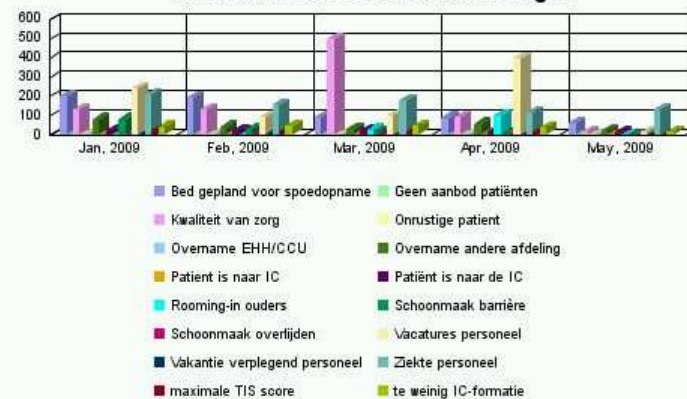


Afdeling: 'A4'

Jan - 2009 Feb - 2009 Mrt - 2009 Apr - 2009

Specialisme	Uren bezet	Relatief aandeel	Uren bezet	Relatief aandeel	Uren bezet	Relatief aandeel	Uren bezet	Relatief aandeel
	,00	,00%	,00	,00%	,00	,00%	,00	,00%
CAR	2,22	,02%					50,77	,42%
CHI	70,10	,58%						
GYN	8.052,62	66,26%	7.473,67	63,46%	9.146,93	63,27%	7.972,13	65,74%
INT			10,70	,09%	199,47	1,38%		
KIN	3.421,33	28,15%	3.766,92	31,99%	4.316,08	29,85%	3.638,37	30,00%
KNO	49,47	,41%						
LON					62,65	,43%		
NEU	13,03	,11%						
VER	544,13	4,48%	525,78	4,46%	732,83	5,07%	465,72	3,84%
Totaal	12.152,90	100,00%	11.777,07	100,00%	14.457,97	100,00%	12.126,98	100,00%

Geblokkeerde bedden in aantal dagen



Periode van: Januari 2009
 Periode t/m: Mei 2009
 Locatie: Utrecht | Zeist

Selectie Opcodes Mutaties Bedbezetting Verkeerd bed

Mutaties

Jan - 2009 Feb - 2009 Mrt - 2009 Apr - 2009 Mei - 2009 Totaal

Locatie

Locatie	Opname	Ontslag	Overname	Overplaatsing	Jan - 2009	Feb - 2009	Mrt - 2009	Apr - 2009	Mei - 2009	Totaal
Utrecht	Opname	Ontslag	Overname	Overplaatsing	3.273	3.200	3.631	3.417	1.600	15.121
					3.248	3.243	3.614	3.467	1.585	15.157
					437	458	486	511	221	2.113
					427	440	474	494	219	2.054
Zeist	Opname	Ontslag	Overname	Overplaatsing	1.649	1.701	2.004	1.805	693	7.852
					1.624	1.682	1.984	1.815	677	7.782
					68	78	69	43	23	281
					78	96	81	59	25	339
Totaal	Opname	Ontslag	Overname	Overplaatsing	4.922	4.901	5.635	5.222	2.293	22.973
					4.872	4.925	5.598	5.282	2.262	22.939
					505	536	555	554	244	2.394
					505	536	555	553	244	2.393

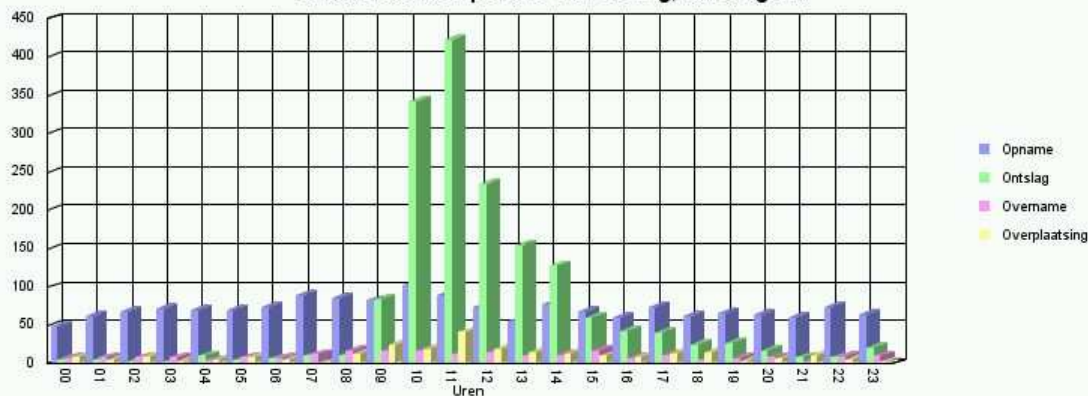
Locatie: Utrecht

Jan - 2009 Feb - 2009 Mrt - 2009 Apr - 2009 Mei - 2009 Totaal

Afdeling

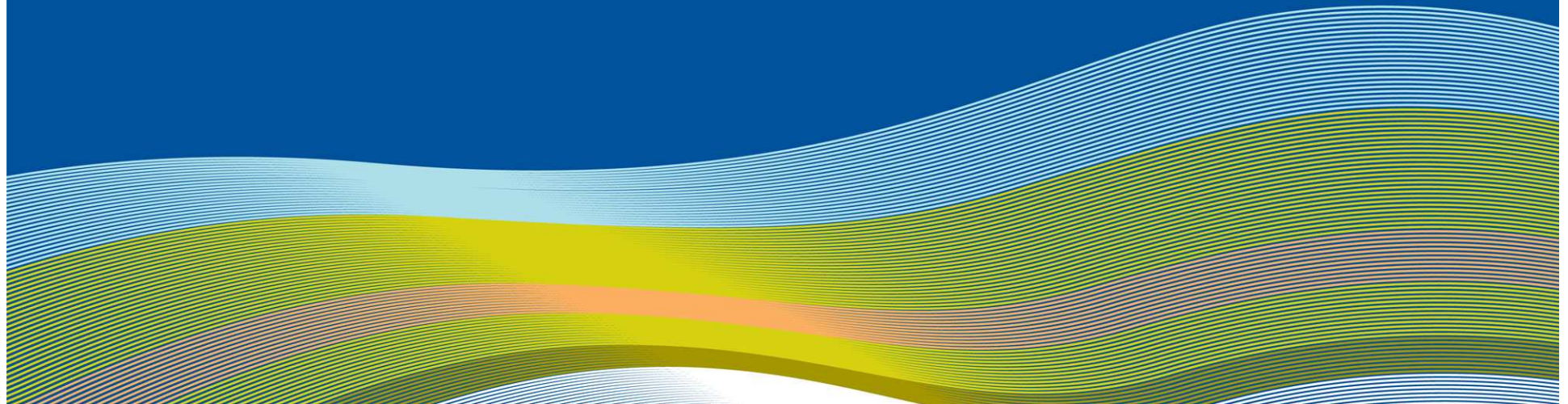
Afdeling	Opname	Ontslag	Overname	Overplaatsing	Jan - 2009	Feb - 2009	Mrt - 2009	Apr - 2009	Mei - 2009	Totaal
A1	Opname	Ontslag	Overname	Overplaatsing	133	114	135	128	46	556
					136	115	140	128	41	560
					20	16	17	18	7	78
					14	15	17	15	10	71
A2	Opname	Ontslag	Overname	Overplaatsing	13	16	21	24	9	83
					36	54	60	77	25	252
					31	44	49	63	17	204
					6	6	10	11	2	35
A3	Opname	Ontslag	Overname	Overplaatsing	57	58	89	81	37	322
					58	65	86	78	36	323
					22	18	14	9	3	66
					18	14	12	14	6	64
A4	Opname	Ontslag	Overname	Overplaatsing	393	328	407	370	201	1.699
					364	346	389	370	193	1.662
					47	54	49	57	29	236
					68	47	59	61	24	259

Aantal mutaties per uur van de dag; afdeling: A4



Marktanalyse

- Overzichten waar onze patiënten vandaan komen



Diakonessenhuis

- Nieuws
- Financieel
- Kwaliteit
- Productie
- Markt / Verkoop**
- Personeel
- Help
- Alles
- Oud

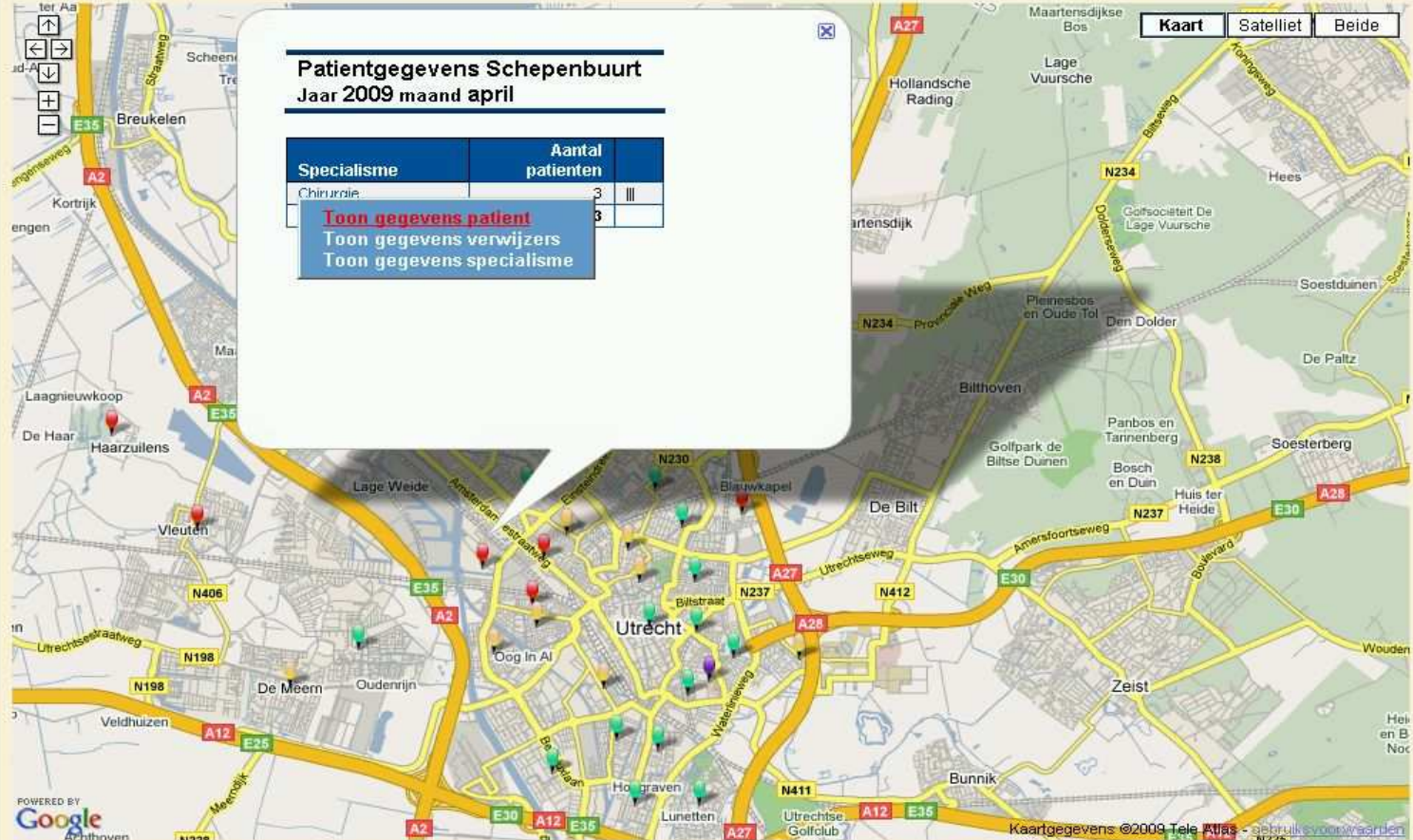
- Markt
 - Google Maps - Marktrapport
- Verkoop

Jaar Maand Specialisme

Marktrapport geldt voor Utrecht en omstreken. Overige postcodereeksen zijn achterwege gelaten.

● = Aantal DBC's ligt hoger dan het gemiddelde
 ● = Aantal DBC's ligt lager dan het gemiddelde
 ● = Aantal DBC's ligt meer dan twee keer zo laag als het gemiddelde

● = Diakonessenhuis Utrecht
 ● = Aantal DBC's ligt meer dan twee keer zo laag als het gemiddelde



Resultaten: strategisch beleid

Strategisch beleid

- RvB, Business Control,
- Betere onderhandelingspositie verzekeraar
- We kennen onze markt beter
- Betere discussies met onze artsenmaatschappen

Resultaten

- Substantieel, maar moeilijk meetbaar

Resultaten: tactisch beleid

Gestart met bezettingsresultaten duurste resources

- OK-complex/ OK-personeel
 - Levert zeer veel goede discussie
 - Levert veel betere bezetting (tot 10%)
- Bedbezetting/ Verpleegcapaciteit
 - Levert veel goede discussie over definities en normen
 - Inzicht dat er veel vermijdbare pieken en dalen zijn
 - Strakkere budgettering verpleegcapaciteit 2009

Toekomst

1. Vorm

- Dashboard
- Meer doorklikken naar meer details

2. Inhoud

- Stuurgroep stelt prioriteiten aanvragers
- Kwaliteitsparameters (verzekeraar, inspectie, pers)
 - Aantal complicaties
 - Morbiditeit

- ...

Lessons learned

- Kernteam van 5 personen is prima
 - meer mensen levert niet meer output
- Investeer in goede interne relaties
 - korte lijnen met ICT is belangrijk
 - vertrouwen van de 'business' is cruciaal
 - maar ook van Business Control
- Kies oplevertermijn van 6 tot 9 maanden voor basisversie
 - een langere termijn doet aandacht verslappen
 - in kortere termijn kun je niets afmaken
- Eerst rapporten, dan pas dashboard

Waarom het Diakonessenhuis?

Vanuit een duidelijke sturing (visie op marktontwikkeling)
in korte tijd (9 maanden)

met een klein team (5 mensen) en beperkt budget (400 k€)

door uitstekend net- en samenwerken (ICT, leverancier
datawarehouse, leverancier rapportagetool, RvB, Business
Control, divisie managers)

een zeer innovatief project afgerond (zeggen onze leveranciers)
dat heel snel zijn waarde in de organisatie heeft bewezen (blijkt).

Diakonessenhuis

Presentatie Business Intelligence Award

Thieu Römgens, hoofd ICT
André IJff, directeur concerndienst

