

Lean i Tandplejen

Resultater: Årlig besparelse på 175.000 kr og behandling af flere patienter med samme ressourcer

Indsatsområde: Optimering af visiteringsproces

Anvendt metode: Swimlane og Spildanalyse

Baggrund - Tandregulering

Med udgangspunkt i samfundets behov for effektivisering har en jysk kommune set behovet for at klæde alle kommunale ledere på til at arbejde med effektiviseringer. Belært af fortidens fejltagelser har den øverste ledelse fået øjnene op for at det er nødvendigt at lade den lokale ledelse og medarbejderne arbejde med at skabe effektiviseringerne, fremfor "bare" at trække sparekrav ned over de enkelte institutioner. Den lokale ledelse af den kommunale tandpleje står således med den udfordring at tandplejen fremover skal løse sine opgaver med den samme eller en bedre kvalitet end i dag, men samtidigt anvende færre ressourcer. Tandplejen skal således visitere flere børn og unge ved at, nedbringe ventelister uden tilførsel af ressourcer. I samarbejde med Howbiz Management Consulting blev visitationsprocessen analyseret og effektiviseret ved hjælp af Lean.

Indsatsområder - gennemløbstid

Lean projektet havde til formål, at nedbringe ventelisten på de specialiserede tandreguleringsbehandlinger hos den kommunale tandpleje. Patienterne ønsker som regel en hurtig igangsættelse af behandlingen, når de først har indstillet sig på nødvendigheden heraf, og personalet kan til tider opleve ventelisten som en stressfaktor pga. forespørgsler om behandlingsstart fra utålmodige patienter og forældre.

På ventelisten optræder der to patientkategorier, dels en gruppe patienter, hvor kæbevæksten ikke har betydning for, hvornår tandreguleringsbehandlingen ideelt set bør indledes, og dels en gruppe patienter hvor tandreguleringsbehandlingen helst skal indledes på det for kæbevæksten mest gunstige tidspunkt. I praksis er patientens placering i køen således bestemt af den enkelte patients faglige behov

for igangsættelsestidspunktet for tandreguleringsbehandlingen, og ikke af hvornår patienten er blevet registreret på ventelisten første gang. Selvom ventelisten således snarere har karakter af en "pool", hvorfra specialtandlægen kan hente sine patienter, er der alligevel fra både patienter og tandplejepersonale et ønske om at reducere længden af ventetiden på listen. Derfor ønskede lederne af tandplejen at undersøge den eksisterende visitationsproces.

Mål

- Nedbringe ventelisten på tandreguleringsbehandlinger.
- Sikre en bedre udnyttelse af specialtandlægens tid.
- Øget tilfredshed hos både patienter og forældre.

Anvendt metode

Tandlægerne valgt at analysere den eksisterende visitationsproces. Til formålet benyttede de et swimlane-diagram, så de kunne danne sig et overblik over aktørerne i processen. Swimlane-diagrammet viste, at den nuværende visitationsprocedure producerede forskellige spildtyper, hvilket skyldes at specialtandlægerne stod for visitering af alle patienter.

- Unødvendig service: Det giver ikke værdi for den "sunde patient", at en specialtandlæge visiterer frem for en tandlæge.
- Ventetid: Den nuværende visitationsprocedure af "sunde børn" skaber ventetid på specialiserede tandreguleringsbehandlinger, fordi specialtandlægen ikke udnytter sine kompetencer og sin tid optimalt.
- Uudnyttede evner: Specialtandlægerne udnytter ikke deres kompetencer optimalt.

Resultater

Swimlane-diagrammet viste, at der kan være effektiviseringspotentiale ved at foretage ændringer i den eksisterende visitationsprocedure. Fremover vil en tandlæge samt en klinikassistent udfører rettidig visitation af den "sunde patient" som en del af det regelmæssige tandeftersyn. Visitationsopgaven differentieres således, at tandlægerne udfører visitationer af de "sunde patienter" og specialtandlægerne visiterer patienter med åbenlyse tandstillingsfejl samt de patienter der ligger i gråzoneområdet for tandreguleringsbehandling.

Gevinsten ved ny visitationsproces blev:

- Der blev frigivet arbejdstid hos specialtandlægerne og en af klinikassistenterne.
- Flere specialiserede tandreguleringsbehandlinger kan sætte i gang – 7 patienter flere pr. år.
- Færre henvisninger til privat specieltandlæge pga. ventelister, hvilket giver en estimeret besparelse på 175.000 kr. pr. år.

how
biz management
consulting