



# WEBBOOKING MULIGHEDER OG UDFORDRINGER



Charlotte Buch Gøthgen, Aalborg Universitetshospital  
Karin Hedegaard, Aalborg Universitetshospital  
Karsten Ulrik Niss, Aalborg Universitet



REGION NORDJYLLAND  
– i gode hænder



# BAGGRUND

- Region Nordjylland indførte "Book Plan"® i 2014.
  - Planlægningsystem for operationer, ambulante besøg og indlæggelser.
    - Implementeret 2015
    - Fortsat uudnyttede muligheder
- Webbooking og tværgående booking





# DE NÆSTE 15 MINUTTER

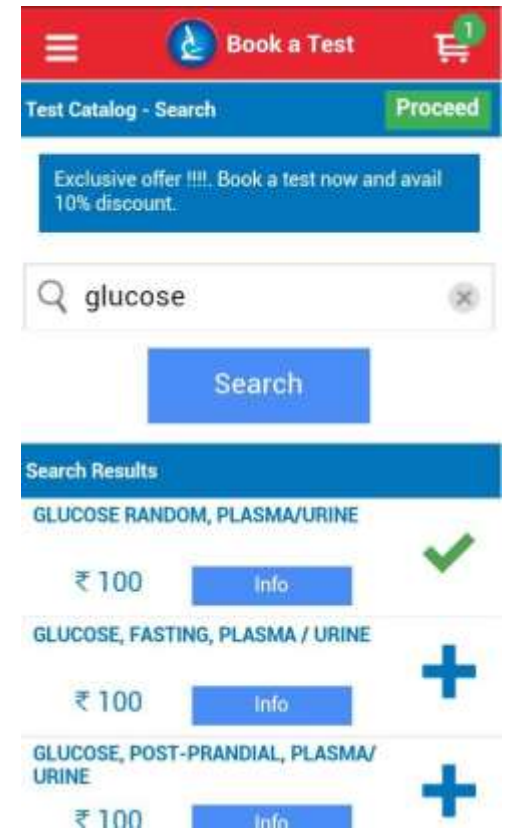
- **Webbooking fordele og ulemper:**
  - Klinisk Biokemisk
  - Forespørgsel til 3 specialer 2016 og 2017
- **Tværgående booking:**
  - Pilotprojekt "Booking på tværs"
  - Konklusioner fra evalueringsrapporten





# ERFARINGER FRA KLINISK BIOKEMI

- Bookingsystem:
  - Fungerer godt
  - Fortsat udfordring i antal af brugere
  - Brugervenlig device





# ERFARINGER FRA KLINISK BIOKEMI

- Kø-/Afviklingsystem:
  - Funktionalitet og flow
    - Kø håndtering, skærmvisning
  - Datadrevet ledelse udfordret



- Paraklinisk vs. klinisk afdeling





# SPØRGSMÅL TIL DE 3 SPECIALER 2016 OG 2017



1. Har specialet erfaring med webbooking?
2. Hvilke fordele / gevinster vil du kunne se ved at bruge webbooking?
3. Hvilke barrierer / ulemper vil du kunne se ved at bruge webbooking?
4. Er webbooking en mulighed på tværs af matrikler?

# SPØRGSMÅL 1

## 1. Erfaring med webbooking:



- Ingen af specialerne har selv webbooking *men* benytter udbudstider til blodprøver og røntgen ifm. ambulante kontroller.
- Fravalg af funktionaliteten for eget speciale:
  - Mangel på ambulante tider, patientkompleksitet og –diversitet,



# SPØRGSMÅL 2

- Fordele / gevinster:
  - Respekt for patientens tid
    - Større patienttilfredshed
    - Færre aflysninger
    - Færre om-bookninger
  - Bedre brug af sekretærernes tid



**Årsag til ombooking**

Ny årsag

Årsag til ombooking : <Vælg>

Kommentar:

Tidligere årsager

Patient ej fastende
Patienten aflyses grundet behandling andet afsnit/s
Patienten er forsinket
Patienten er syg
Patienten er udeblevet
Patienten har aflyst
Patienten har meldt afbud
Patienten indkaldt på afbud





# SPØRGSMÅL 3

- Ulemper / barrierer:
  - Ikke alle patienter vil kunne anvende funktionaliteten
  - Uændret / større sekretæropgave?
  - Bilagsregistrering hos udredningspatienter?
  - Lange ventetider
  - Bookingudfordring:
    - Flere undersøgelser samtidigt / lægerne ønsker kun at se ptt de selv har visiteret
- Spørgsmål 4: mulighed på tværs – ja .....





## WEBBOOKING

### [Booking rn dk](https://booking.rn.dk/)

<https://booking.rn.dk/> ▼

Her kan du se og flytte dine hospitalsaftaler, hvis den planlagte tid ikke passer dig. For at få adgang til oversigten over dine aftaler skal du logge ind med

### [Online tidsbestilling](#)

Online tidsbestilling. Bestil tid til blodprøvetagning, EKG og ...

### [Tidsbestilling til ...](#)

Tidsbestilling til blodprøvetagning og ... tid online til blodprøver og ...

### [Klinisk Biokemi](#)

Klinisk Biokemi (Blodprøvetagning). Laboratorierne varetager ...

### [Aalborg Universitetshospital](#)

Afsnit og ambulatorier - Kontakt - Klinisk Biokemi - English - ...

[Flere resultater fra rn.dk »](#)

### [Klinisk Biokemisk Afsnit, Hjørring](#)

Afsnittet har ambulatorier i Hjørring, ... Klinisk Biokemisk Afsnit ...

### [Ventetid på blodprøvetagning](#)

Ventetid på blodprøvetagning. Aalborg Universitetshospital ...

### [Online booking](#)

Online booking. Liste over de røntgenundersøgelser du selv ...

### [Selvbetjening](#)

Selvbetjening · Online tidsbestilling · Læs med i din ...



## WEBBOOKING – 3 MULIGHEDER PÅ BOOKING.RN.DK

1. Stort set alle tider der er booket i bookingsystemet i RN, udstilles på booking.rn.dk. Både tidspunkt og indkaldelsesbrev kan ses af borgeren.
  2. Enkelte tider kan ændres af borgeren, hvis afdelingen vælger dette.
  3. Enkelte tider kan bookes direkte, hvis afdelingen vælger dette.
- RM har samme løsning på booking.rm.dk





# WEBBOOKING

**REGION NORDJYLLAND** **WEBBOOKING**

**Her kan du se og flytte dine hospitaftaler, hvis den planlagte tid ikke passer dig**

For at få adgang til oversigten over dine aftaler skal du logge ind med enten dit NemID eller din digitale signatur

[Login](#)

Log på med nøglekort >

**NEM ID** ? | X

NemLog-in

Bruger-id

Afgangskode [Glem kode?](#)

**REGION NORDJYLLAND** **WEBBOOKING**

[Log ud](#)

[Bestil tid](#) [Mine aftaler](#)

Dine eksisterende aftaler synliggjort af regionen

**Kommende aftaler**

Ingen kommende aftaler fundet

**Tidligere aftaler**

4. april 2016 kl. 08.00 **Undersøgelsens navn**  
Aalborg, Aalborg Røntgendiagnostisk Afdeling  
Radiologisk Afdeling, Aalborg Universitetshospital Nord, Reberbansgade 15, 9000 Aalborg, Nord 2. sal AalborgUH

Ønsker du at få yderligere information om dine behandlinger kan du få et overblik på [sundhed.dk](#)

[Skjul tidligere aftaler](#)

[Log ud](#)

[Bestil tid](#) [Mine aftaler](#)

Du skal tage stilling til disse aftaler før udløbsdato

Ingen aftaler fundet

Disse aftaler må kun bookes efter forudgående aftale med et hospital, speciallæge eller egen læge

Blodprøver og/eller EKG (hjerterdiagram)

[Vælg](#)



# AFTALEVISNING I SUNDHEDSJOURNALEN

The screenshot shows the main navigation area of sundhed.dk. At the top, there are tabs for 'Borger' and 'Fagperson', the logo 'sundhed.dk', and a search bar with 'Dine sundhedsdata', 'Søg', and 'Menu'. Below this, there are two main sections: 'Sundhedsjournalen' and 'Registreringer'. The 'Sundhedsjournalen' section includes a description and a list of links: Aftaler, Billedbeskrivelser, Journal fra sygehus, Laboratoriesvar, Praktiserende læge, Landspatientregistret, Henvisninger, Konsultationer hos læge m.fl., Medicinkortet, and Vaccinationer. The 'Registreringer' section includes a description and a list of links: Fuldmagt, Organdonation, Screeninger, Livstestamente, and Privatmarkering. At the bottom, there are links for 'Log' and 'Samtykkeerklæring'.

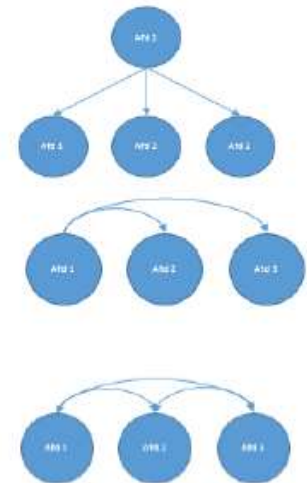
The screenshot shows the 'Aftaler' page in sundhed.dk. At the top, there are tabs for 'Borger' and 'Fagperson', the logo 'sundhed.dk', and a search bar with 'Dine sundhedsdata', 'Søg', and 'Menu'. Below this, there is a header for 'Sundhedsdata for: Susanne Skeem' with contact information for 'Lægekliniken Østerbro' and a 'Log ud' button. The main content area is titled 'Aftaler' and contains a message: 'Her kan du se nogle af dine aftaler med offentlige sygehuse i Region Nordjylland og Region Midtjylland. Du kan ikke få vist dine aftaler med sygehuse i Region Syddanmark, Region Sjælland eller Region Hovedstaden.' Below the message, there is a search filter for 'Vis aftaler for: Navn og CPR'. There are input fields for 'Fra' (10.10.2017) and 'Til' (10.10.2018) with a 'Søg' button. Below the search fields, there is a table with columns: Uge, Dato, Tidspunkt, Sygehus, Afdeling, Medested, and Angående. At the bottom, there is a 'Fandt 0 aftaler' message and a 'Udskriv' button.

Oplysninger med borgerens aftaler kommer fra Bookplan i RN og RM. Det er samme aftaler som der udstilles på booking.rn.dk

# TVÆRGÅENDE BOOKING

- Def: ”..at der stilles en teknisk funktionalitet til rådighed i bookingsystemet, så patienter kan tilbydes en kliniks ydelse på det af regionens sygehuse, der har den første ledige tid til en given standardiseret ydelse.”

- 3 forskellige modeller for organisatorisk opsætning





# ”BOOKING PÅ TVÆRS”

- Baggrund

- Pilotprojektet initieret efterår 2014
- Faggruppe involvering samt planlægning og opsætningsarbejde Q1-2 2015
- Pilotforsøget gennemført 8/6-31/12 2015.

- Gynækologisk speciale

- 3 matrikler: Aalborg UH, SV, STM
- 5 diagnosegrupper under almen gynækologi
  - Alle henvisninger indgik heri





# ”BOOKING PÅ TVÆRS”

- Fokus:
  - Umiddelbare:
    - Patientens adfærd og sekretærernes arbejdsforhold
  - Langsigtede:
    - Ift. effektiviteten på afdelingerne, udredningsretten, behandlingsgaranti mm.
- Forbehold og lign.:
- Funktilitet, konsekvenser, dataudtræk
- Evalueringsdesign med 14 spørgsmål







## Evalueringsspørgsmål

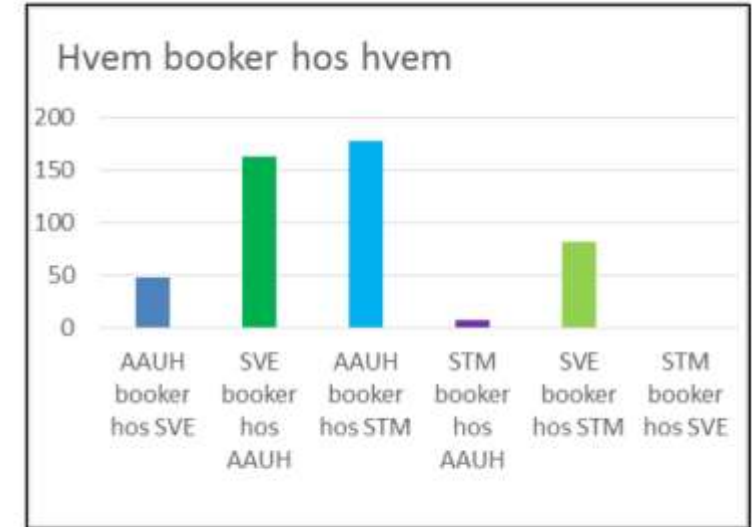
1. Stiger udnyttelsesgraden på afdelingerne
2. Falder ventetiden til udredning i hele regionen
3. Falder ventetiden til behandling i hele regionen
4. Stiger ventetiden til udredning på det enkelte sygehus?
5. Stiger ventetiden til behandling på det enkelte sygehus?
6. Hvor mange af de mulige aftaler bookes på tværs og ender på et andet sygehus?
7. Hvor mange af de tværbookede aftaler flyttes tilbage igen?
8. Hvordan er patientstrømmene?
9. Hvordan påvirkes sekretærernes arbejde af tværgående booking?
10. Sker der flere eller færre (booking fejl som følge af tværgående booking?
11. Påvirkes antallet af ledige tider der kan bookes negativt?
12. Hvordan vurderes det at andre booker ens tider?
13. Takker patienter nej til kortere ventetid pga vaner, kendskab til personalet/afdelingen, geografisk afstand, andet?
14. Er patienter der takker ja tilfredse med tiltaget





# SVAR

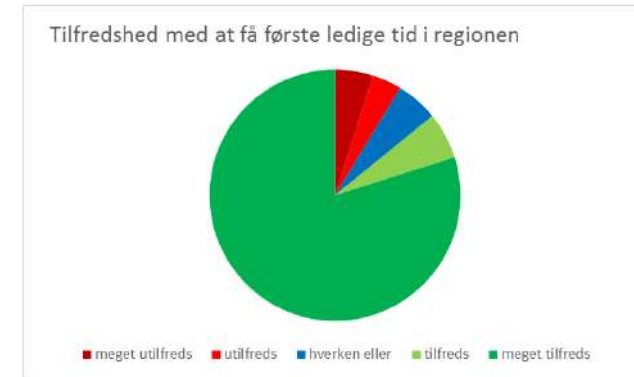
- Rum og ressourcer: ?
  - Lille talmateriale og kort tidshorisont
- Ventetider:
  - udjævning af ventetider, ikke nedsættelse,
  - Aalborg UH har kunnet overholde udredningsgarantien
- Udbud af og booking af tværgående tider:
  - Forudsætninger: ramme, kapacitetsberegninger
  - Tværbooket 43%, heraf 29% på andet sygehus
  - Sekretær der vælger sygehus



Modtagne henvisninger i hele perioden på alle tre sygehuse inden for Booking-på-tværs-diagnoserne	3842
Booket tværgående (på eget eller andet sygehus)	1653
Heraf booket til andet sygehus	479
Heraf takker patienter nej (hver 7.)	65

# SVAR

- Ja- sigere:
  - Spørgsekema med lav svarprocent
- Nej-sigere:
  - Interview via Enheden for sygehusvalg



	Svar	Procent
Afstanden	30	81%
Andet	7	19%

”Andet” dækker over svar som at man hellere vil på et stort, hhv. lille sygehus, at man kender sygehuset, at man har en aftale med lægen o.s.v. Kombinationen af alder og argumenter viser følgende.





# SVAR



- Sekretæernes forhold:
  - Samlede tiltag og hovedprincippet om første ledige tid tildelt, vurderet positivt
- Konstatering:
  - Tidsforbrug x 3 ift. manglende automatisering af om-bookning
  - Forsinkede vagtplaner = ikke muligt at booke på tværs
  - Gav ikke anledning flere fejl
  - "Når man står overfor patienten" valget



# AFSLUTTENDE

- Organisatoriske:
  - Booking på tværs model
  - Standardisering
  - Samarbejde mellem sygehusene
  - Mulighed for nytænkning i forløbet forus - beh – kontrol
  - Den organisatoriske implementering en stor opgave
- IT teknologiske:
  - Funktionalitet ift. automatisk om-visitering
- Gevinster at hente tværregionalt for flere specialer



# FREMADRETET

- Tværfaglig booking og webbooking kan være med til at understøtte det politiske mål ”Respekt for patientens tid”
- Implementering af tiltag kræver stor ledelsesmæssig opbakning og sætning af retning.
- Tiltag i gang:
  - eksempelvis: Tværgående booking og Ortopædkirurgien
    - Jan 2017 –
- Delprojekt i ”Klar til NAU”:
  - Andre afdelingen kan ”præbooke” direkte i Radiologisk afdelings Bookplan.





**REGIONSHOSPITAL NORDJYLLAND**  
- I gode hænder

AFSNIT OG AMBULATORIER | UNDERSØGELSE OG BEHANDLING | PRAKTISK INFORMATION | FOR SUNDHEDSFÆLIGE

DU ER HER > FORSIDE > SELVBETJENING > ONLINE TIDSBESTILLING

### Selvbetjening

- Online tidsbestilling
- Læg med i din sundhedsjournal
- NemSMS

### Online tidsbestilling

Bestil tid til blodprøvetagning, EKG og røntgenundersøgelse.

Log ind med din NemID eller digital signatur og bestil tid til blodprøvetagning, EKG eller røntgenundersøgelse i Hjørring, Frederikshavn og Thisted.

Du skal være henvist til det fra din læge, speciallæge eller hospitalsafdeling.

Du kan booke tid til røntgenundersøgelse af lunger, skulder, arme, hænder, knæ, fødder, fodled, hækken og hofte.

Når du er logget ind, kan du også se og aflyse dine aftaler.

Husk også at NemSMS minder dig om tid og sted for din aftale.

Tilmeld dig NemSMS på: [borger.dk/nemsms](http://borger.dk/nemsms).



## Dental

ONLINE RESERVATION

alamy stock photo

### Online Doctor Appointment System

Simplify the way you find Doctors

# EFTERSPØRGSEL?

