



Lean in de huisartsenpraktijk

28 november 2013

Ulrich Schultz

Margareth Heuveling

Agenda

- Voorstellen
- Lean inleiding
- Simulatiespel
- Praktijkvoorbeelden
- Evaluatie

Voorstellen op een Lean manier!

- Wie ben je en wat is je functie?
- Wat weet je al over Lean?
- Noem een knelpunt uit je praktijk.
- (die proberen we in het spel uit te leggen)

Wat kun je verwachten

- Bewustwording van wat de Lean filosofie voor je praktijk kan betekenen.
- Bewustwording wat de verspillingen in je praktijk zijn.
- Tips waar mee je een start kunt maken!
- Weerstand!

Wat kun je niet verwachten

- Dat je Lean expert bent geworden na deze workshop.
- Dat we nu problemen gaan oplossen die in je praktijk spelen.
- Een stappenplan om aan de slag te gaan en snel klaar te zijn.



1890: Toyoda



•J. Womack & D. Jones

LEAN



1931: Henry Ford



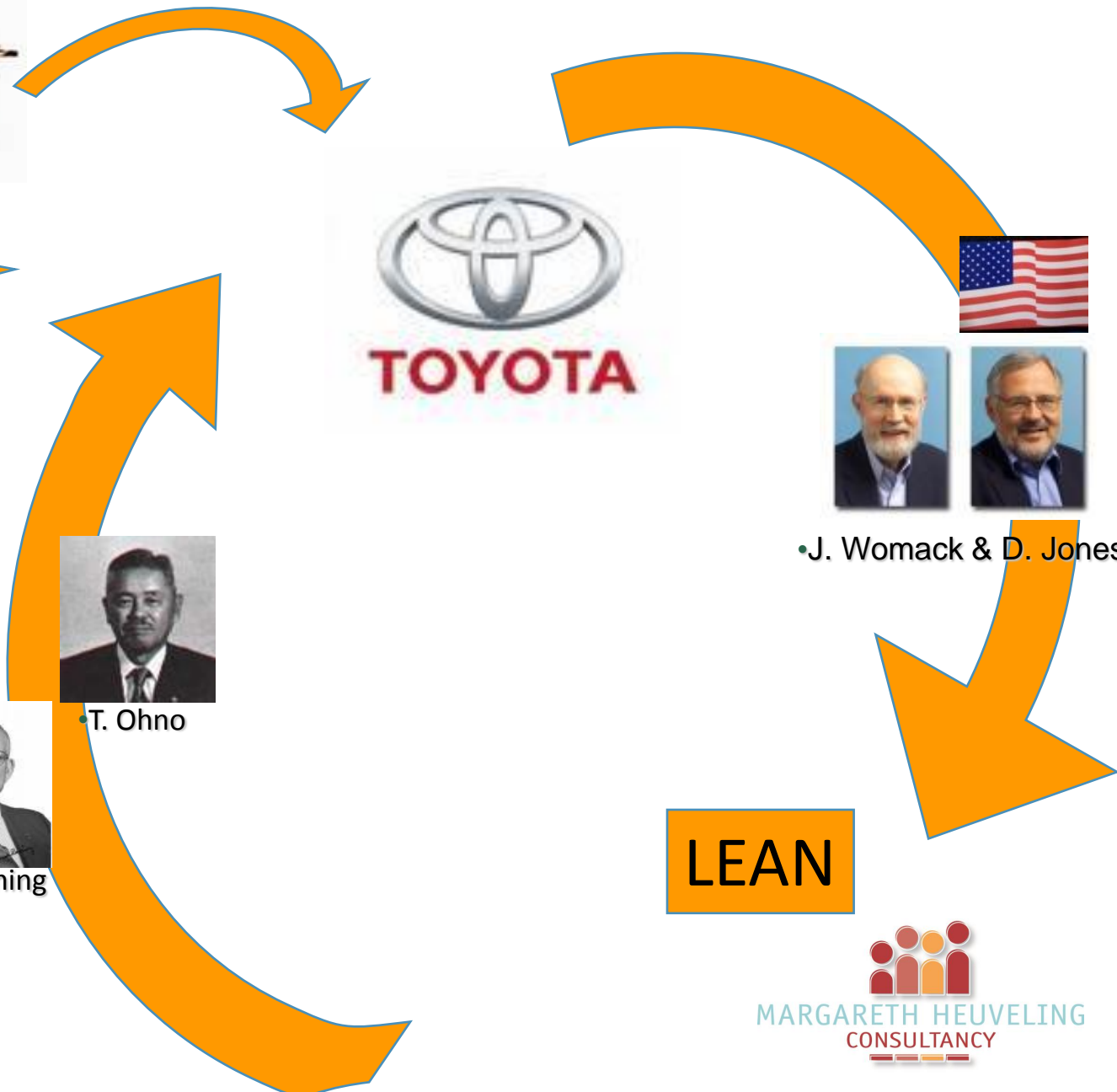
•T. Ohno



1940: Rosie the Riveter



•E. Deming



Lean

Lean is een filosofie afkomstig van het Japanse Toyota. Het is een systematische aanpak om de bedrijfsprocessen continu te verbeteren en productie, veiligheid, kwaliteit en betrouwbaarheid naar een steeds hoger niveau te tillen.

Wat betekent dit?

De kern van Lean is dat u alleen energie stopt in activiteiten die waarde toevoegen voor de klant.

Het overige is ballast!

De 5 principes van Lean

1. Klant staat op nummer 1: wat wil de klant!
2. Maak een waardeestroom! Elimineer verspillingen
3. Creëer flow. Alle waardetoevoegende stappen achter elkaar gepland!
4. Pull. Kanban
5. Streef elke dag naar perfectie!

Maar we hebben verspillingen

- Alles wat geen waarde toevoegt.
- Alles wat de patiënt niet helpt.
- Alles waar patiënten niet voor willen betalen.

Verspillingen

- Voorraad: gebruiksartikelen (exp. datum)
- Wachten: telefoon, wachtkamer,
- Herbewerken: terugbellen
- Controles: handtekeningen
- Defecten: medicatiefouten
- Beweging: zoeken naar spullen
- Overprocessing: onnodig onderzoek
- Onbenutte kennis en creativiteit van medewerkers

Vragen?



Lean simulatiespel “Stekelsteen”

Doel van het spel

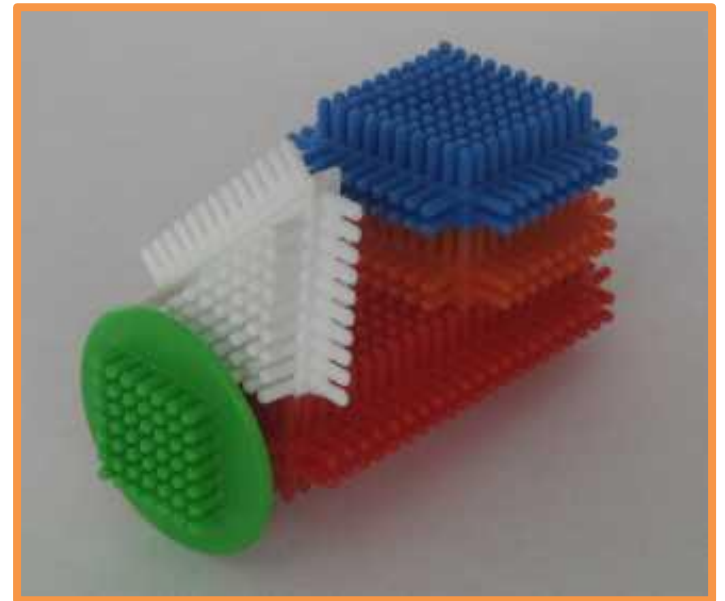
- Lean principes in de praktijk toepassen.
- Zelf ervaren dat het toepassen van Lean principes kan leiden tot grote prestatie verbetering.
- Inzicht krijgen in de moeilijkheden bij het implementeren van Lean.

Stekelsteen situatie

Jullie zijn een bedrijf dat stekelsteen modules produceert en levert.

Een stekelsteen is:

- Chipmachine
- Vliegtuig
- Hechtsetje
- Praktijkproces
- Praktijkprotocol



Hoe voer je het spel uit?

- U bemant een bestaande productielijn.
- Het spel bestaat uit een aantal rondes. Een ronde bestaat minimaal uit dertig leveringen aan de klant.
- De klant vraagt in de eerste ronde elke 15 seconden een product.
- Aan het eind van elke ronde wordt uw prestatie gemeten, vanuit zowel klant als intern oogpunt.

Spelregels

- In de eerste ronde moet het “bestaande” proces worden gedraaid.
- Er mogen alleen veranderingen aan het proces gedaan worden tijdens de ‘continu verbeterperiode’ aan het eind van elke ronde.
- Als de spelleider “stop het spel” roept, moet je **HET SPEL STOPPEN**.
- Het doel van het spel is om er van te leren, je niet aan de regels houden belemmert leren.

Waar gaan we op meten?

- Klanttevredenheid
- Leverbetrouwbaarheid
- Output
- Kwaliteit
- Voorraad (producten / onderdelen)
- Medewerker Motivatie
- Werkplek organisatie

Functies (fabriek 1)

- **4 Operators:**

Het assembleren van het product volgens de assemblage instructies op de werkplek. Zorg ervoor dat de batchgroottes aangehouden worden.

- **Leverancier / materiaalman:**

Het aanleveren van materiaal op de plaats van gebruik.

- **Logistiek medewerker: (2)**

Intern transport tussen werkplekken en naar de klant.

- **Kwaliteitsmedewerker: (2)**

- Het zeker stellen van 100% goede kwaliteit richting de klant.

Functies (fabriek 1)

- **Bedrijfsleider:**

Zorgen voor een gemotiveerd team en een tevreden klant.

- **Klant:** Plaatsen van orders en controle kwaliteit.

- **Planner:** Zet de vraag van de klant uit in het bedrijf.

Nog vragen?



Dan begint de klant af te roepen over 5 minuten

Kopiëren van oplossingen?

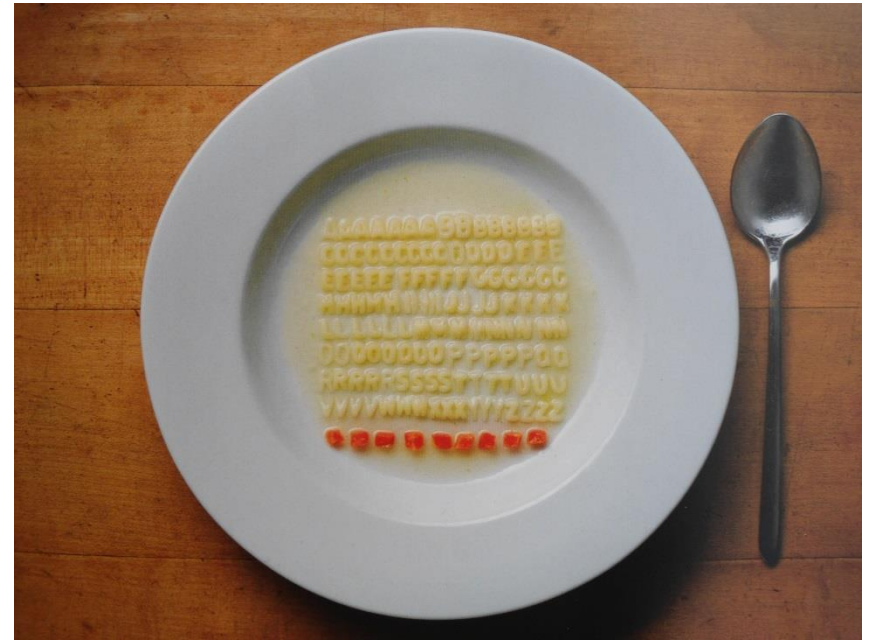
- Nee, dat werkt niet!
- In elke praktijk zijn andere problemen.
- Zorg ervoor dat je in kaart hebt welke problemen spelen in jouw praktijk.
- Daarmee ga je met je team aan de slag!
- En dat kan totaal anders zijn dan wat je vandaag hebt gezien.

Waar begin je?

Met **5S** = werkplekmanagement.

- **S**cheiden
- **S**chikken
- **S**choonmaken
- **S**taandaardiseren
- **S**tand houden

Scheiden



Schikken



Scheiden/Schikken

6 uur besparing
maandelijks



Scheiden/Schikken.



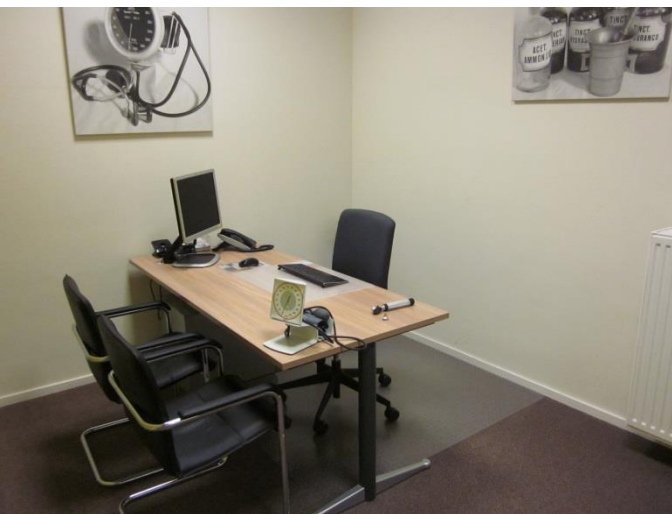
Scheiden/Schikken.



Schoonmaken



Standaardiseren.



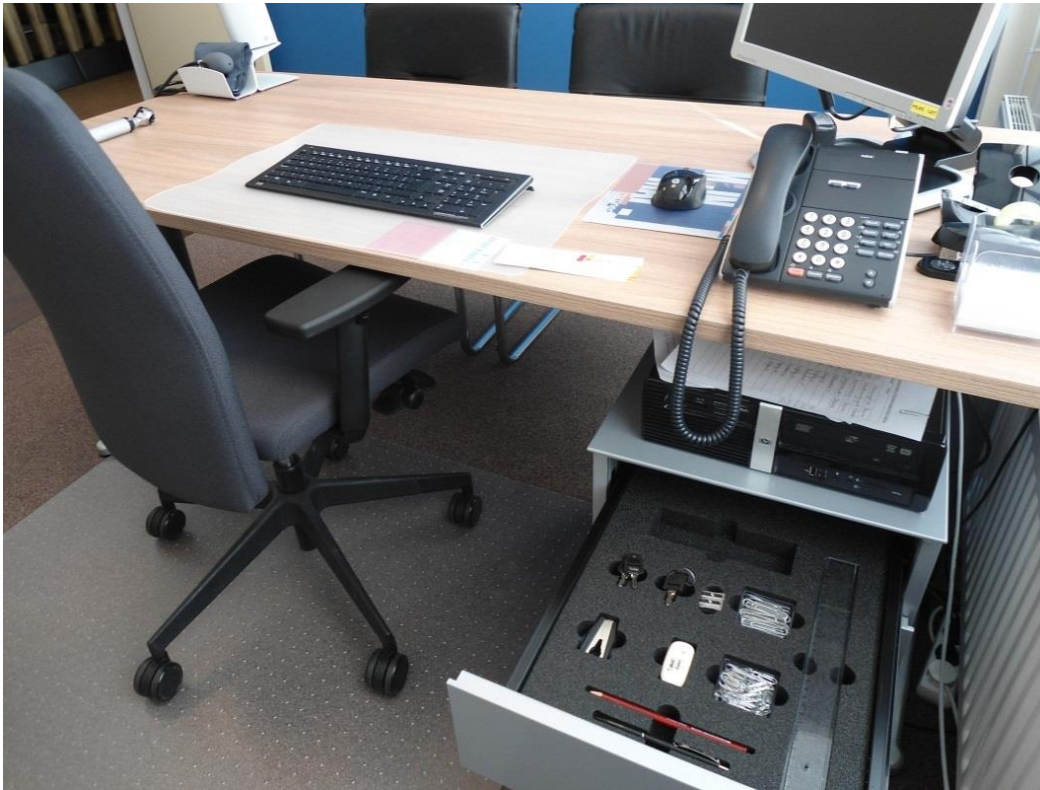
Standaardiseren.



Overal dezelfde lade indeling



Standaardiseren.



Visualiseren.

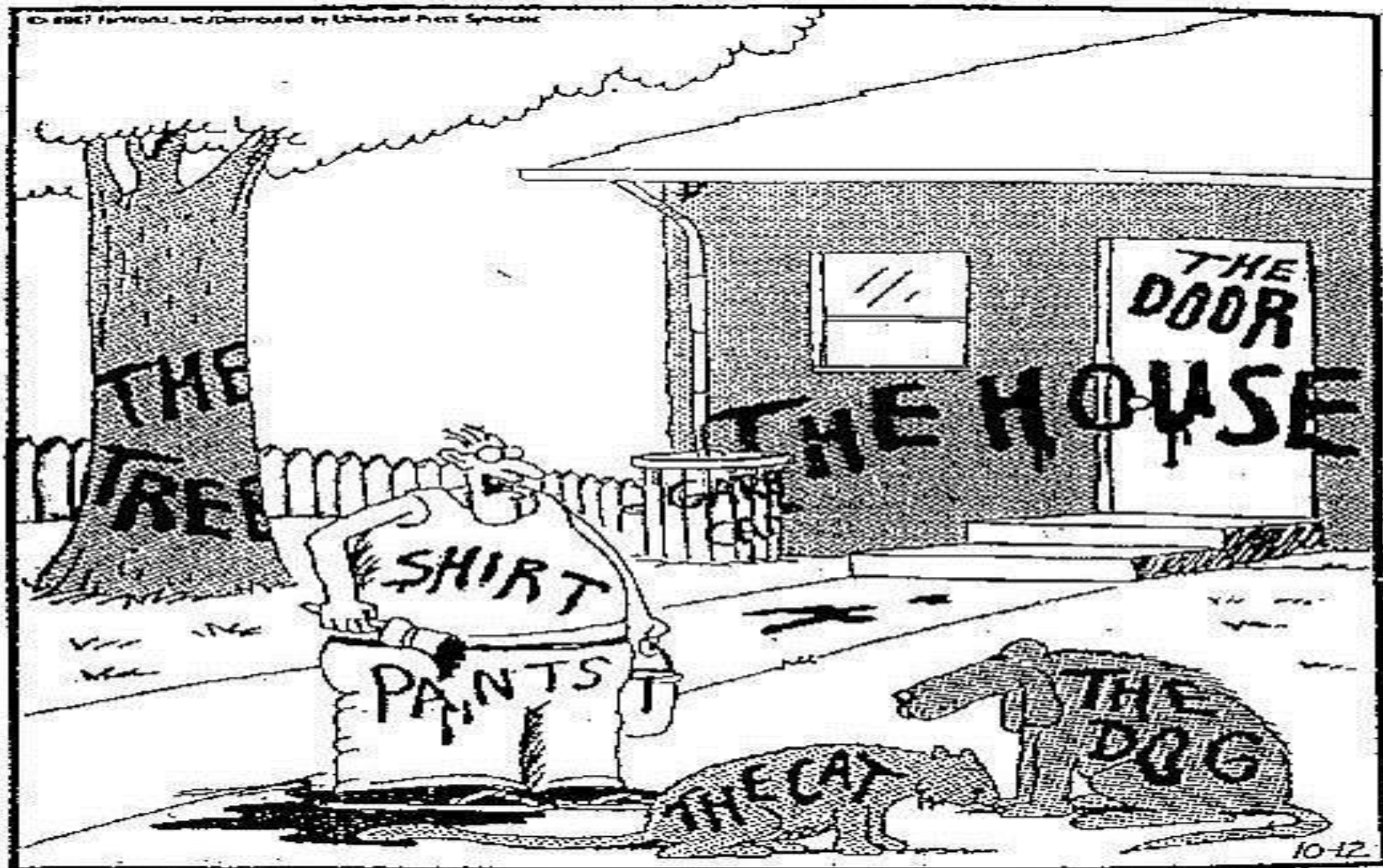
- In één oogopslag zien wat er nodig is : info, materialen.
- Zichtbaar wat tijdens het proces gebeurt.

Doel

- Werk beter overdraagbaar aan anderen.
- Het werk aangenamer en makkelijker maken, met meer output/ resultaat.

THE FAR SIDE

By GARY LARSON

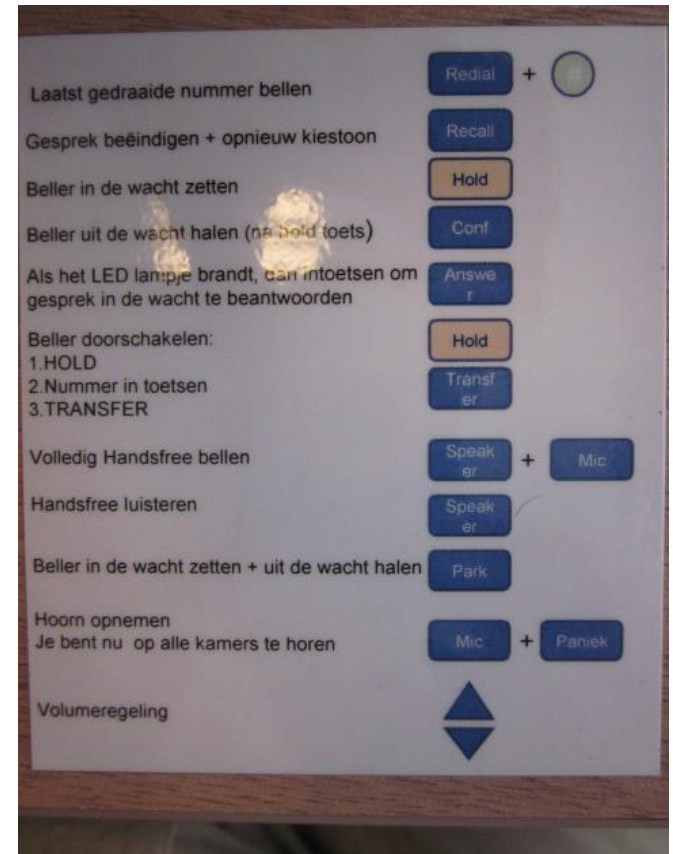


"Zo, dat moet de boel hier aardig verduidelijken!!"

Waar dienen alle knoppen voor?



Visualisatie op elk buro.



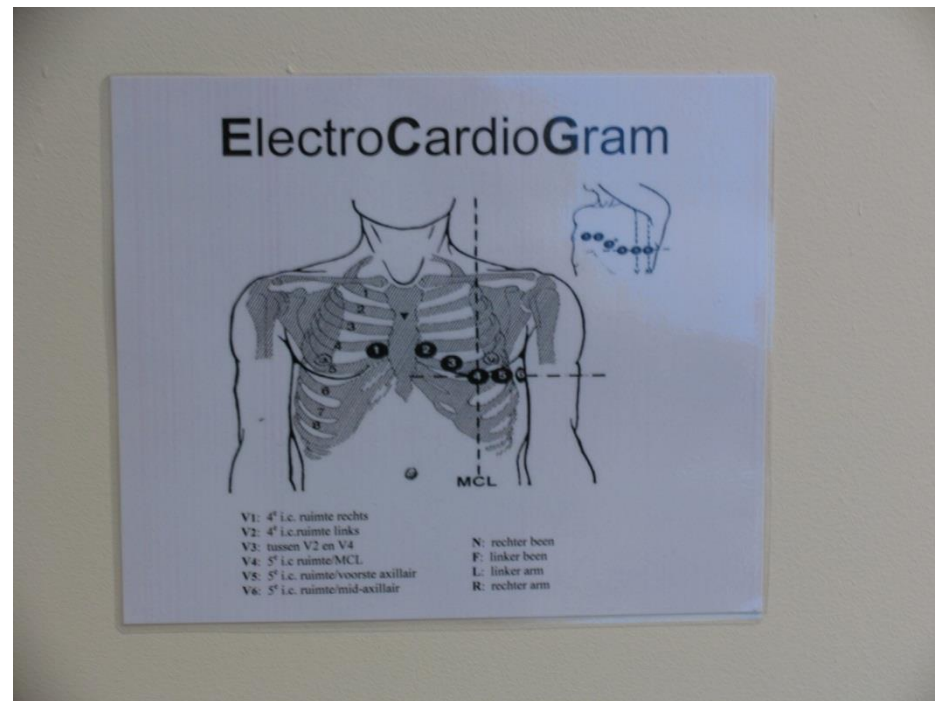
Visualisatie in de verbandkar.



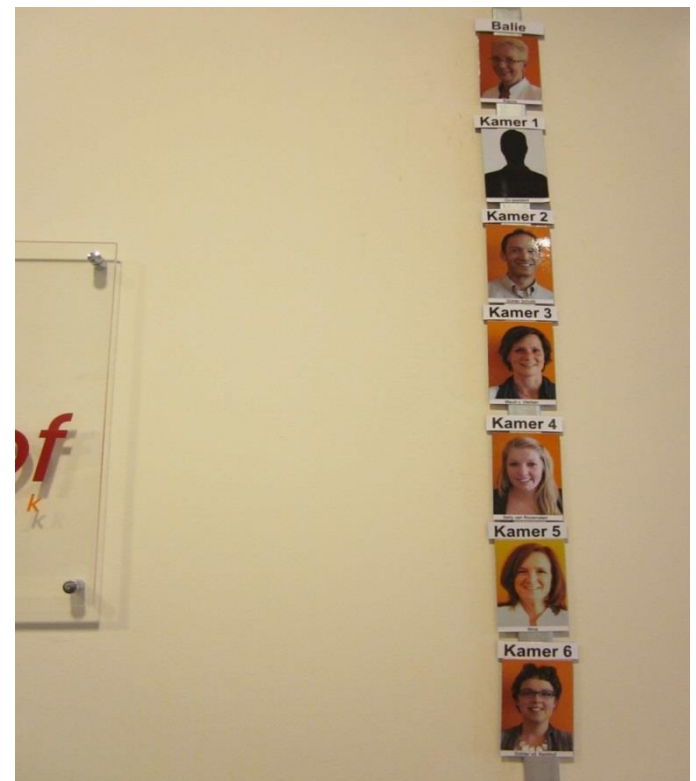
Visualisatie op de verbandkar.



Visualisatie



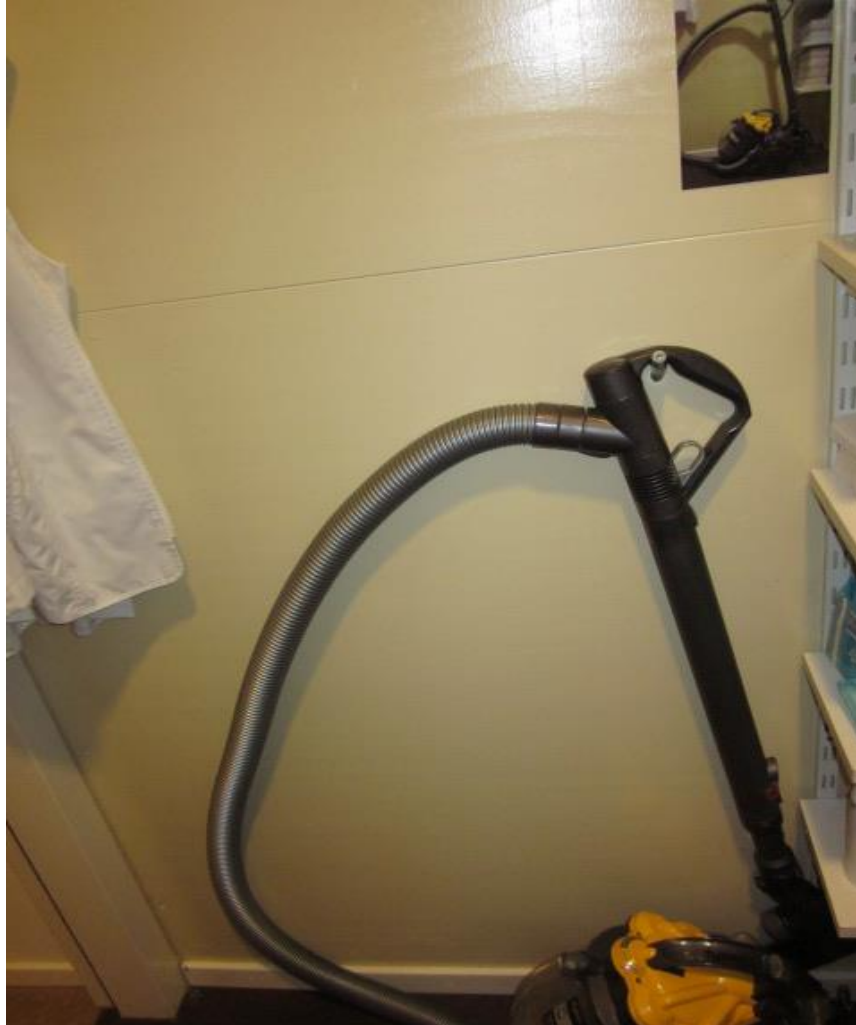
Visualisatie aan de balie.



Visualisatie op de balie.



Visualiseren!













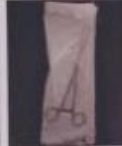

Visualiseren: EPL.

Protocolen Praktijkorganisatie



Sterilisatieprotocol

Uitvoering door:
Doktersassistenten

Doel:
Het op de juiste manier steriliseren van onderstaande instrumentarium in de huisartsenpraktijk:

					
Chalazionklem	Oogguts	Schaar	Oorpincet	Scalpelhouder	Neusspeculum
					
Speculum	Naaldvoerder	Nageextractie-tang	Pincet	Aanhaaktang	Korentang

Autoclaaf

	Programma		Water verversen
-	Start/stop		
+	Schuifknop		
	Aan/uit knop		

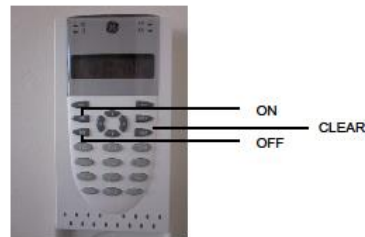
Uitvoering van sterilisatie:

- Maak de instrumenten schoon en droog ze goed af.
- Verpak de instrumenten in de daarvoor bestemde zakje (in de behandelkamer):
 - Instrumenten met beleid inpakken, pincetten met de vingers niet aanraken.
- Zet het apparaat aan door de knop rechtsonder om te zetten.

Visualiseren: EPL.

Praktijk openen

- Doe de voordeur van het slot
- Zet het alarm uit: druk de code in en druk op 'OFF'



- Zorg dat de elektrische deur aan staat:

Sleutel elektrische deur



Draai de sleutel van elektrische deur naar 0 totdat je een zachte piep hoort, en dan weer terug naar I:



Laat deze sleutel in het kastje zitten.

- Meterkast (links) openen en sleutel (zwart label) pakken

Sleutel



- Alle deuren openen met sleutel (zwart label)
- Sleutel (zwarte label) ophangen achter balie op het haakje aan de linkerkant

Z.O.Z.

Kanban.

The image shows two white Kanban cards from 'elkerliek'. The top card is partially obscured by a red sticker that says 'KAMER 2'. The card contains a registration form with various fields for personal information, contact details, and a grid for marking preferences. The bottom card is similar but has a different ID number, 'V211210'. The 'elkerliek' logo and contact information are visible at the top of both cards.

The image shows a red Kanban card from 'elkerliek'. The top right corner has a white sticker that says 'KAMER 2'. The card contains a registration form with various fields for personal information, contact details, and a grid for marking preferences. The bottom of the card has the ID number 'V141009'. The 'elkerliek' logo and contact information are visible at the top of the card.

Kanban.



Kanban.



Voorraadkast.



Kanban systeem.



Bestelsysteem.



Continu verbeteren....

De 3^e ronde

Voordelen voor de patiënt

- “Quality time” voor de patiënt: de patiënt krijgt de volle 10 minuten waar hij recht op heeft. Dat ervaart de patiënt ook.
- De patiënt ervaart meer rust.
- Patiënten hoeven niet te wachten.

Voordelen voor de huisarts/NP/PO

- De volle 10 minuten kun je echt besteden aan de patiënt.
- Niet meer zoeken naar spullen/formulieren.
- Duidelijkheid over wie aanspreekbaar is.
- Kostenreductie door goed voorraadbeheer.
- Goede opstap voor NHG-accreditatie.
- Processen in de praktijk zijn duidelijk beschreven.
- Meer plezier in je werk!

Voordelen voor de assistente

- Duidelijkheid wat de taken zijn.
- Uniformiteit.
- Communicatie is duidelijker.
- Vaste afspraken in woord en beeld. (epl)
- Tijdswinst m.b.t. bijvullen/voorraadbeheer.
- Niet zoeken naar spullen.

Patiëntenplatform

Huisartsenpraktijk in Deurne vraagt patiënten expliciet om hun mening

door Frank van den Heuvel
e-mail: f.vdheuvel@ed.nl

DEURNE – In ziekenhuizen en zorgcentra is het al een bekend verschijnsel, maar in de eerstelijnszorg is het heel bijzonder wat de Deurnese huisartsen Ulrich Schultz en Kitty van de Kerkhof voor ogen hebben. Patiënten van hun praktijk aan de Kerkstraat worden uitgebreid in de gelegenheid gesteld om hun mening te ventileren over allerlei zaken met betrekking tot zorg en service.

Het opzetten van zo'n 'patiëntenplatform' is een bewuste keuze van Schultz en Van de Kerkhof. Schultz: „We maken al gebruik van enquêtes en daaruit komen altijd bruikbare dingen naar boven, maar het is geen interactief middel. We willen onze patiënten expliciet vragen naar hun mening.

Zijn we op de goede weg? Wat kan er veranderd worden? Hoe ervaren de mensen de zorg, de service, het gebouw? Wij zijn als huisartsen bij wijze van spreken 24 uur per dag met ons vak bezig, maar dan ontwikkel je ook blinde vlekken. Zo van: dat doen we altijd al zo, dus het is goed. Maar is dat ook zo? Een frisse blik van een patiënt kan dan verhelderend zijn.”

Schultz en Van de Kerkhof hebben twaalf patiënten aangeschreven die qua achtergrond, geslacht en leeftijd een representatieve groep vormen. Zij komen morgen bijeen in een zaal van Grand-Café Beekman & Beekman. Schultz: „De mensen die we hebben benaderd reagerden erg enthousiast. Twee mensen zijn toevallig op vakantie en vinden het jammer dat ze er niet bij kunnen zijn.”

Schultz en Van de Kerkhof werken volgens de zogenoemde 'Lean-methode', die de patiënt centraal stelt en bedrijfsprocessen daaromheen zoveel als mogelijk tracht te verbeteren. Het raadplegen van patiënten past in die theorie. Toch zal niet aan alle verlangens en wensen voldaan kunnen worden, weten de huisartsen. „Maar dat realiseren de patiënten zich ook”, zegt Schultz. „Wij hebben bijvoorbeeld een avondsprek uur. Als straks de wens zou worden geuit om elke avond open te zijn, dan is dat niet haalbaar. Maar als je dat goed uitlegt, creëer je ook begrip.”

Schultz hoopt in ieder geval dat de patiënten het achterste van hun tong laten zien. „Dan heb je er het meest aan. Wij zijn benieuwd wat er op tafel komt, het is ook voor ons een experiment.”

Vervolgstappen om met Lean te kunnen starten

- Workshop met alle medewerkers van de praktijk.
- Starten met 5S/visueel management.
- Processen in kaart gaan brengen onder begeleiding.
- Opleiden van medewerkers die Leancoach worden.
- Een lean team samenstellen, huisarts, assistente, manager en PO/NP.

Wat zou je morgen al kunnen doen

- Vertellen in de Hagro/ Maatschap.
Afspraken met apotheek maken over herhaalrecepten te stroomlijnen.
- Kaartje van de telefoon maken.
- Bijhouden (turven) hoe vaak je gestoord wordt door de assistentes. Klopt je gevoel?
- Magneetsysteem bestellen!

Evaluatie

