

# BASISTRAINING PV+/LEAN

Datum

- Namen trainers-



# AGENDA

- Introductie
- Waarom PV+/Lean?
- Wat zie je van PV+ in ons ziekenhuis?
- Wat is Lean?
- Spel (1<sup>e</sup> ronde)
- Basisprincipes Lean
- Lunch
- Basisprincipes Lean (vervolg)
- Spel (2<sup>e</sup> ronde)
- Casus uit de praktijk



# INTRODUCTIE

Introduceer jezelf in 30 seconden

Denk hierbij aan:

- Je naam, functie en afdeling
- Ervaring met PV+/Lean
- Wat verwacht je van vandaag?





# WAAROM PV+ / LEAN?

# MISSIE EN KERNWAARDEN

Samen

Betrokken

Continu  
verbeteren

Innovatief

Samen zorgen

voor kwaliteit van

*leven*

ST ANTONIUS

een santeon ziekenhuis

# PROBLEEMOPLOSSEND VERMOGEN VERGROTEN (PV+)

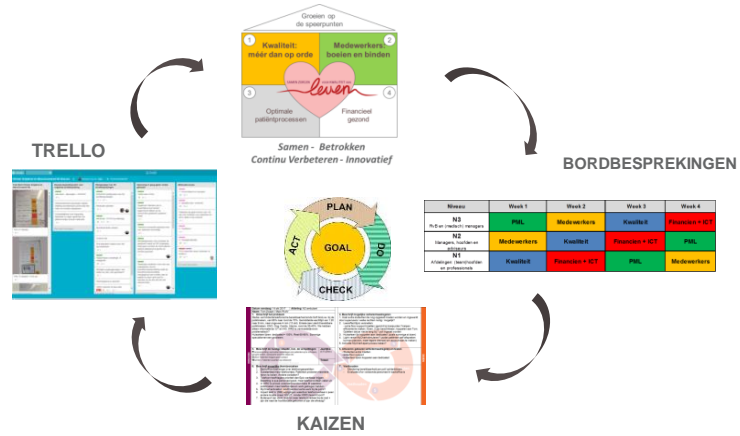


## Doelstellingen

- Procesverbetering als normaal onderdeel van ieders dagelijks werk
- Het probleemoplossend vermogen vergroten van alle medewerkers en de leiding in staat stellen hen daarin te coachen en aan te sturen
- Doelen en sturing op bedrijfsniveau cascaderen en waar nodig escaleren

# VOORBEELDEN WAT WE MET PV+ LEAN BEOGEN

- Het zoeken naar spullen en bewegen van medewerkers bij Geboortezorg is verminderd
- Meer rust gecreëerd en meer bedden beschikbaar door 'Opnemen zonder bed'
- Dagelijks worden tientallen broden minder weggegooid
- Meer inzicht in aantal facturen dat dagelijks binnenkomt en sturing op het afhandelen hiervan
- Minder patiënten vallen van het OK programma af door verbeterde planning



# WAT ZIE JE VAN PV+ / LEAN IN ONS ZIEKENHUIS?



# PV+ VERBETERMETHODES IN HET ZIEKENHUIS

**PV VERBETERBORD** ST ANTONIUS  
 Waar lopen we tegen aan?

Datum	Melden	Waar loop ik tegen aan?	Wat is de oorzaak?	Verbetervoorstel?	Opname	Deadline	Verantw.
10/1		CR BE nieuwe applicatie	nieuwe 1d pensioe	Scheiding met pensioe 1e ke	Dorpsbe Social		
19/1	Jessica	ro badge worden niet versleuteld	ro badge van de eerste ro badge	ro badge van de eerste ro badge	Linde		
	Jessica	Wln. par. wachten	?	?	?		
10/2	Heb/ bin	Bestellingen	meer voorraad	meer voorraad	Korriak Jose		
4/1	Hardy	patiënten niet goed se loon	20000	20000			

= Oorzaak besproken, eigenaar en deadline vastgesteld  
  = Verbetervoorstel maken, uitvoeren en testen  
  = Afpraak vastgesteld  
  = Afpraak geborgd

verbeterbord



N1-2-3 Verbeterstructuur



Dagstart



# DAGELIJKS TIJD VOOR CONTINU VERBETEREN



Van 8 tot 10 reserveren managers  
en hoofden de agenda voor continu  
verbeteren:

Bordbesprekingen

Coachen en gecoacht worden

Zichtbaar op werkvloer (gemba)

Kaizens

# RITME EN SAMENSTELLING BORDBESPREKINGEN

- Bordbesprekingen op drie niveaus (N1, N2, N3)
- Zorg en ondersteuning samen
- 4-wekelijkse bespreekcyclus

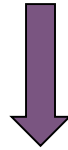
Niveau	Week 1	Week 2	Week 3	Week 4
<b>N3</b> RvB en (medisch) managers	PML	Medewerkers	Kwaliteit	Financien + ICT
<b>N2</b> Managers, hoofden en adviseurs	Medewerkers	Kwaliteit	Financien + ICT	PML
<b>N1</b> Afdelingen: (team)hoofden en professionals	Kwaliteit	Financien + ICT	PML	Medewerkers



# WAT IS LEAN?

# WAT IS LEAN?

Lean is een filosofie en vooral een manier van werken waarbij alles en iedereen zich richt op het creëren van waarde voor de klant en het eliminieren van verspillingen



Verhoogt klanttevredenheid

&

Verhoogt betrokkenheid van medewerkers



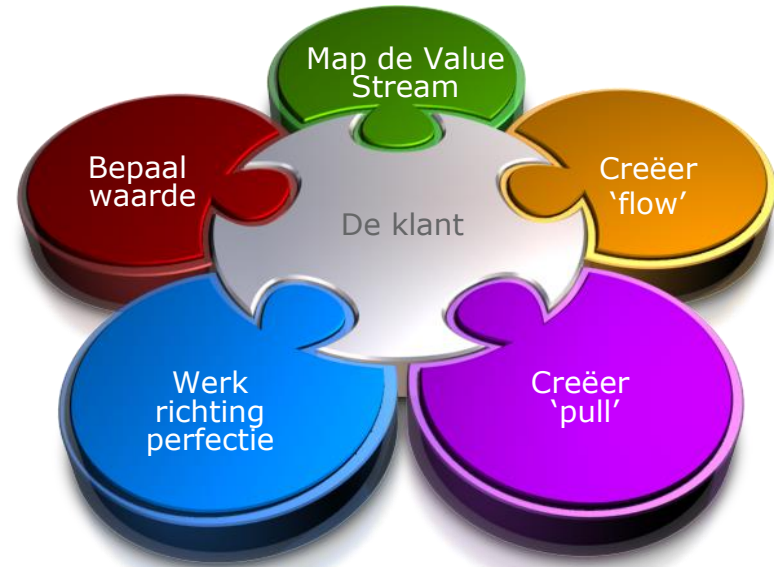
# DE LEAN CULTUUR

- Continu leren en verbeteren
- Samenwerken
- Transparantie: maak het zichtbaar
- Wederzijds vertrouwen en openheid
- Wederzijds respect
- Afspraak is afspraak, verbondenheid
- Besluitvaardigheid: tijdige beslissingen



# DE 5 BASISPRINCIPES VAN "LEAN DENKEN"

1. Bepaal waarde:
  - Wie is de klant?
  - Wat is waarde voor de klant?
2. Breng waardestream in kaart
3. Creëer 'flow' (verwijder verspilling)
4. Creëer 'pull' (werk o.b.v. de klantvraag)
5. Continu verbeteren (werk naar perfectie)




# WERKEN MET EEN VERBETERBORD

**PV+** VERBETERBORD

ZIEKENHUIS  
**ST ANTONIUS**


Waar lopen we tegen aan?

Datum:	Melder:	Waar loop ik tegen aan?	Wat is de oorzaak?	Verbetervoorstel?	Eigenaar:	Deadline:	Voortgang:
							
							
							
							
							
							
							
							
							
							

 = Oorzaak besproken, eigenaar en deadline vastgesteld

 = Verbetervoorstel maken, uitwerken en testen

 = Afspraak vastgesteld  
↓  
Naar Afsprakenbord

 = Afspraak geborgd







# SPEL RONDE 1

# VERDELING VAN DE ROLLEN

Rollen	Wie
Receptionist	Desiree van Ballegoy
Triage verpleegkundige	Edwin Hoogendoorn
Opname verpleegkundige	Erik van Hannen
Hoofd verpleegkundige	Lavinia Jacobs
Arts assistent	Harco Schaap
Supervisor	Anne Keijser
Transportdienst medewerker	Robert Fetter
Bloed lab laborant	Nicky Klaasen
Röntgen technicus	Marianne van Ooijen
Kwaliteit manager	Nina Zipfel + Nienke Roescher
Lean data verzamelaar	Maarten van Erkel + Marian Huijskens
Klagende moeder	Ilona Schreijnders
PV+ adviseur	

# RESULTATEN 1<sup>E</sup> RONDE

# PAUZE

**OFTEWEL EEN  
KORTE VAKANTIE  
OP DE WERKPLEK**

*Loesje*

POSTBUS 1245 8001 BA AARHLEN

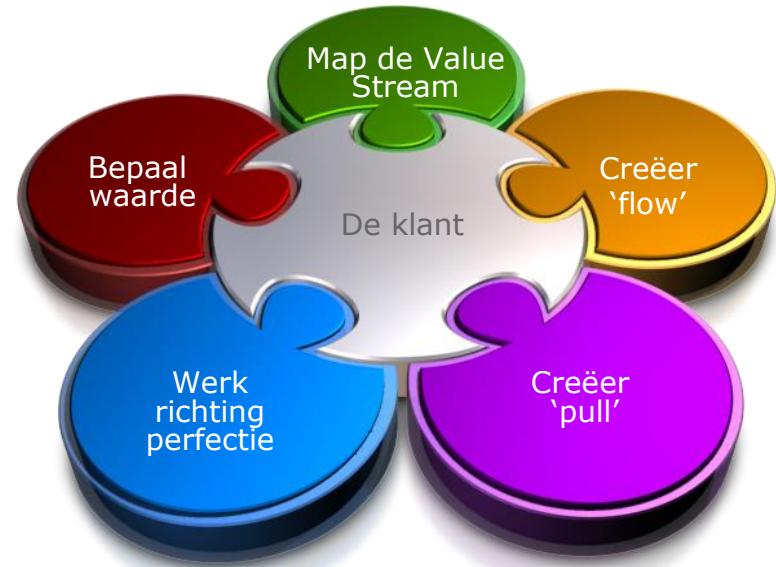
**ST ANTONIUS**  
een santeon ziekenhuis



# BASISPRINCIPES LEAN

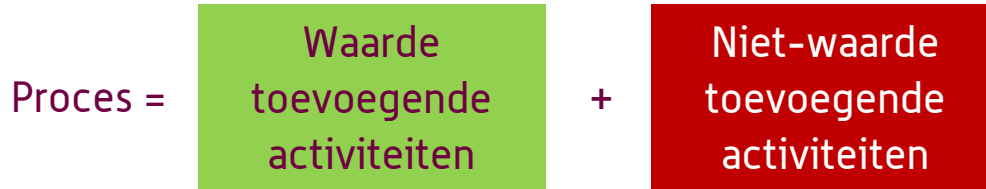
# DE 5 BASISPRINCIPES VAN "LEAN DENKEN"

1. Bepaal waarde:
  - Wie is de klant?
  - Wat is waarde voor de klant?
2. Breng waardeestroom in kaart
3. Creëer 'flow' (verwijder verspilling)
4. Creëer 'pull' (werk o.b.v. de klantvraag)
5. Continu verbeteren (werk naar perfectie)



# WAT IS WAARDE?

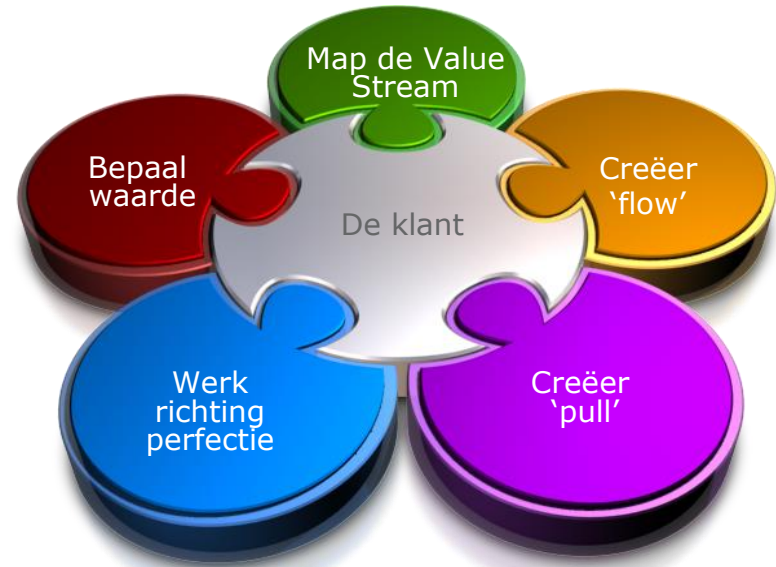
Er zijn waardetoevoegende en niet-waarde toevoegende activiteiten



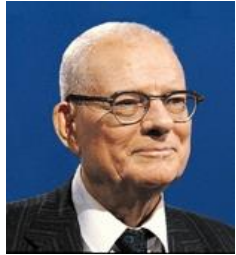


# DE 5 BASISPRINCIPES VAN "LEAN DENKEN"

1. Bepaal waarde:
  - Wie is de klant?
  - Wat is waarde voor de klant?
2. Breng waardeestroom in kaart
3. Creëer 'flow' (verwijder verspilling)
4. Creëer 'pull' (werk o.b.v. de klantvraag)
5. Continu verbeteren (werk naar perfectie)



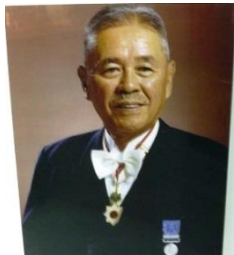
# ALLE WAARDE IS UITKOMST VAN EEN PROCES: DAAR LIGT DE SLEUTEL!



W. Edwards Deming

“...in 85% van de gevallen dat een organisatie faalt om aan de eisen van de klant te voldoen ligt de oorzaak bij falende processen.... niet bij de medewerker...”

**“Geef de mensen niet de schuld, maar verbeter het proces!”**



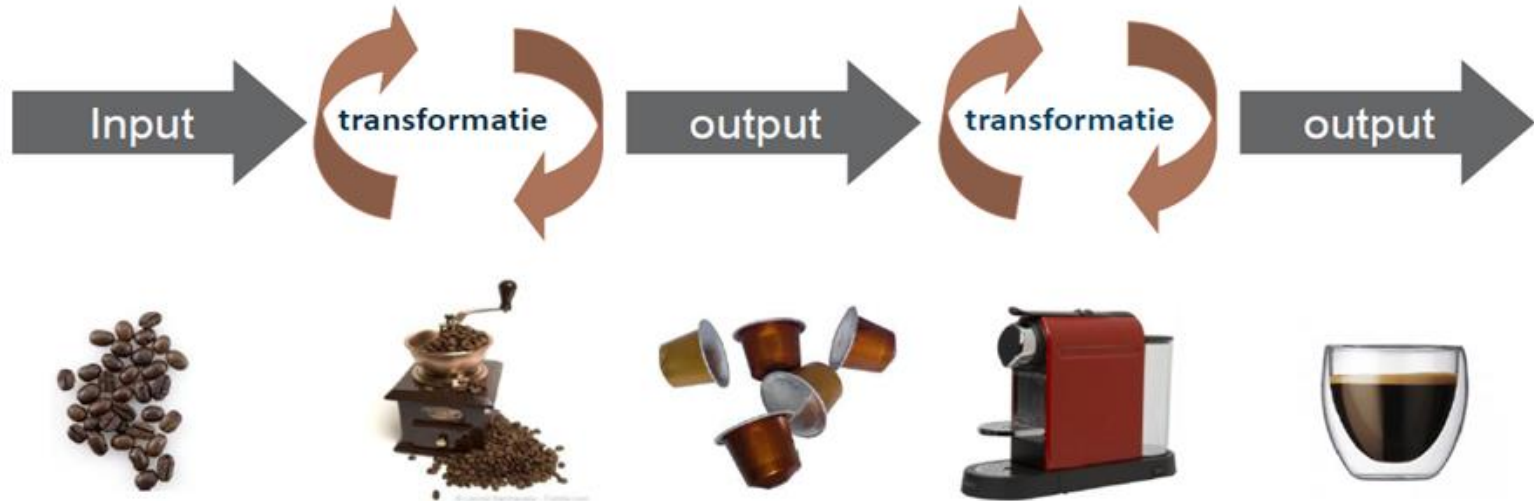
Taichii Ohno

“Wereldwijd zoeken organisaties naar toptalent en laten hen vervolgens aan falende processen werken”.

**“Toyota zoekt normaal talent, maar we laten hen aan de beste processen van de wereld werken.”**

# WAT IS EEN PROCES?

Elk proces wordt gekenmerkt door een input, output en transformatie

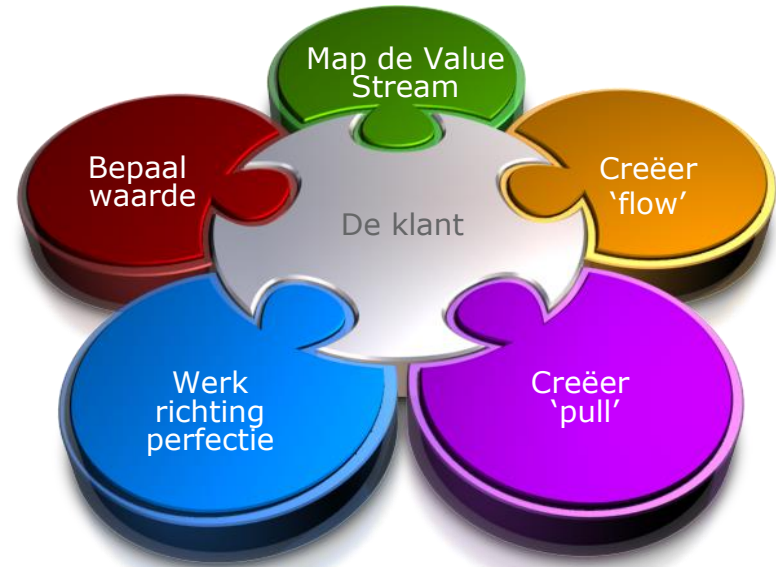


# LEREN ZIEN...

Filmpje

# DE 5 BASISPRINCIPES VAN "LEAN DENKEN"

1. Bepaal waarde:
  - Wie is de klant?
  - Wat is waarde voor de klant?
2. Breng waardeestroom in kaart
3. Creëer 'flow' (verwijder verspilling)
4. Creëer 'pull' (werk o.b.v. de klantvraag)
5. Continu verbeteren (werk naar perfectie)





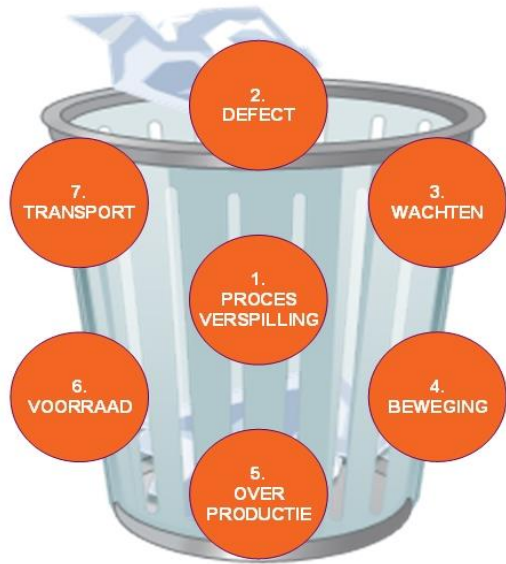
# VERSPILLINGEN

# WAT IS VERSPILLING?

Alles wat geen waarde toevoegt voor een klant



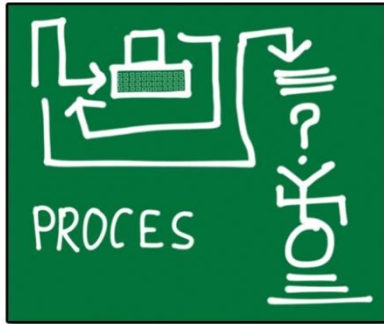
# ZEVEN VORMEN VAN VERSPILLING



- 1. Procesverspilling**  
Onnodige handelingen, te weinig handelingen en verkeerde handelingen
- 2. Defect**  
Het resultaat is niet zoals gewenst
- 3. Wachten**  
Wachten op iemand of iets
- 4. Beweging**  
Elke vorm van beweging door mensen
- 5. Overproductie**  
Iets alvast doen voordat het nodig is of iets opsparen ('batchen')
- 6. Voorraad**  
Meer materialen en middelen dan minimaal nodig
- 7. Transport**  
Materiaal of apparatuur fysiek verplaatsen



# VERSPILLING - PROCESVERSPILLING



- Onnodige handelingen  
Bijv. specialist schrijft standaard een uitgebreid verslag dat huisarts nooit leest
- Te weinig handelingen  
Onvoldoende voorbereiding voor spreekuur of operatie
- Verkeerde handelingen ('workarounds')  
Handdoek om deurklink van medicijnruimte om piepjes in de nacht te voorkomen die patiënten storen

# VERSPILLING - DEFECT



- Het resultaat is niet zoals gewenst
- Fouten/kapotte producten/herstelwerk  
Bijv. Decubitus, infecties, klacht van een patiënt

# VERSPILLING - WACHTEN



- Wachten op iemand of iets  
Bijv. wachten op een infuus, de lift, een uitslag, opstarten van PC, antwoord op een mail

# VERSPILLING - BEWEGING



- Elke lichamelijke beweging die geen waarde toevoegt aan het proces
- Onnodige bewegingen, zoeken  
Vaak veroorzaakt door de inrichting van een werkplek

# VERSPILLING - OVERPRODUCTIE



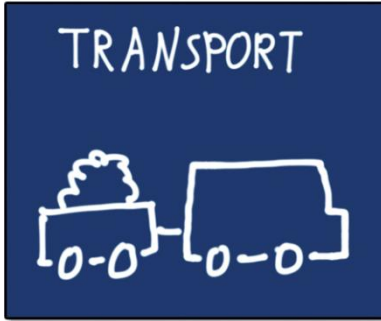
- iets alvast doen voordat het nodig
- iets opsparen (batching)

# VERSPILLING - VOORRAAD



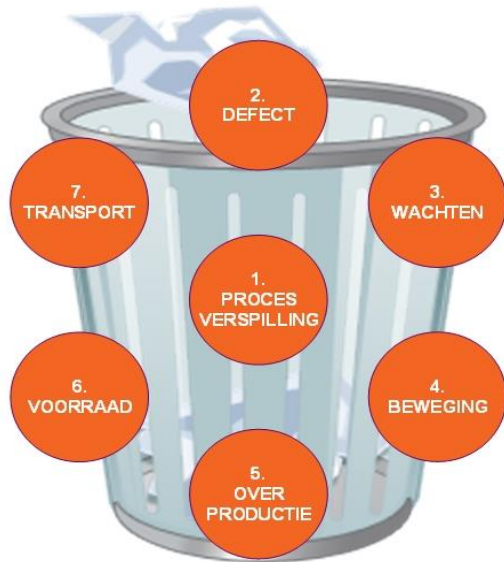
- Meer materialen, middelen of ruimte dan op dit moment nodig is
- Materialen die wachten om verder verwerkt te worden of om gebruikt te worden

# VERSPILLING - TRANSPORT



- iets fysiek verplaatsen

# ZEVEN VORMEN VAN VERSPILLING



- 1. Procesverspilling**  
Onnodige handelingen, te weinig handelingen en verkeerde handelingen
- 2. Defect**  
Het resultaat is niet zoals gewenst
- 3. Wachten**  
Wachten op iemand of iets
- 4. Beweging**  
Elke vorm van beweging door mensen
- 5. Overproductie**  
Iets alvast doen voordat het nodig is of iets opsparen ('batchen')
- 6. Voorraad**  
Meer materialen en middelen dan minimaal nodig
- 7. Transport**  
Materiaal of apparatuur fysiek verplaatsen



# PROBEER VERSPILLINGEN UIT JE PROCES TE HALEN





# LUNCHPAUZE

改善

KAIZEN

# WAT IS KAIZEN?

改

= verandering

善

= ten goede

改善

= continu verbeteren om iets te bereiken waar je in gelooft

# KAIZEN

Kaizen is een gestructureerde methodiek om problemen op te lossen en bestaat uit zes stappen

## KAIZEN FORMULIER

Probleemoplossend vermogen vergroten om continu te verbeteren.

ST ANTONIUS

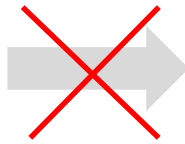
Datum vandaag:		Afdeling:	
Naam:			
1. Omschrijf het probleem		4. Beschrijf minimaal 7 verbetermaatregelen	
DENKEN	2. Beschrijf de huidige situatie, incl. de verspillingen		DOEN
	Jaarlijks: (€ 0,75 p/min) Totaal:		
	3. Beschrijf mogelijke (kern)oorzaken		
5. Plan en test gekozen verbetermaatregelen		6. Check en borg	
1. Probleem 2. Huidige situatie analyse 3. (Kern)oorzaken		4. Verbetermaatregelen 5. Check en borg 6. Plan en test	
P D A C			
Paraaf leidinggevende/coach voor probleem		Paraaf leidinggevende/coach voor plan	

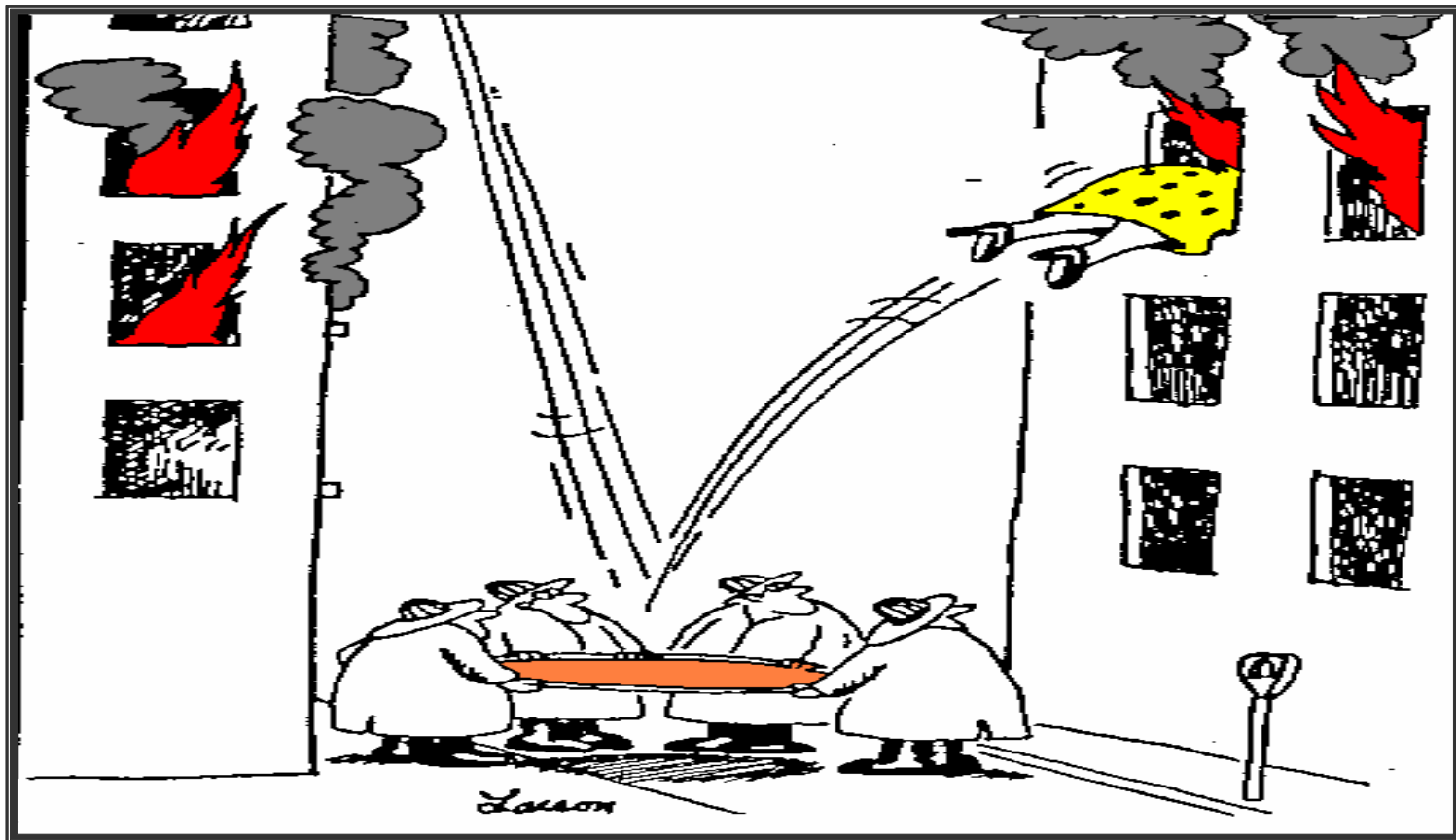
# KAIZEN METHODE = MEDISCHE METHODE

Analyse	Actie
Probleem (=klacht)	Verbetermaatregelen (=behandelplan)
Huidige situatie (=anamnese)	Testen (=controle, bijstellen)
Oorzaken (=diagnostiek)	Vasthouden (=einde behandeling)

# PROBLEEM

Patiënt op SEH kan niet opgenomen worden op een bepaalde verpleegafdeling, want er is daar geen bed beschikbaar









# OEFENING (90 SEC)

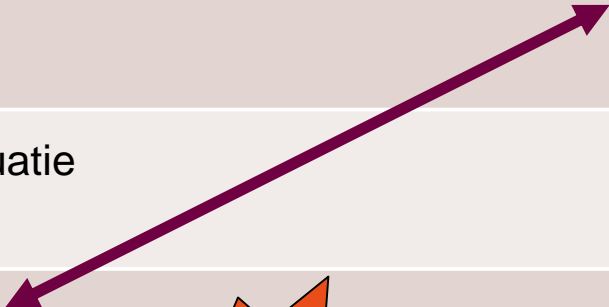
- Bedenk verbetermaatregelen, zodat dit probleem opgelost wordt
- Bedenk mogelijke oorzaken van dit probleem

# WE SCHIETEN VAAK NAAR DE OPLOSSING...



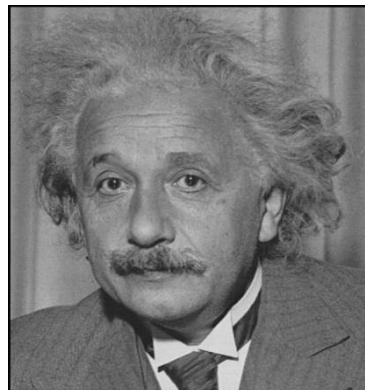
# ...IN PLAATS VAN TE LEREN DOOR DE OORZAAK AAN TE PAKKEN

Denken	Doen
Probleem	Verbetermaatregelen 
Huidige situatie	Testen
Oorzaken 	Vasthouden



“EEN PROBLEEM KUN JE NIET OPLOSSEN MET  
DEZELFDE MANIER VAN DENKEN ALS WAARUIT  
HET ONTSTAAN IS”

ALBERT EINSTEIN



# KARAKTEREIGENSCHAPPEN

Denken	Doen
Probleem	Verbetermaatregel <span>Wees creatief</span>
Huidige situatie	Test <span>Experimenteer</span>
Oorzaak <span>Wees nieuwsgierig; onderzoek</span>	Evaluatie <span>Zet door</span>
Groen licht	Conclusie

# OEFENING KAIZEN

- Maak met 3-4 personen een Kaizen
- Kies één van de verspillingen uit het SEH proces
- Gebruik 10 minuten voor “denken”
- Gebruik 10 minuten voor “doen”

Terugkoppeling over 20 minuten

KAIZEN FORMULIER Probleemoplossend vermogen vergroten om continu te verbeteren ST ANTONIUS

Datum vandaag:		Afdeling:	
Naam:			
1. Omschrijf het probleem		4. Beschrijf minimaal 7 verbetermaatregelen	
2. Beschrijf de huidige situatie, incl. de verspillingen Procesverspilling Defect Wachten Beweging Overproductie Voorraad Istie Transport		Jaarlijks: (€ 0.75 p/min)	5. Plan en test gekozen verbetermaatregelen
DENKEN	3. Beschrijf mogelijke (kern)oorzaken		6. Check en borg
	Totaal:		Plan en test
		Check en borg	
Paraaf leidinggevende/coach voor probleem		Paraaf leidinggevende/coach voor plan	






# WAARDESTROOMANALYSE

# WAARDESTROOMANALYSE (OOK WEL "VSM")

Lean leert je onderscheid te maken tussen handelingen die je moet koesteren [waarde] en handelingen waar je vanaf wil [verspilling]



**Doorlooptijd van een proces**

-  = Waarde toevoegend
-  = Niet- waarde toevoegend, maar in onze huidige werkwijze wenselijk en niet direct vermijdbaar
-  = Niet- waarde toevoegend en vermijdbaar = Verspilling

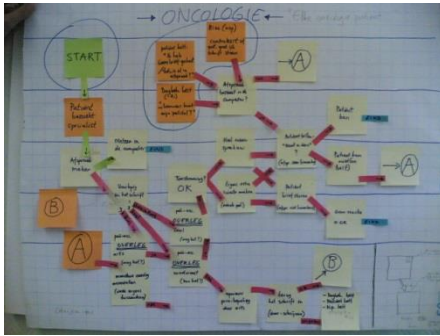


# WAT IS EEN WAARDESTROOMANALYSE?

- Het in kaart brengen van alle stappen die worden doorlopen om een product of dienst te leveren aan de klant
- Iedereen die een rol heeft in dit proces is hierbij aanwezig
- Het gaat er bij elke stap om dat er waarde wordt toegevoegd vanuit het oogpunt van de klant!

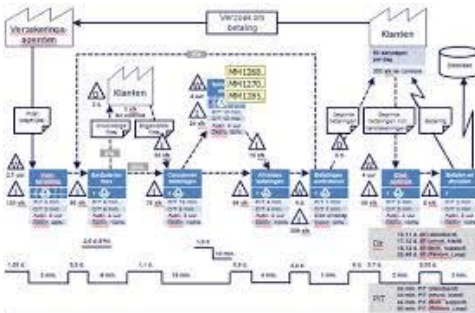


# TWEE VARIANTEN WAARDESTROOMANALYSE



## 1. Pragmatische waardestromanalyse

- Post-it's / foto's
- Meestal in een werksessie, in een keer gezamenlijk maken
- Doel is samen inzicht te krijgen en samenhang te zien, zodat de juiste knelpunten en verbetermogelijkheden samen benoemd worden
- Hoeft niet compleet te zijn, hoeft niet precies te kloppen



## 2. Diepgaande waardestromanalyse

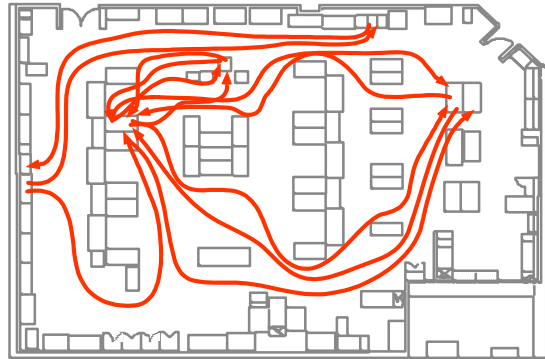
- Gedegen uitwerking en precieze analyse
- Meten doorlooptijden en tijd per handeling
- Informatiestromen en middelen identificeren
- Huidige en wenselijke variant



# SPAGHETTI DIAGRAM

# SPAGHETTI DIAGRAM - INTRODUCTIE

- Spaghetti Diagram staat ook bekend als “physical workflow” of de looproutes van een proces
- Belangrijk om inzicht te krijgen in alle beweging die plaatsvindt
- Dit kan aanleiding zijn om de werkplek anders in te richten



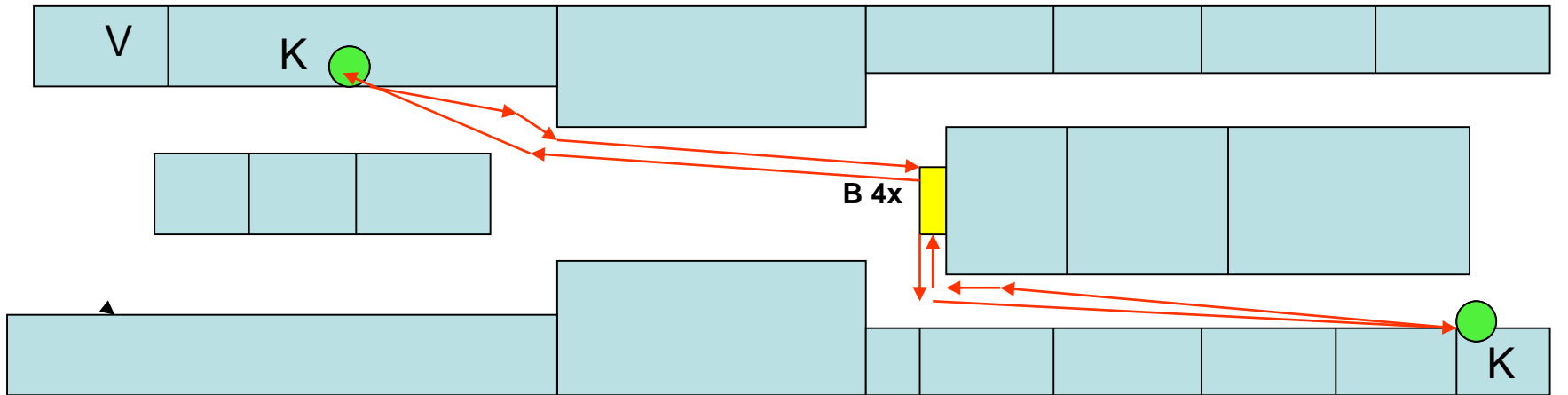
Voor



Na

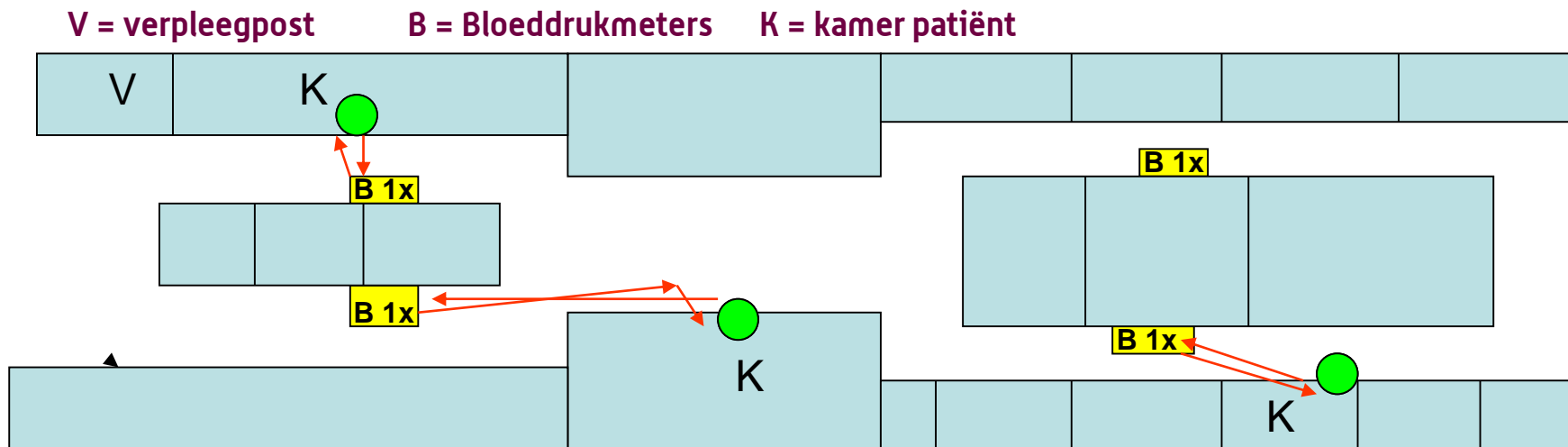
# SPAGHETTI DIAGRAM – VOORBEELD

V = verpleegpost      B = Bloeddrukmeters      K = kamer patiënt



De lijnen zijn lang, alle bloeddrukapparaten staan op 1 plek

# SPAGHETTI DIAGRAM – VOORBEELD



Lijntjes zijn korter, soms gehalveerd. Patiënt sneller geholpen.

# SPAGHETTI DIAGRAM – HOE WERKT HET?

- Kopieer/teken een plattegrond
- Maak alle processen zichtbaar (nummeren)
- Volg een product van start tot eind
- Bereken de afstand (meters)
- Maak drukke/kritieke punten zichtbaar op de plattegrond

## Tips:

- Leg iedereen vooraf uit wat een spaghetti-diagram is en gebruik een realistische plattegrond
- Doe alsof je op het product zit dat door het proces beweegt. Of dat je achter de patiënt aanloopt.
- Laat iedereen (die aan het proces bijdraagt) een eigen spaghetti-diagram maken met dezelfde plattegrond
- Bereken de loopafstand en -tijd per dag en laat dit iedereen zien!

# OPDRACHT

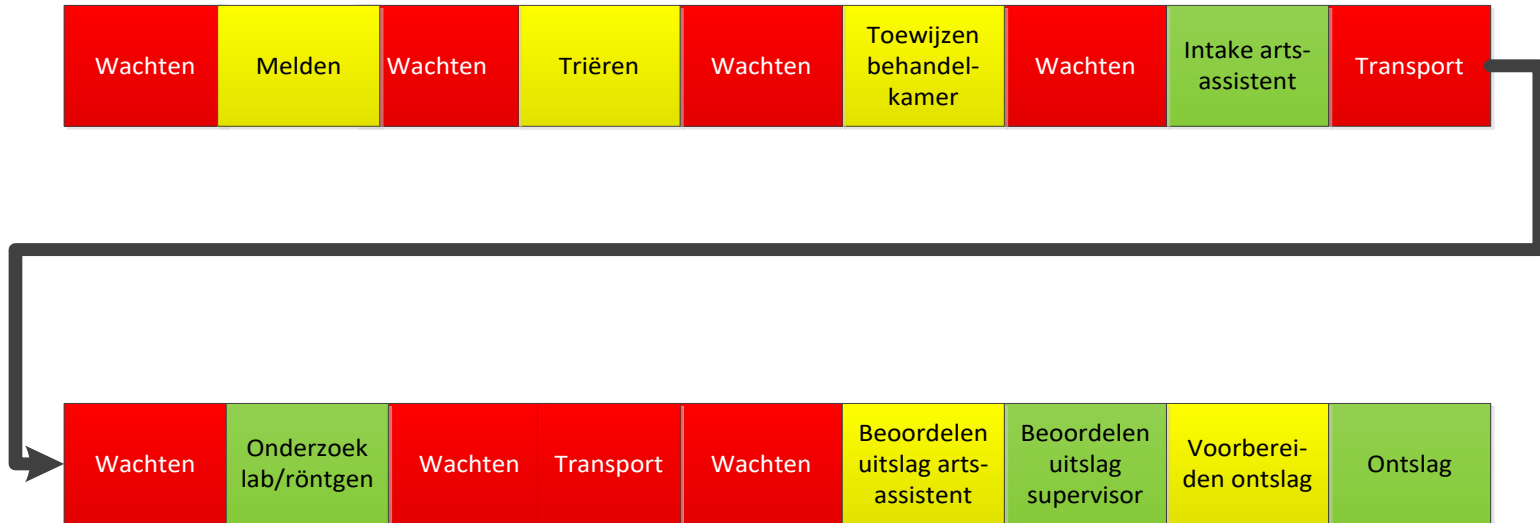
Vorm twee groepen:

- Groep 1 maakt een waardeestroom van het SEH proces
- Groep 2 maakt een spaghetti diagram van het SEH proces

Koppel de resultaten over 15 minuten terug



# WAARDESTROOMANALYSE SEH-SPEL



= Waarde toevoegend

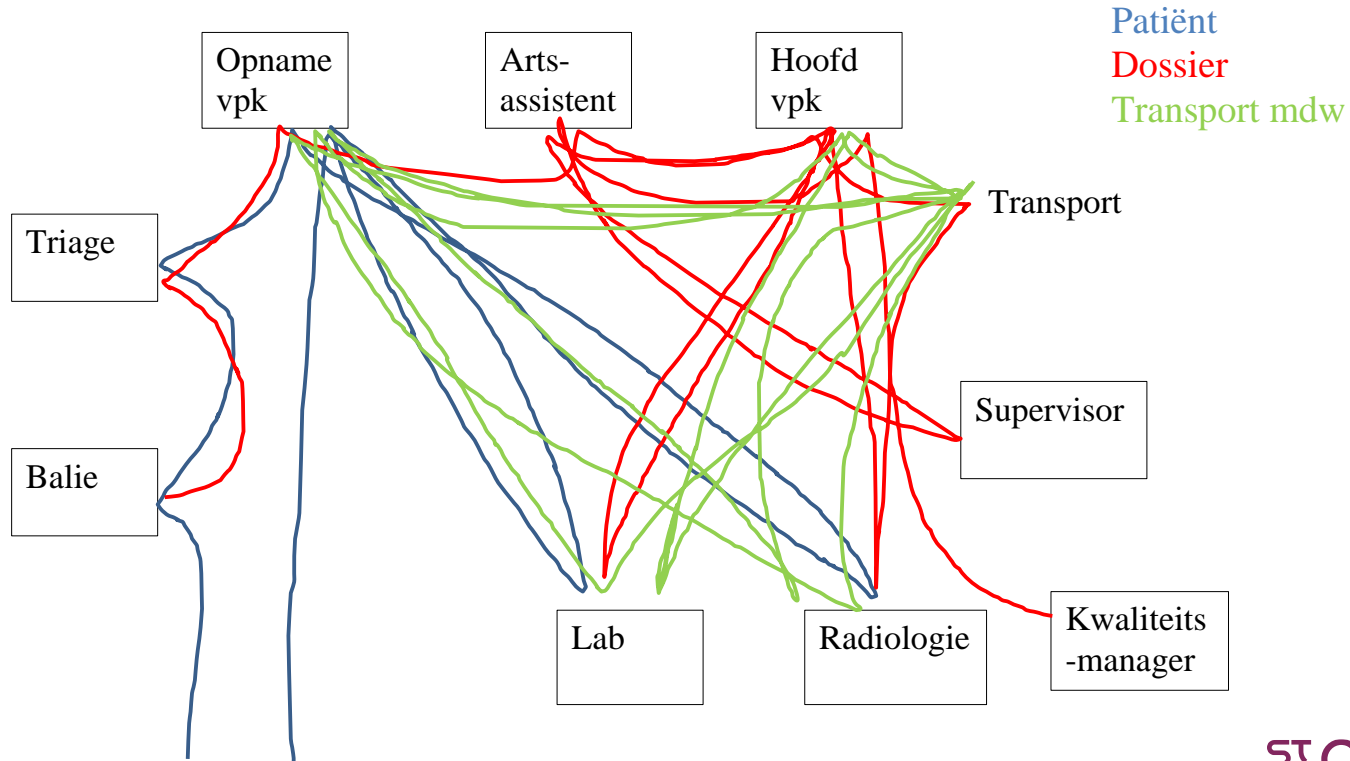


= Niet-waarde toevoegend, maar in onze huidige werkwijze wenselijk



= Verspilling

# SPAGHETTI DIAGRAM SEH-SPEL





5S

# HOE ZOU JE HET VINDEN OM HIER TE WERKEN?



# EN HIER?



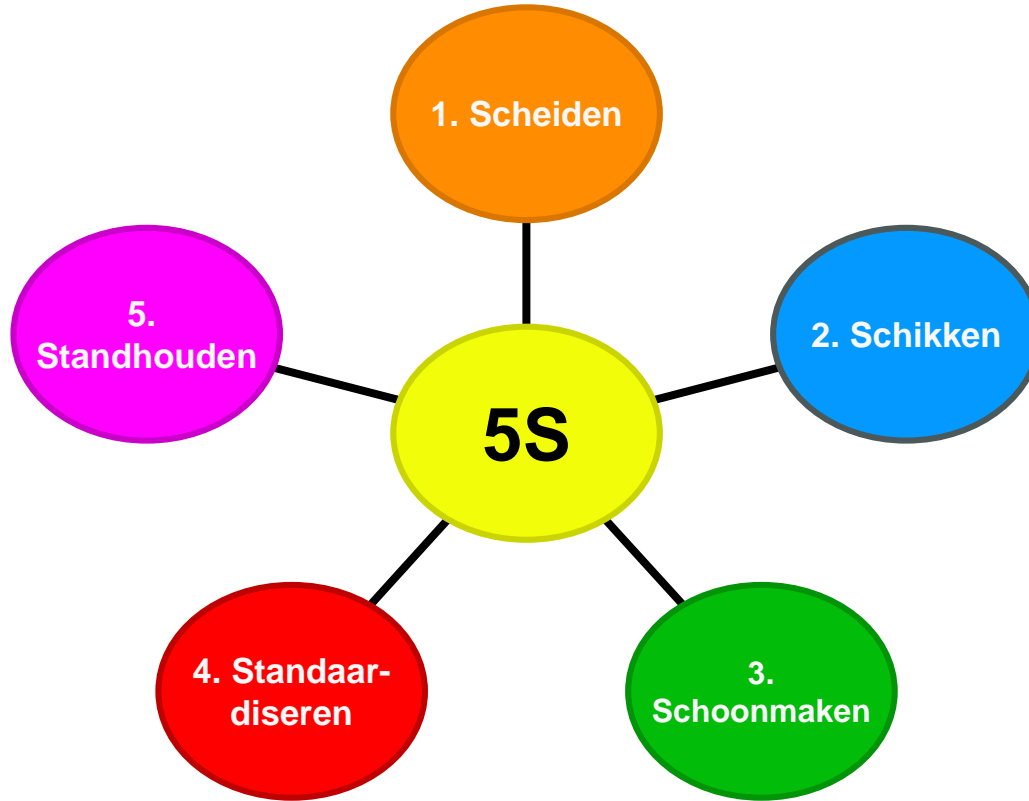
# 5S-VERMINDER 'BEWEGEN EN ZOEKEN'

5S is een methode om de werkplek op te ruimen en efficiënter te organiseren en daarmee verspilling tegen te gaan

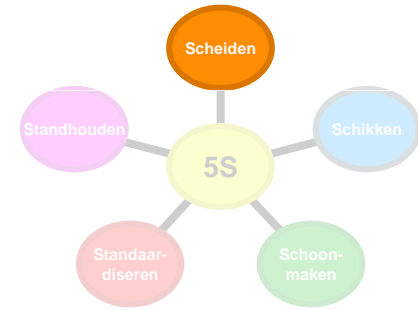
Waarom 5S?

- Om minder tijd te verspillen aan onnodige zaken (max. 30 sec. zoeken)
- De ruimte ziet er beter uit en voelt beter aan; prettig werken
- Meer tijd voor het primaire proces
- Veiligheid; onder andere kwaliteit en hygiëne
- Klanten/ patiënten krijgen positieve indruk

# 5S METHODIEK



# 1. SCHEIDEN



- Alles verwijderen wat niet nodig is om het werk uit te voeren
- Alleen maar het noodzakelijke laten staan

- Hebben we het item nodig?  
**Ja** > Hoeveel en waar plaatsen?  
**Nee** > Rood label
- Kunnen we zaken onmiddellijk weg doen of leggen we ze een half jaar in de "opslag"?



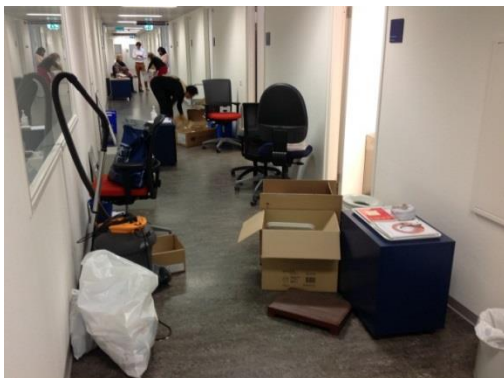
- Rood
  - Items op een centrale plek verzamelen, maar nog niet weggooien
- Geel
  - Items verzamelen in de buurt van de werkplek
  - Items met lage gebruiksfrequentie afzonderlijk bewaren
  - Samen beoordelen op een later tijdstip
- Groen
  - Items op de werkplek laten
  - Definitieve bestemming komt later





# VOORBEELDEN 5S

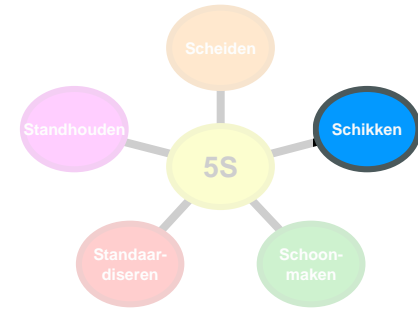
## Backoffice Cardiologie



## Poli Cardiologie



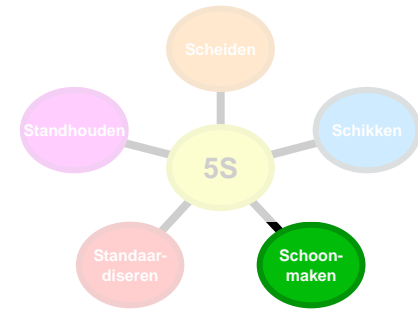
# 2. SCHIKKEN



- Doel: effectieve en efficiënte opbergmethoden
- Er moet een plaats zijn voor alles én alles moet op zijn plaats liggen, zodat:
  - Er geen zoek- en looptijden zijn;
  - Je niet kunt misgrijpen;
  - Je geen spullen dubbel hoeft aan te schaffen
  - Er geen communicatieverstoringen zijn



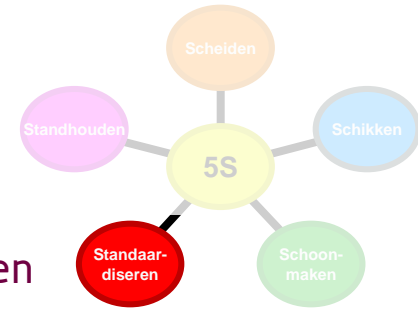
# 3. SCHOONMAKEN



- Doel: laat alles er fantastisch uitzien!
- Maak alles zuiver en houd het schoon
- Iedereen kan belangrijke items voor proces zien, pakken en terugleggen
- *Afwijkingen* worden zichtbaar door schoon te maken en op te ruimen



# 4. STANDAARDISEREN

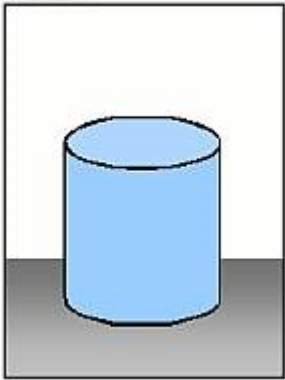


- Om de eerste 3 stappen te onderhouden moeten we standaarden opzetten
- Zonder standaarden ga je verbeteringen aanbrengen die op termijn weer teniet gedaan worden; hierdoor keert de oude situatie weer terug

RUIMTE: verbandkar	
1. Afspraken over inhoud	Zie lijst volgende pagina
2. Wie is verantwoordelijk voor de aanvulling en controle houdbaarheid?	Aanvulling: Gehele team. Voorraad aanvullen 2 keer per week in de nachtdienst. Controle op de houdbaarheid 1 keer maand op zondagnacht. Eerste zondag van de maand.
3. Hoe vaak moet aangevuld worden?	2 keer per week in de nachtdienst. Op zondag en woensdag. Naaldencontainer vervangen wanneer deze vol is.
4. Wie is verantwoordelijk voor de schoonmaak?	Roomservice voor de buitenkant van de kar.
5. Hoe vaak moet schoongemaakt worden?	Elke dag de bovenkant/werkblad. 1 keer per week de rest van de buitenkant van de kar. Binnenkant 1 keer per maand. Deze door nachtdienst. Dan wordt gelijk gecontroleerd op de houdbaarheid op zondagnacht. Eerste zondag van de maand.
6. Aandachtspunten voor schoonmaakt?	
7. Onderwerpen audit?	<input type="radio"/> Schoonmaak vindt plaats volgens afspraak? <input type="radio"/> Voorraad op orde? <input type="radio"/> Geen overbodige zaken? <input type="radio"/> Geen zaken over datum?
8. Wie voert de audit uit?	Karin en/of Annette. Bij onze afwezigheid audit door ons te regelen persoon.
9. Hoe vaak wordt de audit uitgevoerd?	1 keer per 3 maanden op vrijdag. Dit ivm over het algemeen een rustige dag en wij werken vaak op deze dag.
10. Contactpersoon ruimte vanuit PvV?	Annette en Karin.



# HULPMIDDEL IS VISUALISEREN

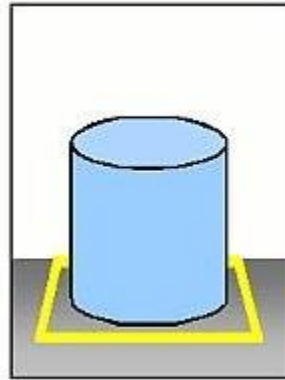


Dit is de plek waar een ton moet staan

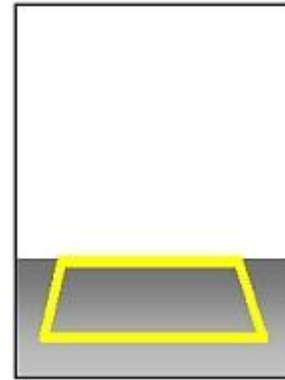


Als de ton weg is, weet je niet  
a) dát die hier hoort te staan  
b) Of hij ergens anders staat  
c) Of dat hij in gebruik is

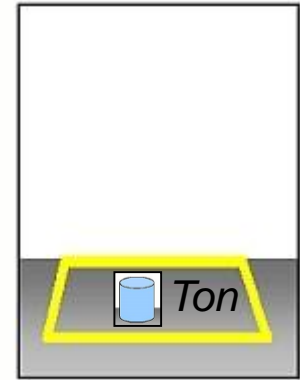
>> de plek heeft geen betekenis



Een simpele lijn is de 1e stap naar een 'sprekende' werkplekinrichting



Als de ton weg is, is er ook een lege plek:  
a) Er hoort wat te staan, en  
b) Datgene is zichtbaar in gebruik



Als op de plek nog een aanduiding (tekst of foto) is toegevoegd:  
a) Je weet wat er hoort te staan  
b) Datgene is zichtbaar in gebruik

>> de plek heeft betekenis

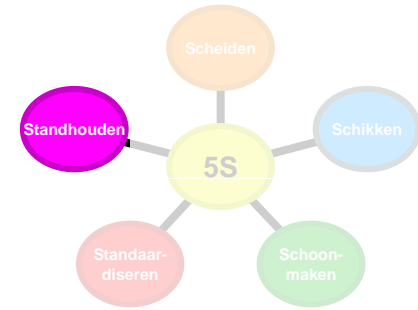
# POKA YOKE: VERMINDER FOUTEN/HERSTELWERK



# POKA YOKE



# 5. STANDHOUDEN



- Maak er een gewoonte van om de procedures juist te gebruiken
- Zonder de nodige zelfdiscipline kunnen wij dit niet handhaven
- Doe regelmatig een check en bespreek de resultaten

Afd.4 audit patiëntenzalen 2 augustus 2012			
Zijn de kasten bijgevuld?		Geen overbodig materiaal?	
Liggen de materialen op de juiste plek?		Patiënten stickers op kast?	
Juiste hoeveelheid?			
Juiste materialen?			

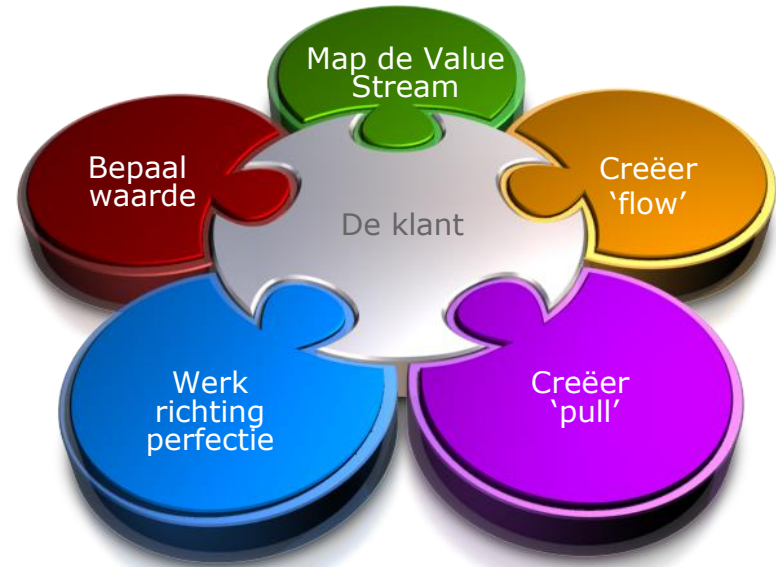




# CREËREN VAN FLOW

# DE 5 BASISPRINCIPES VAN "LEAN DENKEN"

1. Bepaal waarde:
  - Wie is de klant?
  - Wat is waarde voor de klant?
2. Breng waardeestroom in kaart
3. Creëer 'flow' (verwijder verspilling)
4. Creëer 'pull' (werk o.b.v. de klantvraag)
5. Continu verbeteren (werk naar perfectie)



# FLOW: ONBELEMMERDE DOORSTROMING

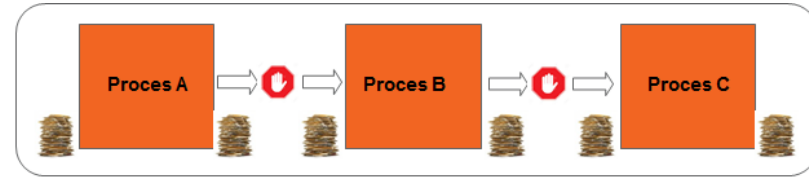
- Gebrek aan flow voel je meteen
- Wat zijn voorbeelden van gebrek aan flow?

wachten, zoeken, regelen, extra handelingen, zaken moeten opnieuw, onrust

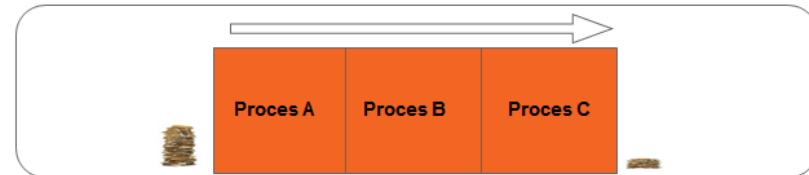
- Wat zijn oorzaken van gebrek aan flow?

batching, hokjes denken

Van:



Naar:



# OEFENING

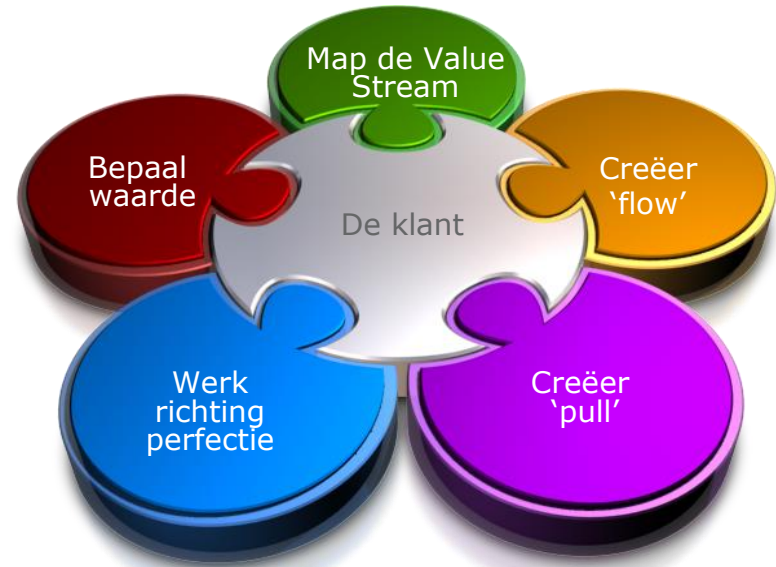




# CREËREN VAN PULL

# DE 5 BASISPRINCIPES VAN "LEAN DENKEN"

1. Bepaal waarde:
  - Wie is de klant?
  - Wat is waarde voor de klant?
2. Breng waardeestroom in kaart
3. Creëer 'flow' (verwijder verspilling)
4. Creëer 'pull' (werk o.b.v. de klantvraag)
5. Continu verbeteren (werk naar perfectie)

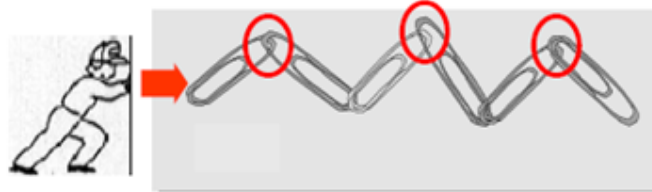


# PUSH VS PULL

“Capaciteit vrijgeven o.b.v. actuele situatie”



- Productieproces staat centraal
  - Grotere [tussen]voorraden
  - Langere doorlooptijden [wachtijd]
  - Meer kans op fouten en uitval



- Klant staat centraal
  - Kortere wachttijden
  - Kleinere [tussen]voorraden
  - Minder fouten en uitval



# TER ILLUSTRATIE

Filmpje Choco



# VOORBEELDEN IN DE GEZONDHEIDSZORG



## Planning van ziekenhuis / afdeling / zorgverlener staat centraal

- OK Snijtijdenverdeling
- Vast rooster spreekuren, waarvan een deel geannuleerd wordt als arts afwezig is
- Spreekuren vaste indeling per afspraaktype
- Vast aantal verpleegkundigen per dienst inplannen



## Patiënt staat centraal (maar in balans met voorkomen pieken en dalen)

- 8% van de OK tijd verdelen tijdens wekelijks Tactisch Planningsoverleg (TPO)
- Poli's bepalen wekelijks aantal spreekuren en OK sessies in specialisme TPO
- Spreekuren alleen verdelen in korte en lange termijn afspraken, mix verder variabel
- Open inloop POS, Apotheek, prikpost, röntgen
- Wekelijks bijsturen aantal benodigde verpleegkundigen



PAUZE



# SPEL RONDE 2

# NU AAN DE SLAG MET VERBETEREN VAN HET SEH PROCES

Met behulp van:

- Kaizen
- Waardestroom
- Spaghetti diagram
- Verspillingen
- Gezond verstand
- Creativiteit



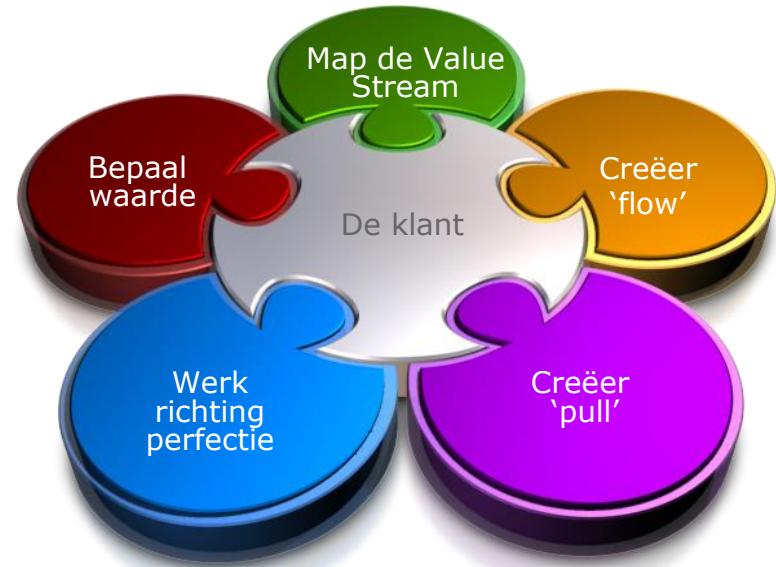
# RESULTATEN 2<sup>E</sup> RONDE



# CONTINU VERBETEREN

# DE 5 BASISPRINCIPES VAN "LEAN DENKEN"

1. Bepaal waarde:
  - Wie is de klant?
  - Wat is waarde voor de klant?
2. Breng waardeestroom in kaart
3. Creëer 'flow' (verwijder verspilling)
4. Creëer 'pull' (werk o.b.v. de klantvraag)
5. Continu verbeteren (werk naar perfectie)





# CASUS UIT EIGEN PRAKTIJK



# EENHEID LEAN & ZORGLOGISTIEK

STANTONIUS  
HET ZIEKENHUIS

Home Actueel Wie, wat, waar Academie HR-zaken Organisatie

Zoeken

SNEL NAAR SPOED ACCOUNT

- Op Intranet vind je meer informatie over Lean bij Organisatie/ Eenheden/ Lean & Zorglogistiek:
- Ook kun je hier nieuwsbrieven Continu Verbeteren lezen. Wil je je hiervoor aanmelden? Laat het een van ons dan weten!

< Terug

## Lean & Zorglogistiek / PV+

PV+ staat voor 'Probleemoplossend Vermogen vergroten'. Het is de verbeteraanpak in het St. Antonius Ziekenhuis die gebaseerd is op Lean.

Lean maakt gebruik van tools, maar is meer dan dat: Lean is een filosofie en vooral een manier van werken waarbij alles en iedereen zich richt op:

1. het creëren van waarde voor de klant;
2. het elimineren van verspillingen;
3. continu verbeteren.

### Contact

T 088 320 88 14  
Marc Roupe van der Voort, manager  
Lean & Zorglogistiek  
T 088 320 06 51  
Daniëlle Hoogeveen,  
managementassistent Lean &  
Zorglogistiek

Meer telefoonnummers >

Stuur e-mail

### Overzicht



Nieuwsbrieven

Week 1	Week 2	Week 3
PML	Medewerkers	Kwaliteit
Medewerkers	Kwaliteit	Financien +
Kwaliteit Continu verbeteren	Financien + ICT	PML

Tools  
Meer informatie over verschillende Lean tools

Trainingen  
Basistraining PV+/Lean en workshop Kaizen

Team Lean & Zorglogistiek

# VERDELING LEANCOACHES

Einheid	Leancoach
Geneeskunde	Henk Moerman
Harten	Henk Moerman
Heelkunde	Dieveke Bartels
Man Vrouw Kind	Ellen Duijnhouwer
Neuro Long	Henk Moerman
OK/IC	Ellen Duijnhouwer
F&I	Dieveke Bartels
F&V	Ellen Duijnhouwer
MMI	Ellen Duijnhouwer
KCL	Ellen Duijnhouwer

Leancoach	Contactgegevens
Dieveke Bartels	088-3209546 d.bartels1@antoniuziekenhuis.nl
Ellen Duijnhouwer	088-3209247 e.duijnhouwer@antoniuziekenhuis.nl
Henk Moerman	088-3209223 h.moerman@antoniuziekenhuis.nl



# VRAGEN?



# EVALUATIE



DANK VOOR JE INZET EN  
VEEL SUCCES!