



LEAN in de huisartsenpraktijk

Standaardisatie en visualisatie

Margareth Heuveling
dagdeel 2 2020

1 |



Agenda

- Evaluatie na dagdeel 1.
- Standaardisatie.
- Visualisatie/fail safe?
- Eén-punt-les maken.

2 |



Wat is standaardisatie?

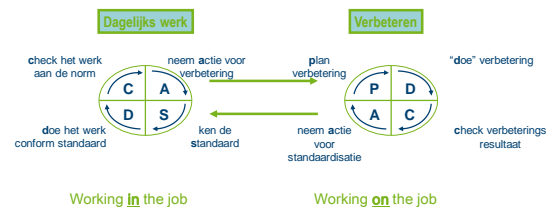
Het komen tot de afgesproken werkwijze"

Doel: Borging zo makkelijk mogelijk maken.

3 |



Relatie met verbeteren



4 |



Wat is borging?

“Ervoor zorgen dat iedereen volgens de afgesproken werkwijze werkt”.

5 |



Doel (1):

In één keer goed!



First time right

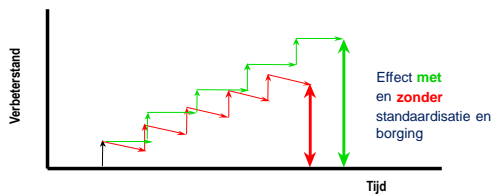
= Proces onder controle

6 |



Doel (2):

Verbeteringen in stand houden!



7 |



Doel (3):

En ruimte creëren voor verbeteren!

“Vaste werkmethode geeft ruimte”

“Ruimte geeft vrijheid”

“Vrijheid leidt tot verbeteren”

8 |



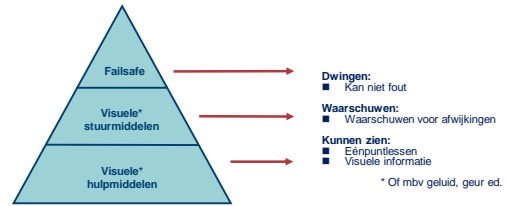
Hoe standaardiseren?

Hoe zorg je ervoor dat:

- Alles in één keer goed gaat.
- Dat ook gemakkelijk, bijna vanzelf gaat.
- Steeds hetzelfde resultaat wordt behaald.

9 |

Hoe standaardiseren?



10 |



Standaardisatie: Hoe?

**Maak de BESTE weg ...
... de MAKKELIJKSTE weg**

11 |

Standaardisatie

Bedenk nog een aantal voorbeelden uit het dagelijks leven?

12 |



Kopieerapparaat?



Hoe haal ik het vastgelopen papier eruit?



Kop van machine kan niet dicht, zolang deze hendel in deze positie staat!

Bedienings- en storingsinformatie



Hoe moet het papier erin?

13 |

14 |



Een auto?



Bedienings en storingsinformatie.



Wat moet ik tanken?



Wanneer moet de auto naar de garage?

15 |

16 |



Failsafe



17 |

Wat standaardiseren?

Welke situatie gaan we vandaag standaardiseren?

18 |



Stap 1: Kies een onderwerp

- "Welke handeling wil je foutloos doen?"
- "Wie moet de actie uitvoeren?" (Doelgroep)
- "Wat houdt de handeling in?" (Volgorde)

19 |

Stap 2: Welke verspillingen?

Stel jezelf de volgende vragen:

- "Wat gaat er wel eens niet in één keer goed?"
- "Waardoor komt dat?"
- "Wat werkt vervelend / onhandig / omslachtig?"
- "Waardoor komt dat?"

20 |



Stap 3: En wat gaat er nooit fout?

Hoe komt dat?

21 |



Stap 4: Failsafe maken?

Zijn deze fouten te voorkomen?

Denk aan:

- "Vaste" instellingen maken?
- Afwijkingen vooraf signaleren?
- Overbodig maken?
- Leren van andere plaatsen / kopiëren?

22 |



Stap 5: Bedenk visuele stuurmiddelen

Maak de situatie zo, dat de machine gaat "praten":

Denk aan:



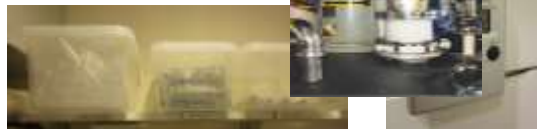
23 |



Visuele stuurmiddelen maken

Bevorder de zichtbaarheid:

- Plaatsmarkeringen;
- Transparante afschermingen;
- Beweging en flow zichtbaar;
- Niveaumetingen.



24 |



Stap 6: Bedenk visuele hulpmiddelen

Welke informatie heb je ter plekke nodig?

Denk aan:

- Labelen;
- Visuele informatie op de werkplek;



25 |



Stem af met collega's

- Verbeter de werksituatie?
- Is datgene wat van belang is, te zien?
- Zijn de afwijkingen of is het systeem in één oogopslag zichtbaar en te gebruiken?

26 |



Failsafe of visuele middelen onmogelijk?

Maak dan een instructie bij de werkplek:

- Een EPL (één-punt-les)!.....

27 |



Opdracht: "Maak een racer"



- Maak een racer volgens de instructie
- Klaar? Toeter!

28 |



Welke instructie was de beste?

Wat werkte het beste?

Waarom?

29 |

Wat zijn één-punt-lessen?

Een één-punt-les is:

- een middel om informatie m.b.t. kennis en vaardigheden van apparaten en m.b.t. problemen / verbeteringen over te dragen.
- over te dragen in een korte tijd en op het moment wanneer er behoefte aan is.
- heeft als uitgangspunt dat de gebruiker zelf de één-punt-les maakt en uitlegt aan collega's

30 |



Standaardisatie op de werkplek



31 |

Standaardisatie op de werkplek



32 |



Doel

Kennis vasthouden
 Standaardisatie van werkwijze
 Flexibiliteit inzetbaarheid
 Van elkaar leren / kennisoverdracht
 Opleiden van nieuwe medewerkers
 Delen van verbeterkennis
 Just-in-time leren: geen bagage en op momenten waarop het het beste uitkomt



23 |



Criteria voor Eén-punt-lessen

Eén onderwerp
 Beperkte hoeveelheid informatie (A4)
 Beperkte tijd nodig om over te dragen
 Duidelijk begin en eindpunt
 Visuele ondersteuning

24 |



Maken van Eén-punt-lessen

1. Bereid voor
2. Maak de foto's
3. Maak de Eén-punt-les
4. Laat de Eén-punt-les controleren door twee collega's

25 |



Stap 1: Bereid voor

Bepaal wat je wilt leren.
 Bepaal aan wie wil je dit leren.
 Bepaal de volgorde van de handelingen of onderwerpen.
 Bepaal welke visuele ondersteuning je kunt gebruiken.
 Overleg met collega's (verschillende ploegen).

26 |



Stap 2: Het maken van foto's

Probeer zoveel mogelijk visueel 'te beschrijven'
 Bij EPL over vaardigheid:
 schrijf tijdens het fotograferen de handelingen op
 Bij EPL over (verbeter)kennis:
 foto van voor en na of goed en fout
 Neem foto's van zo dichtbij mogelijk

27 |



Stap 3: Maak de Eén-punt-les

- Geef de EPL de juiste titel
- Houd je aan het sjabloon
- Begin met bovenste blok onderwerpen
- Gebruik gebiedende wijs bij handeling 1 persoon
- Gebruik geen 'men'
- Gebruik geen 'en'
- Maak korte zinnen
- Beschrijf puntsgewijs wat de stappen zijn.
- Gebruik bij keuze de 'ALS-DAN constructie

28 |



Stap 3: Maak de Eén-punt-les

Voorbeeld 'ALS..DAN' constructie

Stap	Handeling	
1	Open het document.	
2	Controleer of de datum in de linkerbovenhoek de huidige datum is.	
	ALS het wel de huidige datum is	DAN ga door naar stap 3.
	het niet de huidige datum is	pas de datum aan.
3	Sluit het document.	

29 |



Stap 4: Laat de Eén-punt-les controleren

- Is de Eén-punt-les duidelijk?
 Klopt de Eén-punt-les met de werkelijkheid?
- Is er geen stap vergeten?

30 |



Opdracht 1

Wissel 1 protocol uit met je buurvrouw en geef de volgende dingen met pen/potlood aan:

- Wat is onduidelijk?
- Waar zou je visualisatie toe kunnen passen?
- Algemene opmerkingen

4 |

PAUZE

4 |



Inladen en bewerken foto's in Word

Opdracht 2

Maak van een eigen protocol een EPL.
 Kies voor het protocol 'Wratten aanstippen' of 'Hechtingen verwijderen'.
 Gebruik de foto's die we je eerder hebben toegestuurd

4 |

4 |



Dippers en dimmers

4 |



Conclusie van vandaag?

Alleen ga je sneller,
Samen kom je verder!

4 |



Conclusie van vandaag?

Is wat je vandaag hebt gedaan ook toe te passen op andere werksituaties?

Wat gaan we nu verder doen?

4 |



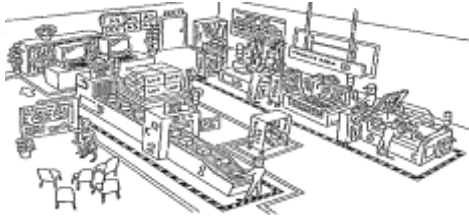
Van



4 |



Naar



91 |



Huiswerkopdracht voor dag 3

- Maak van een eigen protocol 1 EPL (Eén-punt-les) en stuur deze uiterlijk een week voor dagdeel 3 naar info@L-1-L.nl
- Maak een foto van een ruimte of een verbandkar waar je visualisatie hebt toegepast in de praktijk. Stuur deze uiterlijk een week voor dagdeel 3 naar info@L-1-L.nl
- Zorg dat je een uitgeprinte versie hebt van de plattegrond van je eigen praktijk, en neem deze mee naar dag 3.

92 |



Meenemen dag 3

Plattegrond van eigen werkplek/ruimte op papier

91 |



Vragen???



92 |



Succes!!



» |