

Praktijkgericht organiseren van zorg Lean werken

PoZoB Academy 2020



Margareth Heuveling
Ulrich Schultz
Eindhoven, 10-18-20 februari 2020



Agenda

- Knelpunten
- Wat is Lean?
- Plan van aanpak
- Resultaten
- Vragen



Knelpunten?



Knelpunten top-10!

- De telefonische bereikbaarheid.
- De postverwerking.
- Voorraadbeheer kost veel tijd/duur/kwetsbaar.
- Werkdruk voor de assistentes/POH/h.a..
- Spreekuur onderbrekingen.
- Misgrijpen/zoeken.
- Afspraken worden niet opgevolgd.
- Controleren is een tijdrovende bezigheid.
- Uitslagen communiceren.
- De samenwerking met ketenpartners!



Lean

Lean is een filosofie afkomstig van het Japanse Toyota.

Het is een systematische aanpak om de **praktijkprocessen** continu te verbeteren en productie, veiligheid, kwaliteit, betrouwbaarheid en **werkplezier** 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 patiënt.



Doel

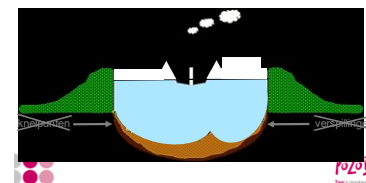
Randvoorwaarden optimaliseren zodat u zich alleen maar bezig hoeft te houden met uw *core business*.



Knelpunten oplossen



.... op een Lean manier!



Waarom?



Sakichi Toyoda



1890



Voorwaarden

- Alle "bazen" op één lijn.
- Knelpunten hebben.



Een "burning platform"



Voorwaarden

- Alle "bazen" op één lijn.
- Knelpunten hebben.
- Medewerkers betrekken.
- Bereidheid te veranderen.



Veranderen



Voorwaarden

- Alle "bazen" op één lijn.
- Knelpunten hebben.
- Medewerkers betrekken.
- Bereidheid te veranderen.
- Lean fundering.



Plan van aanpak (1)

- Lean introductie workshop
 - Knelpunten benoemen
 - Theorie
 - Simulatie training
 - **Werkplekmanagement**
 - Praktijkvoorbeelden
 - Knelpunten 'oplossen'



Plan van aanpak (2)

- 5S: werkplekmanagement
 - Scheiden
 - Schikken
 - Schoonmaken
 - Standaardiseren
 - Standhouden



Plan van aanpak (2)

- 5S: werkplekmanagement
 - Front-backoffice
 - Spreekkamer
 - Behandelkamer
 - Centrale voorraad



Plan van aanpak (2)



Plan van aanpak (3)

- Waardestroomanalyse
- Processen in kaart brengen
 - Knelpunt
 - Goed lopende processen



Plan van aanpak (3)



Plan van aanpak (3)

Totale doorlooptijd:
Totale werktijd:
Totale waardetoevoegende tijd:



Plan van aanpak (4)

- Kartrekker:
 - Lean team
 - Lean coach
 - Lean manager

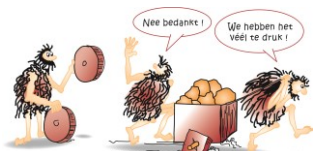


Resultaten

- Knelpunt	Reductie
- Tel. drukte	> 20%
- S.u. drukte	> 20%
- Voorraadbeheer	> 95%
- Misgrijpen	> 95%
- Controleren	> 98%
- Herhaald bellen	> 20%
- Spreekuur onderbrekingen	> 60%



Vragen?



Welke praktijken?

- Nieuwsgierigheid.
- Kwaliteit.
- Burning platform:
 - regie verlies;
 - burnout/recidief preventie;
 - niet aan eisen van zorggroep voldoen;
 - voldoen aan eisen, maar kost veel tijd;
 - processen verlopen niet efficiënt;
 - praktijk overdraagbaar maken.



Hartelijk bedankt voor uw aandacht!

