

## Kickstart Lean in de eerstelijnspraktijk

**Inmiddels hebben we al een aantal huisartsenpraktijken blij gemaakt met onze begeleiding naar een slimme en slanke bedrijfsvoering.**

Enkele reacties van huisartsenpraktijken op onze Lean-training en begeleiding:

- *Trudy is een heel goede trainer en Lean-coach.*
- *We hebben het lean-principe al op vele plekken toegepast!*
- *We hebben 5S zelfstandig kunnen toepassen op onze andere locatie*
- *We zijn heel blij met de begeleiding naar een Lean praktijk. We zien dat de medewerkers het gaan snappen. Ze zijn zeer gemotiveerd geraakt om het werk steeds beter te gaan doen.*
- *Iedereen is bezig met Lean en verspillingen. Men spreekt elkaar daarop aan.*
- *Je hebt de praktijk in beweging gebracht*
- *Ik probeer na je training mijn werk zoveel mogelijk Lean te benaderen en merk dat dit mij overzicht, rust en vertrouwen geeft*
- *De lean begeleiding heeft ons zeker geholpen bij de accreditatie van de praktijk, we zijn er heel blij mee!*
- *Ik vind dat de sfeer de laatste weken echt positief verbeterd is.*
- *Hartelijk dank voor de leerzame ochtend, wij kijken uit naar de volgende keer!*

### Doel

Zorgverleners in de eerste lijn willen zo goed mogelijk zorg bieden aan hun patiënten. Er komen echter steeds meer taken bij, die hier niet direct mee te maken hebben. Om te voorkomen dat de eerstelijnspraktijken vastlopen moet er nú actie ondernomen worden. 'Kickstart Lean in de eerstelijnspraktijk' is hiertoe een prachtig hulpmiddel.

Het doel van deze training is het team en de teamleden te leren Lean (samen) te werken. Omdat het team de principes van Lean direct in de praktijk zal brengen, profiteert de organisatie meteen van de nieuwe kennis en vaardigheden. Doordat het team ziet hoeveel effect het Lean werken heeft, levert dit enthousiasme op voor een Lean cultuur. Dit werkt als een effectieve 'kickstart' voor toekomstige Lean projecten.

De aanpak die we gebruiken in 'Kickstart Lean in de eerstelijnspraktijk' is die van activerende teamcoaching. Daarbij wordt het team gestimuleerd alle aanwezige kennis en talenten in te zetten om zo Lean mogelijk te gaan werken.

'Lean in de eerstelijnspraktijk' is een belangrijke stap naar een Lean praktijk, waarin alles gestroomlijnd verloopt, met het belang van de patiënt voorop!

### Inhoud

#### Dag 1 (halve dag)

- Theorie Lean
- Simulatiespel: leren zien waar de verspillingen/verbeteringen zitten.
- Jubelen en klagen: waar zijn we blij mee? Wat is voor verbetering vatbaar?

- Keuze maken en doelen stellen: wat gaan we verbeteren? Voorraadbeheer? Samenstelling spreekkamers? Of een proces, zoals bijvoorbeeld telefonisch spreekuur, spreekuur diabetes?

## Dag 2 (De praktijk kan ook voor twee losse dagdelen kiezen)

De precieze invulling van dagdeel 2 en 3 is afhankelijk van de door het team gedurende het eerste dagdeel gekozen verbeteringen en bijbehorende methodieken. Er wordt bijvoorbeeld gekozen voor verbeteren van een proces, of het verbeteren van de werkplek of de praktijk wil verschillende andersoortige problemen aanpakken. Zie de voorbeelden hieronder.

De begeleiding is op maat, naar behoefte van de praktijk!

### Voorbeeld 1: procesverbetering

Willen we een proces verbeteren? Dan gaan we aan de slag met VSM, Value Stream Mapping.

We brengen het huidige proces in beeld op een groot vel papier en kijken vooral naar waar de verspillingen zitten en hoeveel tijd e.e.a. kost. Daarna brengen we de gewenste, toekomstige staat in beeld.

Vervolgens bekijken we welke acties er nodig zijn om vanuit de huidige staat naar de gewenste staat te gaan. We spreken af in welke kleine stappen we naar de gewenste staat gaan.

### Voorbeeld 2: verbetering werkplek

Willen we een of meer onderdelen van de praktijk, zoals het magazijn of de spreekkamers, op orde krijgen, zodat het een fijne werkplek wordt, waar alles op zijn plaats ligt, de voorraad niet te groot of te klein is, opgeruimd en gebruiksklaar? Dan gaan we aan de slag met 5S.

We starten met een stukje theorie en gaan vervolgens aan de slag in de praktijk. We gaan effectief *Scheiden, Schikken, Schoonmaken, Standaardiseren en Standhouden*.

Daarmee maken we de gekozen ruimtes schoon en op orde, zodat we prettiger/handiger werken, met zo min mogelijk verspillingen, en zorgen dat dat ook zo blijft. Daarbij gebruiken we Lean-hulpmiddelen, zoals Visual Management en Kanban.

### Voorbeeld 3: probleemoplossing

Afhankelijk van de in dagdeel 1 aangegeven knelpunten kunnen we ook kiezen voor probleemoplossing via verschillende technieken, zoals visgraat, brainstorm, 5 keer waarom, A3, PDCA enz. We behandelen dan de theorie en gaan meteen aan de slag met die methodieken. Zo kunnen we meestal meerdere knelpunten aanpakken.

## Resultaat

Het belangrijkste resultaat van deze teamcoaching is:

- Het team kent enkele van de basisprincipes van Lean.
- Het team heeft de eerste stappen van Lean werken in de praktijk toe kunnen passen.
- Het team ziet wat de voordelen van Lean in de praktijk kunnen zijn.



- Het werken en trainen in teamverband heeft als resultaat dat er nieuwe energie en motivatie in het team ontstaat.

Je hebt een of meer Lean verbeterpunten gerealiseerd, met als gevolg:

- Tijdsbesparing, door efficiënter verlopende processen. Zo blijft meer tijd over voor de patiënt.
- Minder kosten, bijvoorbeeld doordat teveel aan voorraad en over de datum is uitgebannen of doordat er minder fouten worden gemaakt.
- Rust in de praktijk.
- Prettiger, veiliger werkplek met goede werksfeer.
- Tevreden patiënten en medewerkers.
- Niet meer zoeken of misgrijpen.
- Verhoging productiviteit.
- Sneller verlopende processen.
- betere onderlinge communicatie.
- medewerkers voelen zich meer verantwoordelijk voor de processen.

## Voor wie

Lean in de eerstelijnspraktijk is bedoeld voor eerstelijnspraktijken (huisartsen, tandartsen, fysiotherapeuten, podotherapeuten enz.) die betere en veiligere zorg willen leveren, door het uitbannen van allerlei vormen van verspillingen, zoals wachttijden, voorraden en zoeken.

## Tijdsduur

3 dagdelen.

Wanneer er behoefte is aan meer begeleiding of een vervolgtraject, kunnen hierover nadere afspraken worden gemaakt.

## Groepsgrootte

Maximaal 12 personen.

## Investing

Het tarief voor 3 dagdelen op locatie is € 2.040.

Deze prijs is inclusief materiaalkosten voor de training en exclusief 21% BTW en reiskosten (de helft van de reistijd á € 105 per uur en € 0,45 per kilometer). Eventueel benodigde aanpassingen aan de werksituatie zijn voor rekening van de praktijk.