

Interview Stijn van Kerkhoven en Manda van de Ven over Lean

Wat is Lean?

Stijn: 'Lean is een manier van werken waarbij iedereen in de praktijk zich richt op het creëren van waarde in alle processen en het elimineren van verspilling.'

Doordat onze praktijk steeds groter werd (meer personeel) kwamen Manda en ik er achter dat we de dingen anders moesten doen. Meer bedrijfsmatig. Niet alleen stellen wij zelf eisen aan onze processen, ook de patiënt stelt andere eisen. Die wil geen wachttijden en geen huisarts die eerst moet zoeken naar een formulier, een instrument of een pen. Dat gaat allemaal van de 10 minuten af die je met de patiënt hebt, wij vonden dat dat anders kon'.

Hoe dan?

Stijn: 'We zijn op een avond met de hele praktijk op bezoek gegaan bij huisarts Ulrich Schultz. Hij werkt al 7 jaar volgens de Lean filosofie en heeft dit al ver doorgevoerd in zijn praktijk. Daarna zijn we nog een dag aan de slag gegaan met Lean consultant Margareth Heuveling. We hebben geleerd wat nu precies proces denken is. Aan de hand van een spel hebben we een ingewikkeld proces nagebootst. Door daar Lean op toe te passen, bleek dit proces helemaal niet zo ingewikkeld. Ook hebben we in groepjes problemen besproken waar we in de praktijk tegenaan lopen. Door daar Lean tegenaan te kijken hebben we oplossingen en stappen geformuleerd. Kortom, we hebben eerst het Lean-denken ons eigen gemaakt.'

Daarna zijn we aan de slag gegaan met het voorraad beheer. Voorheen lag niet op elke behandelkar dezelfde instrumenten/voorraad. Daar lag wat papier, daar lag wat verbandmateriaal en ook in de spreekkamer kon je verbandmateriaal vinden. Het overzicht ontbrak. Wat lag nou waar, wie vulde aan en wanneer konden dingen worden weggegooid. Door Lean te werken zijn we begonnen met opruimen en standaardiseren. Op elke behandelkar ligt nu hetzelfde en liggen geen dingen die niet nodig zijn. Als je je potlood zoekt, dan ligt die in de lade. Daar liggen geen 5 potloden, maar 1. Dat betekent dat je zuinig bent op je potlood'.

Kanban systeem

Het voorraadbeheer van de praktijk is gebaseerd op het Kanban systeem van de Lean-filosofie. Kanban is het Japanse woord voor 'signaal'. Zodra er nog 5 formulieren, of 5 enveloppen over zijn stuit de huisarts (of poh/assistente) op het rode geplastificeerde voorbeeld van bijvoorbeeld de envelop (zie foto). De rode kaart gaat dan in het bakje van de assistente en zij kan bijbestellen.

Ook bij andere voorraden die op vaste plekken liggen (zoals het speculum of de handdoekjes op de foto) ligt een kaart. De assistentes bekijken elke dag om 12 uur de kaarten en vullen de voorraden aan.

Manda: 'Het voordeel is dus dat je elkaar niet steeds hierop hoeft aan te spreken. Ook andere medewerkers weten dat er besteld is (omdat er geen kaart meer ligt).'

Assistentes hoeven niet meer elke week de lades te gaan bekijken en te controleren op voorraad, nee, de formulieren en instrumenten liggen er gewoon.

Op deze manier doen we geen onzinnige dingen. Assistentes worden niet gestoord in hun werk. Hun looproute is ook makkelijker geworden om zaken bij te vullen (op een vast moment).

En of ik nu op de kamer van Stijn of op mijn eigen kamer werk, ik kan blind de spullen pakken. Alles ligt op dezelfde plek.

Het geeft mij ook veel rust in mijn spreekuur. Ik weet gewoon dat alles er ligt en op voorraad is. Ik hoeft niet meer te zoeken en kan alle tijd aan mijn patiënt besteden'.

Stijn: Lean is een andere manier van denken. Niet ingewikkeld. Het gesprek met de patiënt verandert ook niet, dit blijf je gewoon voeren. Het is vooral het proces er omheen dat anders wordt. Tot slot wil ik nog benadrukken dat het belangrijk is om dit met de hele praktijk op te pakken, alleen dan heeft het kans van slagen. Dus met huisartsen, praktijkondersteuners, doktersassistentes en schoonmakers.

Zijn er plannen om in de toekomst dit verder door te voeren in de praktijk?

Manda: 'Ja, we willen het voorraadbeheer verder en voor de gehele praktijk gaan oppakken. We zijn begonnen dit in 1 kast te leggen. Dat is nu duidelijk. Vervolgens moeten we de doorlooptijd gaan bepalen, dus wanneer moet iets vervangen worden. Dit gaat niet met kaarten maar met magneetjes. Op een magneet staat bijvoorbeeld de verhouding 5:2. Dit betekent dat als er normaal 7 pakken gaasjes liggen en er nog 2 pakken gaasjes over zijn je weet dat er weer 5 besteld moeten worden. Onder het magneetje zit een plakker met een kleur. Je legt dit magneetje in het bakje bij de assistente (met de opdracht bestellen, hier is 1 assistente voor verantwoordelijk). Zij besteld dit en legt het magneetje dan in het bakje 'besteld'. Zo weten andere assistentes ook dat er besteld is. Je hangt het weer op als de spullen binnen komen. Dus geen dubbele bestellingen en je bespaart tijd, overleg en kosten. Het wordt visueler en tastbaarder'.

Manda en Stijn zijn zeer tevreden over de Lean manier van werken in de huisartsenpraktijk. Het geeft vooral veel rust, structuur en duidelijkheid.

Wilt u meer weten over Lean werken? Huisarts Schultz kan u het beste uitleg geven. Via zijn website: www.huisartsenkerkstraat.nl is meer informatie over Lean te vinden, hier vindt u ook de contactgegevens.

Voor vragen kunt u ook terecht bij Stijn van Kerkhoven of Manda van de Ven (svkerkhoven@cranendonck.nu of mvandeven@cranendonck.nu).

