

# Lean

## in de huisartsenpraktijk



Meer tijd  
voor de  
patiënt



De oplossing voor efficiëntere, betere en goedkopere zorg wordt steeds vaker gezocht in het werken volgens het LEAN-principe (zie de vorige editie van *De Doktersassistent*). Huisartsenpraktijk Schultz en Van de Kerkhof is de eerste LEAN huisartsenpraktijk in Nederland. 'Een kwestie van doen.'

TEKST: MARINA HEIJ  
FOTO'S: SASKIA LELIEVELD

De behandelkamers zijn vrijwel identiek ingericht. Foto's laten zien waar je pen hoort te liggen, waar de verbandschaar, hoe de stofzuiger moet worden teruggezet en de voorraad wordt met afneembare kaartjes bijgehouden.

'Hoe deze praktijk eruit zag toen ik hier een aantal jaren geleden begon? Tja, die maakte op mij een nogal rommelige indruk', blikt dokter Ulrich Schultz terug. 'Overall stond wel wat. Kastjes met willekeurige verbandmiddelen, dozen met on-

definieerbare spullen, de behandelkamers waren onlogisch ingedeeld. En er was maar één medewerker die de bestelprocedure kende. Het begon mij te irriteren dat ik telkens kostbare tijd aan het verspillen was om iets te zoeken. Die tijd wil je veel liever aan je patiënten besteden.' In het tijdschrift *Medisch Ondernemen* van juni 2012 vat dokter Schultz de situatie treffend samen: 'We hadden een voorraad paperclips voor honderd jaar, maar labformulieren waren niet te vinden.'



## De 5 S'en van LEAN

1. Scheiden: Dat betekent opruimen en wegdoen wat je niet gebruikt, ook digitale informatie.
2. Schikken: Voorwerpen en formulieren leg je daar waar ze vaak gebruikt worden. Maak een vaste inleg voor kasten en lades, alleen voor de spullen die echt noodzakelijk zijn.
3. Schoonmaken: Een schone en opgeruimde werkplek geeft rust, ook in het hoofd.
4. Standaardiseren: Organiseer dat iedereen zo veel mogelijk op dezelfde manier werkt en maak dit visueel.
5. In standhouden: Zet LEAN standaard op de agenda en herzie de praktijkprotocollen regelmatig.

### Efficiënter

Dokter Schultz stuitte bij toeval op een artikel over het Amerikaanse ziekenhuis Virginia Mason Medical Center dat succes boekte met LEAN. 'Die methode zou bij ons in de praktijk wel eens heel goed kunnen uitpakken, dacht ik meteen.' Ook zijn collega-huisartsen en medewerkers bleken bereid om het roer om te gooien en met zijn allen volgden ze de workshop LEAN werken. Dat vraagt volgens dokter Schultz in eerste instantie vooral om een cultuuromslag en een andere manier van denken. Eén van de doktersassistenten: 'Wij zullen ons bijvoorbeeld nooit meer afvragen: wie heeft dat gedaan, maar wel: waarom is dat gebeurd?'

## 'Ik was telkens kostbare tijd aan het verspillen om iets te zoeken'



### Werkplekken

De LEAN-voorbeelden in deze praktijk, waar rust, orde en netheid heersen, spreken duidelijke taal. Zo is op elk bureau een plaatje te vinden van de tien belangrijkste functies van de telefoon. 'Een grote ergernis minder, want niemand wist waar al die knoppen voor dienden en het ging vaak verkeerd met doorverbinden.' De verband- en geneesmiddelenvoorraad wordt aangevuld met een uitgekiend systeem van kaartjes, waardoor misgrijpen tot het verleden behoort en er beduidend minder middelen over de datum gaan. De medewerkers zijn enkele uren per maand minder kwijt om de voorraad op orde te houden en op dat punt valt nog steeds tijdwinst te

boeken. Verder zijn de werkplekken in de spreekkamers volledig ingericht met 5S, de basis onder LEAN (zie het kader). Foto's maken niet alleen visueel hoe je iets moet opber-

gen, maar laten tevens zien welke stappen nodig zijn om een taak te verrichten, bijvoorbeeld hoe de sterilisator moet worden bediend of hoe het ECG-apparaat werkt. 'Die foto's komen misschien overdreven en kinderachtig over, maar het werkt uitstekend', vertelt Schultz. 'En het mooie is dat we het met zijn allen bedenken.'

### Klein beginnen

Ben jij als doktersassistent nieuwsgierig naar wat LEAN in jullie praktijk kan betekenen? Dokter Schultz adviseert: 'In je eentje krijg je dit nooit van de grond. Bespreek het onderwerp dus eerst goed met je collega's en de huisarts en volg met zijn allen een workshop, het liefst op praktijkniveau. Bij ons is de LEAN-methode doorgevoerd in de inrichting, de praktijkprotocollen, het voorraadbeheer en de informatieoverdracht, maar het is goed om klein te beginnen. Wanneer eenmaal het LEAN werken in je systeem zit, pak dan de grotere knelpunten aan. Die drukke maandagochtendspits. Waardoor moet de patiënt wachten? Hoe bespaar je kosten? Het is gewoon een kwestie van doen.' ●

## LEAN werken in een notendop

Het LEAN-principe wordt steeds vaker in ziekenhuizen en de eerstelijns zorg toegepast. Het zorgt ervoor dat je niet harder, maar slimmer gaat werken. Dat leidt weer tot meer werkplezier, rust in de praktijk en kortere wachttijden voor patiënten. Voor meer informatie: [www.huisartsenkerkstraat.nl](http://www.huisartsenkerkstraat.nl) of [www.margarethheuvelingconsultancy.nl](http://www.margarethheuvelingconsultancy.nl)

