

Lean werken levert zorgverleners én patiënten veel op

Ulrich Schultz is betrokken bij de module Rust in de eerste lijn binnen het programma Persoonsgerichte Zorg van PoZoB.

“Als huisarts wilde ik graag de randvoorwaarden in onze praktijk zo goed organiseren dat we onze energie konden stoppen in activiteiten die van toegevoegde waarde zijn voor onze patiënten. Dat leverde ons zoveel op. Ik had er zo'n plezier in dat ik nu mijn kennis en ervaring graag inzet voor andere huisartspraktijken en de teams met zorgverleners die daar werken.”



“Er is zoveel mogelijk als je op een andere manier naar je werkt kijkt”, stelt Ulrich. “Het ultieme doel van het Lean werken is dat je als team nieuwe eisen -door overheid, zorggroep en mondiger wordende patiënten- op een Lean manier benadert en efficiënt implementeert in een praktijk. De bedoeling is niet harder, maar slimmer te werken. Het belangrijkste is dat het team binnen een praktijk open staat voor verandering en gemotiveerd is om er mee aan de slag te gaan. Als dat zo is, onderzoeken we samen waar men op vast loopt én last van heeft. Want het kan natuurlijk zijn dat je om 19 uur nog visites rijdt als huisarts, maar als je daar geen last van hebt, hoef je dit niet te veranderen. Als je het niet fijn vindt, dan is het belangrijk om toch bepaalde processen anders te gaan organiseren. Ook als je denkt dat bepaalde lastige punten erbij horen of toch niet op te lossen zijn, blijken er mogelijkheden zijn.”

Ulrich start altijd met een introductieworkshop. “Daarin gaan we in op de theorie achter Lean werken en is er onder meer een simulatietraining waarbij zorgverleners zichzelf spelen. We gaan daarbij in op de waan van de dag, zodat duidelijk wordt waar mensen tegenaan lopen. Tijdens deze workshop leren deelnemers ook in ‘processen’ te denken en te beseffen wat de gevolgen zijn van ieders individuele handelen op het gehele proces.

Het resultaat is een praktijk, waarin medewerkers zich meer bewust zijn waar ze mee bezig zijn, hun ‘verspillingen’ herkennen en knelpunten niet zomaar accepteren, maar bereid zijn deze op te lossen. Tevens ontstaat meer eigenaarschap bij alle medewerkers.”

Ulrich vervolgt: “Na deze eerste introductie leggen we tijdens een gezamenlijke training de Lean fundering met werkplekmanagement met de 5S-en. Dit bestaat uit: scheiden, schikken, schoonmaken, standaardiseren en stand houden. Na het implementeren van 5S in een praktijk lossen een aantal knelpunten zich vanzelf op. Essentieel hierbij is dat iedere medewerker van de praktijk een rol krijgt tijdens het 5S-en. Hierdoor begrijpt iedereen de oplossingen en worden deze veel breder gedragen. Het stand houden en borgen van kwaliteit gaat daardoor vanzelf. Het implementeren van 5S in een praktijk lijkt ogenschijnlijk een grote schoonmaak te zijn. Deelnemers beseffen echter al snel dat het vooral een mentaliteitsverandering in de praktijk betekent. Daarna gaat een praktijk verder met het verder optimaliseren van de processen. Dat is een voortdurend proces. Het gaat niet om een project, je blijft jaarlijks met een procesanalyse werken aan grote en kleine verbeteringen en aanpassingen. Dat levert heel veel op. Je kunt je als team voortaan weer bezig houden met je core business en zelf bepalen hoe jullie prettig werken, waarbij iedereen ook zichzelf kan blijven. Het verhoogt daarbij ook de veiligheid en transparantie binnen de praktijk. Je ziet van elkaar wat je doet. Dat is voor mensen soms even lastig. Dat geeft niet, het ligt vaak aan het proces. Het is belangrijk dat je elkaar helpt.”

Ook prettig voor patiënten

Ulrich merkt dat er in elke praktijk veel te bereiken is. “Ik merk steeds dat mensen heel veel tijd kwijt zijn met dingen die niet nuttig zijn. Dat is soms ook confronterend. Ik ben zelf huisarts, dus ik begrijp precies waarom en hoe knelpunten ontstaan en hoe ingewikkeld het kan zijn om die te veranderen. Ook patiënten merken trouwens positieve verschillen. Bijvoorbeeld dat ze dezelfde dag nog langs kunnen komen en niet hoeven te wachten omdat het spreekuur uitloopt. Natuurlijk vraagt een ander proces ook van patiënten soms aanpassing, maar als je duidelijk communiceert, is dat voor hen juist erg prettig. Ook zij krijgen inzicht in de manier van werken binnen een praktijk. Dat levert vaak ook meer begrip op én waardering voor de zorgverleners die er werken.”

Meer informatie: www.l-1-1.nl