

---

Lean voor verpleegkundigen  
KIZ congres  
9 november 2011

# Lean

- De term **Lean** staat voor *slimmer, sneller*
- Nadruk ligt op:
  - toevoegen van waarde voor de klant
  - elimineren van verspilling
- Ontstaan bij Toyota (Toyota Production System)

# Lean

Vijf stappen om *slimmer en sneller* te werken:

1. In beeld krijgen wat de klant (intern en extern) werkelijk wil (gevraagd en ongevraagd).
2. Gedetailleerd inzicht krijgen in het proces.
3. Processen stroomlijnen (creëren van flow).
4. Verschuiven van 'push' naar 'pull'.
5. Verspilling blijven signaleren en aanpakken.

# Uitbannen van verspilling:

---

## 7 soorten verspilling:

- Transport
- Voorraden/opslag
- Bewegingen en verplaatsingen
- Wachtijd
- Overproductie
- Extra procestappen
- Correcties van fouten

# Lean - Processen stroomlijnen

- De 5 S'en
  - Scheiden (Seiri)
    - Onderscheid maken tussen wat noodzakelijk en wat overbodig is.
  - Sorteren (Seiton)
    - Voorwerpen systematisch opslaan.
  - Schoonmaken (Seiso)
    - Verwijder rommel, stof, vuil en afval.
  - Standaardiseren (Seiketsu)
    - Gewoonte maken van de eerste drie S'en.
  - Systematiseren (Shitsuke)
    - Het borgen, het volgen van gestandaardiseerde procedures.

# Productive Ward: Lean voor verpleegafdelingen

---

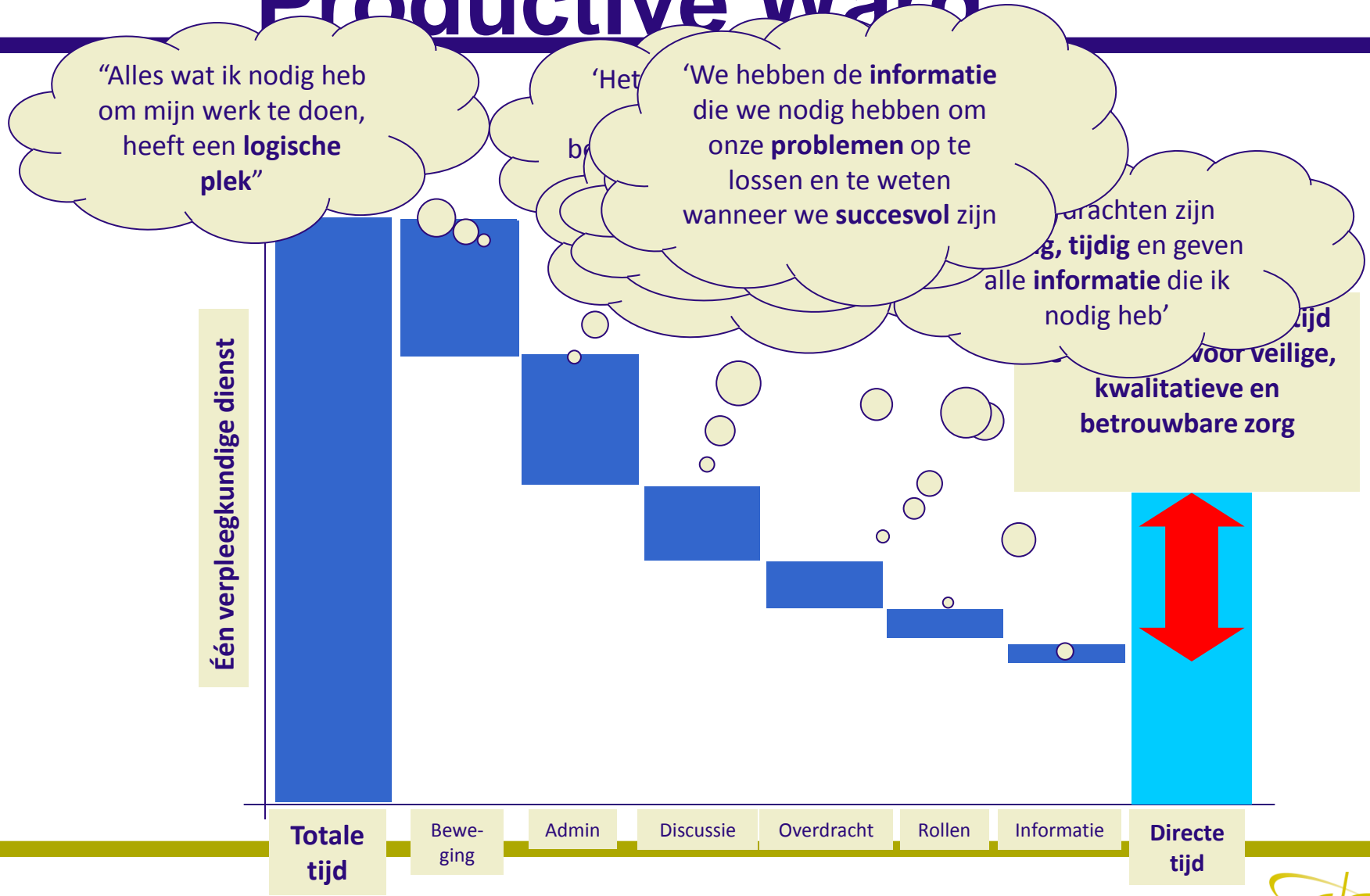
Procesverbetering voor en door verpleegkundigen

Lean is gedetailleerd uitgewerkt voor verpleegkundigen omdat:

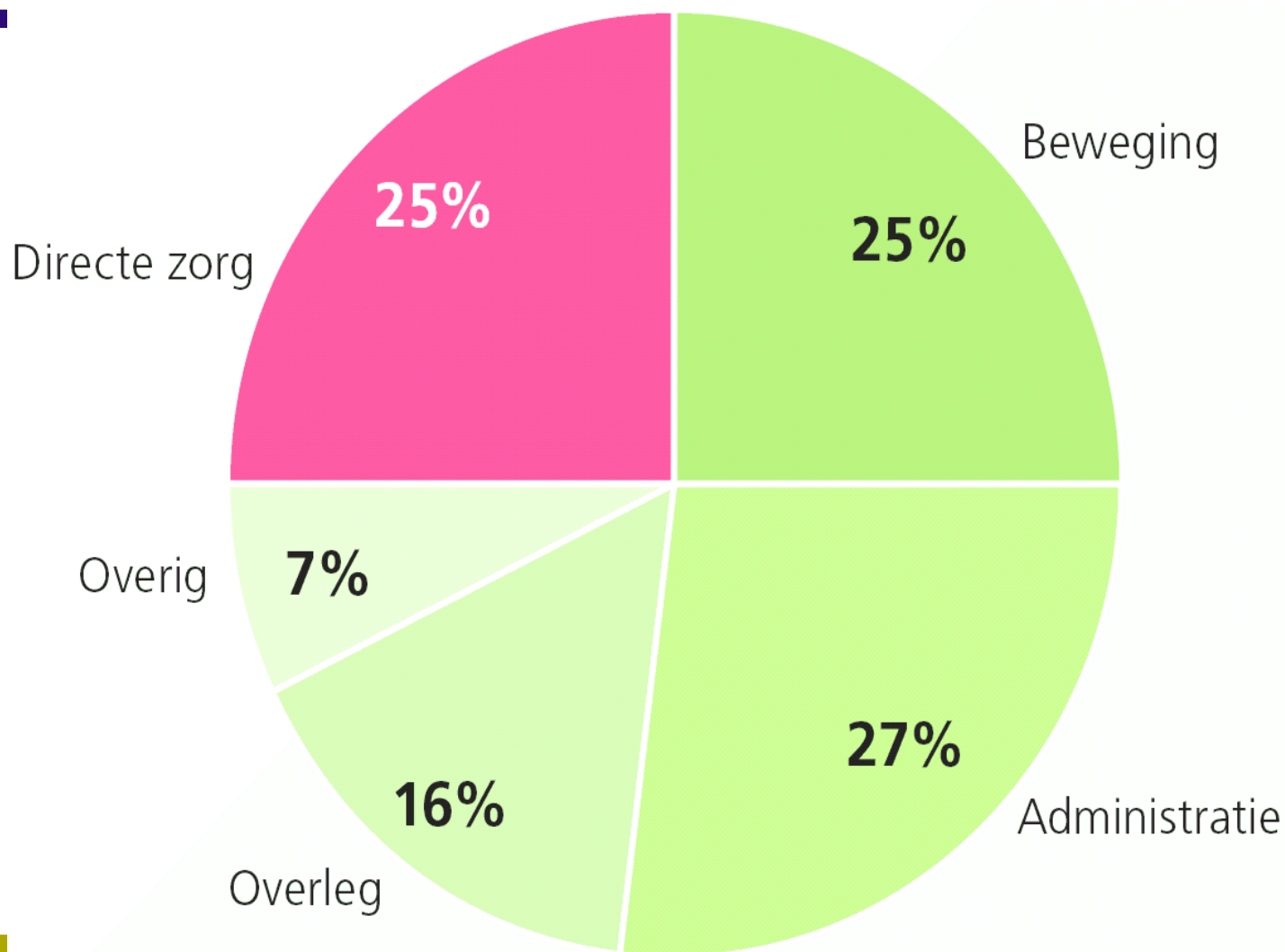
- Het gaat om praktisch ingestelde mensen
- Het heel divers werk

Verbeteren als vaardigheid is te leren.

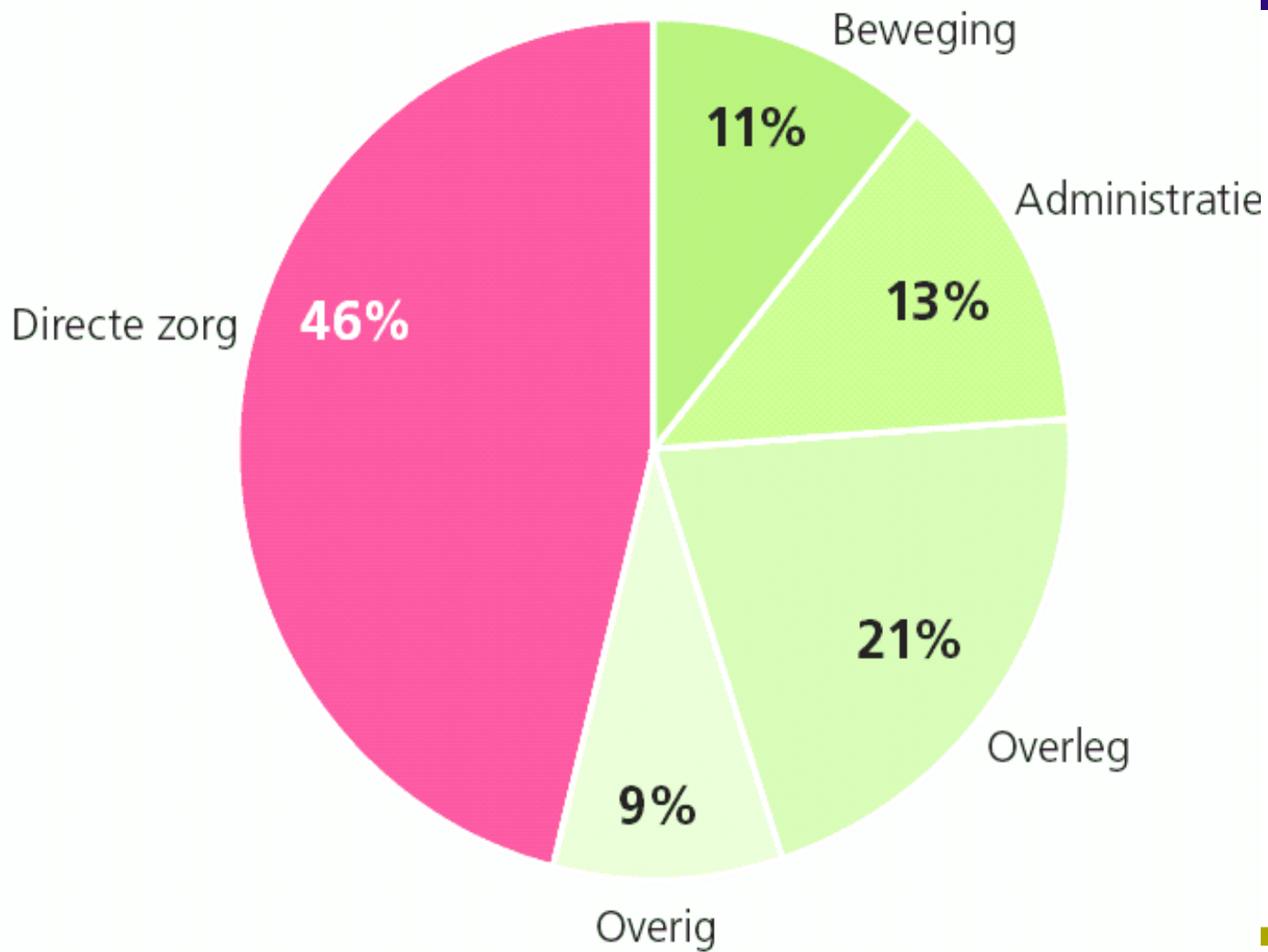
# De focus van de Productive Ward



# Wat doen verpleegkundigen.....



# En na invoering .....



# Resultaten Productive Ward in Engeland

- Gemiddeld 20-30% meer tijd voor de patiënt, door o.a.
  - 50% minder tijd nodig voor medicijnronde
  - 30% minder tijd nodig voor overdrachten
- Betere kwaliteit van zorg zoals minder infecties, minder medicatiefouten
- Besparingen door bijvoorbeeld minder verspilde maaltijden
- Tevreden klanten/patiënten; kortere ligduur
- Tevreden medewerkers;
  - Oplossend vermogen neemt toe
  - Stress neemt af; rust en orde op afdeling
  - Minder ziekteverzuim

# Verbeteren: hoe?

---

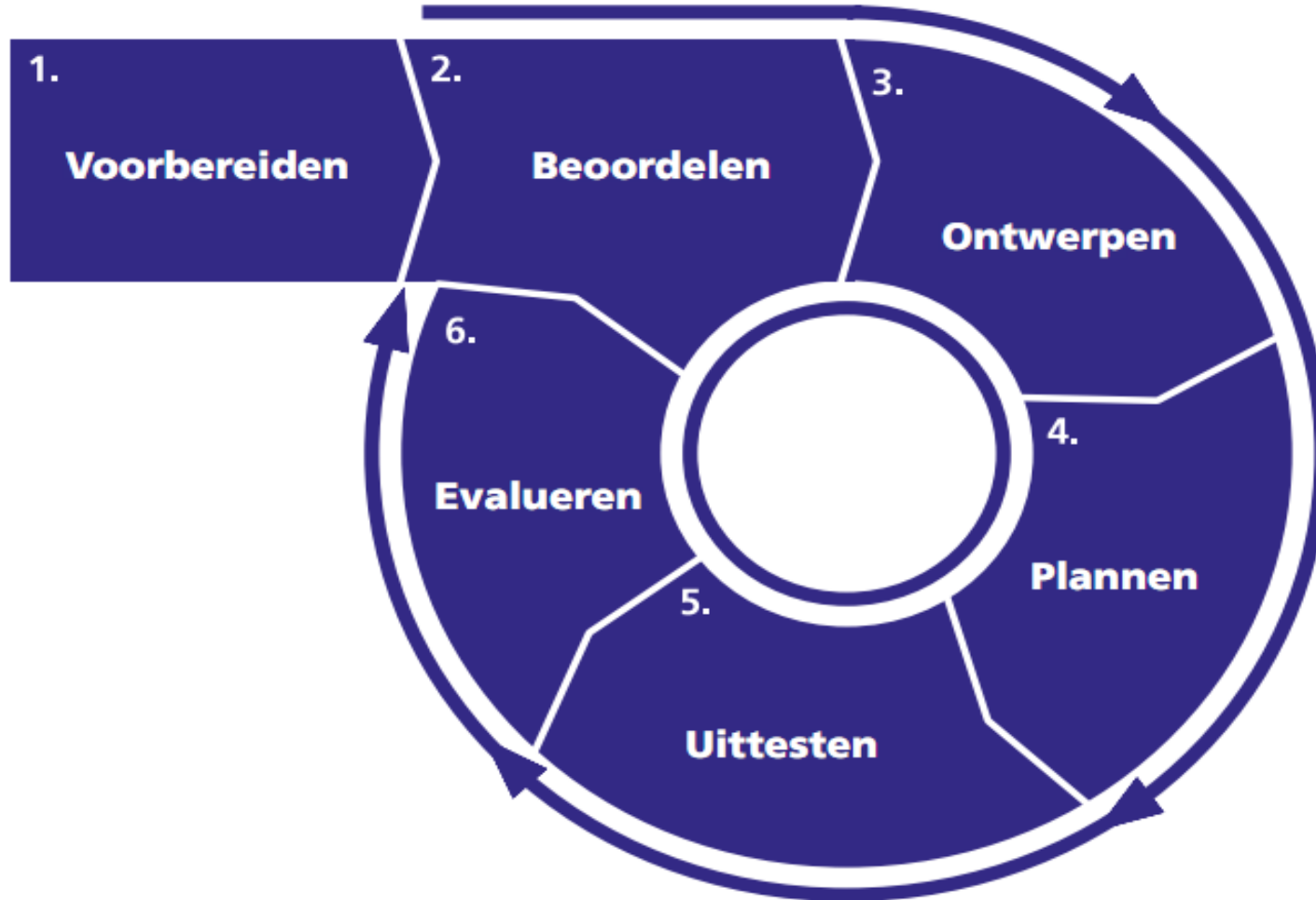
## **Patiëntenzorg benaderen als teamwerk**

- Teams verbeteren zelf; WAT
- Empowerment en hulp bij proces; HOE
- Teams zijn in charge en krijgen de honneurs

## **Leiding coacht en ondersteunt, maar bepaalt niet**

- Geeft ruimte en verantwoordelijkheden aan team
- Faciliteert proces met programma en hulptroepen

# Module opbouw



# Verbeteren: hoe?

---

## Werken aan een continue verbetercultuur

- Veel aandacht voor blijven meten
- Kort cyclische feedback
- Audit

## Rol voor met management

## Andere mindset

*Je kunt een probleem niet oplossen met dezelfde manier van denken als waarmee het probleem is ontstaan (Einstein)*

# PATIENT FALLS SAFETY CROSS

Green Patient Safety Day  
No Patient Falls

NHS Trust

Ward: Beresford Jones / N  
Month: June.

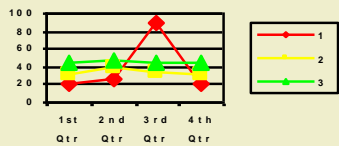
		1	2		
		3	4		
		5	6		
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
		25	26		
		27	28		
		29	30	31	

Red if this has occurred

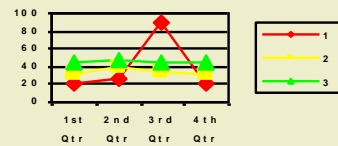


# Example: outputs

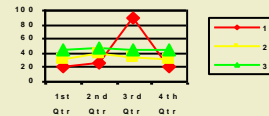
## Patient safety and reliability



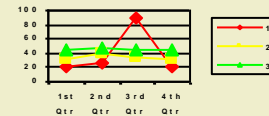
Pt obs



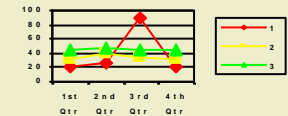
falls



MRSA

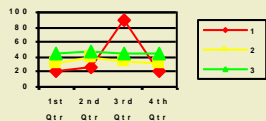


C-diff

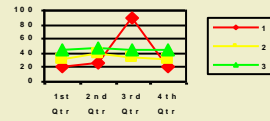


PRESSURE SORES

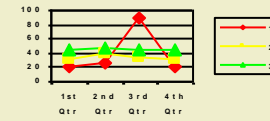
## Efficiently care delivery



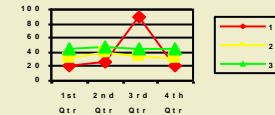
Ward cost



Direct care time

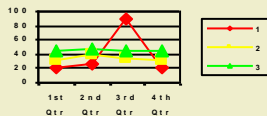


LOS

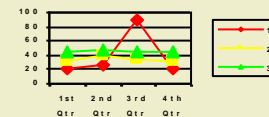


Bank/agency spend

## Patient experience



## Staff experience



Unplanned absence

# Module: Hoe doen we het nu?



Measures in blue = basic measures for improvement that need to be in place early on

Measures in red = advanced measures to implement as and when available (ideal situation)

# De activiteiten Opname

- Gedetailleerde opname van de werkzaamheden van een verpleegkundige gedurende 1 uur. Het omvat de taak (bijvoorbeeld maaltijdronde), activiteit (bijvoorbeeld iets opzoeken) en locatie.
- De Activiteiten Opname geeft inzicht in de hoeveelheid tijd die medewerkers besteden aan directe zorg en de hoeveelheid tijd die besteed wordt aan andere activiteiten.



# Module Goed georganiseerde Afdeling

- Maken van Verspillingswandelingen
- Herinrichten, opruimen en schoonmaken van de afdeling



# Waarom een goed georganiseerde afdeling?

---

- Meer tijd voor de patient
- De afdeling ziet er beter uit en voelt beter
- Het is gemakkelijker om hier te werken
- Minder vergissingen en fouten
- Veiliger

*“I can't believe I've worked with this for 15 years!”*

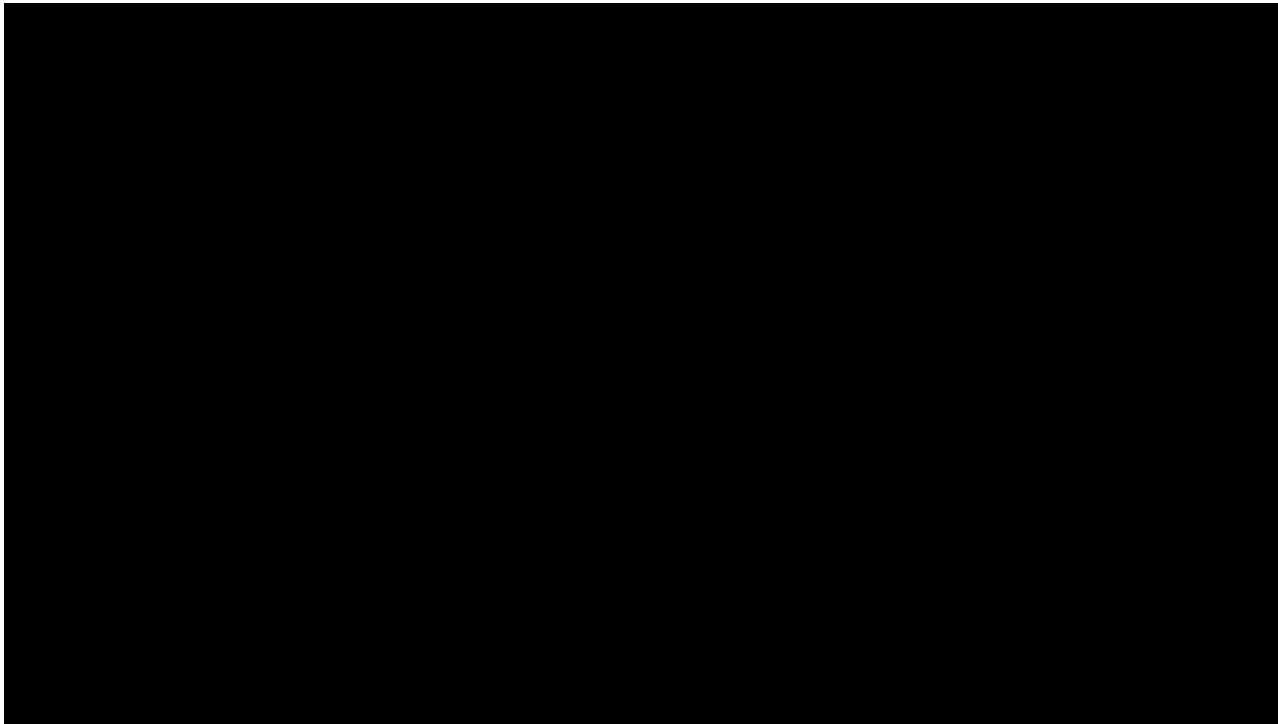
# Verspillingswandeling

---



# Verspillingswandelning

---



# Vóór 5 S

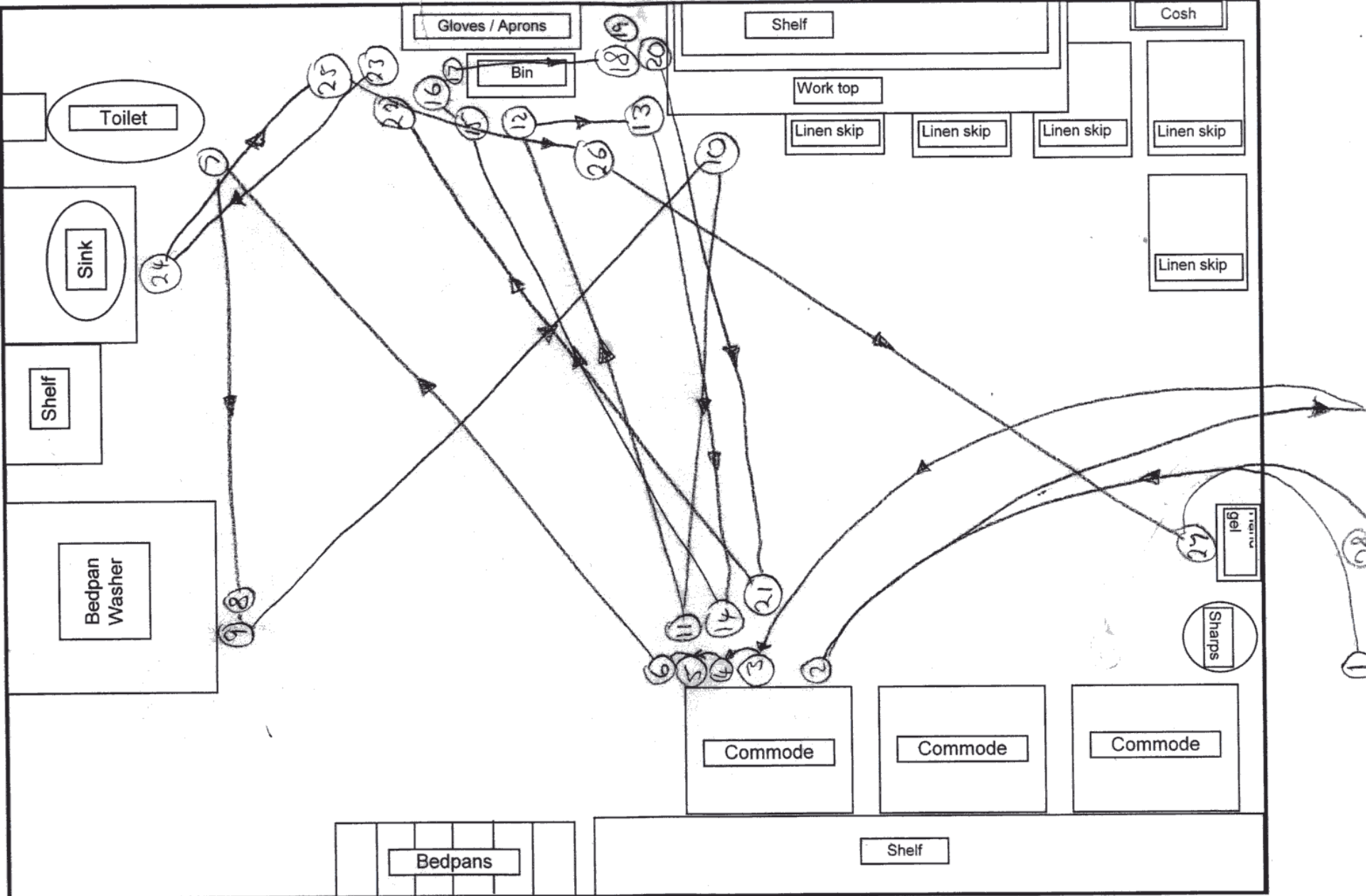


# Ná 5 S



# Visual Management





WARD 17 SLUICE

COMMODOE OUT / IN

# Status van de patiënt in een oogopslag

---

- Verpleegkundigen worden vaak gestoord
- Mensen stellen vragen over patiënten:
  - Waar is de patiënt?
  - Welke verpleegkundige is verantwoordelijk voor de patiënt?
  - Wie is de verantwoordelijk arts?
  - Welke patiënten zijn naar de fysio verwezen?
  - Wanneer mag de patiënt naar huis?

# Wat houdt het in?

---

## Beantwoord de volgende vragen:

- Welke informatie moet op het bord?
- Waarvoor wordt het bord gebruikt?
- Wie houdt de informatie up-to-date?
- Hoe vaak wordt de informatie ge-update?
- Hoe wordt omgegaan met vertrouwelijke gegevens?

# Waarom gebruiken?

---

- Maakt de overdracht sneller en veiliger
- Het levert meer tijd op voor directe patiëntenzorg
- Zorgt ervoor dat het proces van de patiënt van opname tot ontslag soepel verloopt
- Betreft patiënt en familie bij het plannen van zorg
- Heeft invloed op de patiënttevredenheid
- Spaart tijd bij het zoeken naar informatie over de patiënt

# Voorbeeld



# Modules Productive Ward



# Hoe ziet het programma eruit?

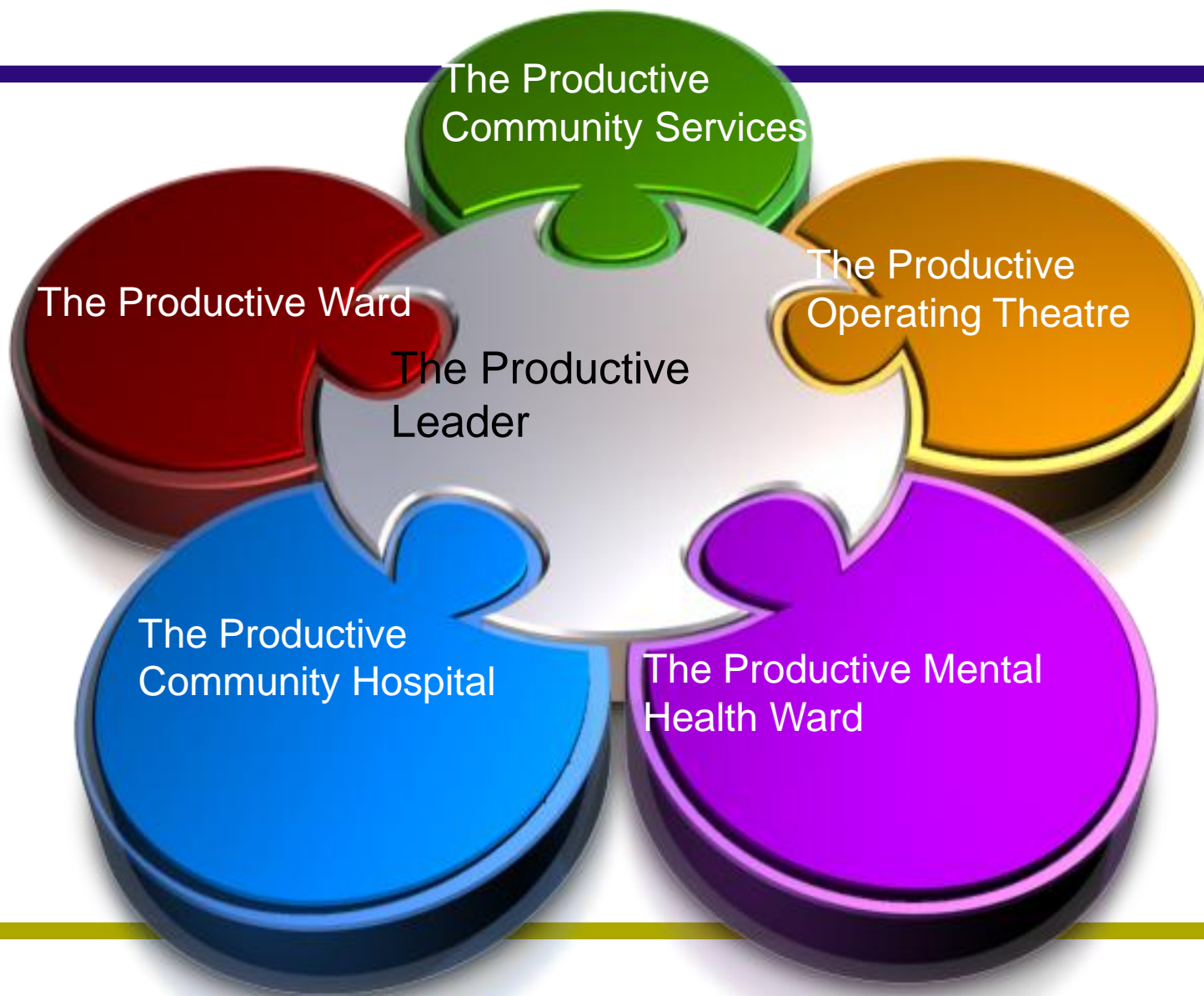
- Box met 14 praktische handleidingen en een toolkit
- Het eigen werkproces onder de loep
- Gericht op tijdsbesteding, herinrichting werk, implementatie en borging
- Afdelingsgericht; alleen wat binnen invloed ligt en niet wachten op omgeving
- Teamwork; alle stappen samen doen



# Wat zit er in?

- “Kookboek” voor elke module (11 totaal)
  - Dezelfde inhoudsopgave, onderwerp verschilt
  - Proces, voorbeelden, hints en tips verschillen
- Handleiding voor
  - Leidinggevende afdeling
  - Projectleider van het ziekenhuis
  - Raad van Bestuur
- Methodenboek / toolkit; training van handige methoden
- Chat box op internet
- Uitwisselingsbijeenkomsten participerende zorgorganisaties
- Ondersteuning door adviseurs

# The Productive Series



# Meer informatie

---

Ingrid Janssen, CBO  
([i.janssen@cbo.nl](mailto:i.janssen@cbo.nl))

[www.effectievezorg.info](http://www.effectievezorg.info)