

Huisartsenteam Filmwijk gaat Lean



De huisartsen, doktersassistenten en praktijkondersteuners, die samen de huisartsenpraktijk in gezondheidscentrum Filmwijk vormen hebben, na enige aarzeling volmondig ‘ja’ gezegd tegen Lean. Onder leiding van onze eigen interne Lean-trainer Tosca Klinkenberg steken de 19 betrokken medewerkers veel tijd in het Lean-traject. “Om uiteindelijk”, zegt Tosca, veel tijd te winnen.

De eerste sessie rond het onderwerp ‘informatievoorziening’ leverde al meteen tijdswinst op. Door het nalopen van een informatiestroom tussen huisarts, assistente en praktijkondersteuner bleken twee van de drie dezelfde gegevens te noteren. En dat wisten ze niet van elkaar...

“Lean werkt binnen de eigen invloedssfeer van de medewerkers”, zegt Tosca, “die binnenkort versterking krijgt van collega Peter van der Linden als Leantrainer. Lean staat voor slimmer werken, voor het tegengaan van verspilling in bedrijfsprocessen. Alles wat direct van waarde is voor de klant – en dat kan ook je collega zijn – blijft. Alles wat niet van waarde is, wordt als verspilling gekenmerkt en verdwijnt uit de reeks van handelingen.

Alweer een tijd geleden namen de huisartsen in enkele gezondheidscentra in Almere Buiten de proef op de som en gingen met hulp van de Lean Management Group hun processen te lijf. De werkdruk onder de huisartsen was hoog, de medewerkertevredenheid zozo en het verschil in productie tussen de verschillende huisartspraktijken onverklaarbaar groot.

In 2014 wordt Lean door vier huisartsenteams omarmd. In Filmwijk, mogelijk De Compagnie en De Notekraker is de keus gemaakt om te investeren in Lean. Dat betekent nogal wat, weet Tosca als geen ander. “Als een regiomanager mij benadert met het verzoek om Lean te introduceren, begin ik altijd eerst met een soort intakegesprek. In aanwezigheid van regiomanager, teammanager huisartsen/ manager bedrijfsvoering en de coördinerend doktersassistente. We lopen samen een lange lijst door, zodat ik zeker weet dat aan allerlei voorwaarden kan worden voldaan. Vervolgens moet het bewuste team akkoord gaan. In Filmwijk hebben 19 medewerkers ingestemd. Bij het begin van een vier uur durende training is uitgelegd wat Lean is en hoe je het zou kunnen inzetten. Het team had vooraf foto’s van verspillingen gemaakt, die tijdens de sessie werden besproken. De constatering ter plekke dat sprake was van dubbel werk, waarmee echt uren gemoeid waren, of liever gezegd verspild, opende de ogen van het team.

Pluim

Het huisartsenteam in Filmwijk verdient echt een pluim, vindt Tosca. De werkdruk is er bijzonder hoog, de klanttevredenheid ook. Ze doen er nu toch een schepje bovenop en hebben

al gemerkt dat de voordelen van Lean werken zich ter plekke manifesteren. Het kan ogenschijnlijk om kleinigheden gaan, zoals het niet tijdig verwisselen van de inktcartridges in de gezamenlijke grote printer. De huisarts wil voor een patiënt die in zijn spreekkamer zit even een uitslag printen, maar kan niet verder..... Nu is vastgelegd wie de inkt vervangt”.