

DE “LEAN” REIS VAN HET CDZ IN HET AZ SINT LUCAS

Valerie Verhaeghe
Lean Coördinator, AZ Sint Lucas

B.A.A.S. 2015 congress
27/02/2015

LEAN IN
VOGEL
VLUCHT

HET LEAN
TRAJECT VAN
HET CDZ

- letterlijk vertaald = **slank, lenig, flexibel**, ontdoen van alle ballast
- Een management methode / werkfilosofie gericht op het elimineren van **verspillingen**
- Oorsprong Japans (Toyota)
- LEAN is **NIET**:
hetzelfde doen met MINDER mensen, middelen etc..

MAAR **WEL**

MEER kwaliteit leveren & efficiënter werken met hetzelfde aantal mensen & middelen.



Enkele principes :



1. WAARDE & VERSPILLING



2. FLOW CREËREN



3. CONTINU VERBETEREN

1. WAARDE/VERSPILLING



activiteiten die bijdragen aan
beantwoorden van **klantenvereisten**
= voegen WAARDE toe

alle andere
= VERSPILLING = MUDA

VERSPILLING = 8 types

8 TYPES OF WASTE



1. Defecten /
Corrigeren

2. Overproductie

3. Wachten

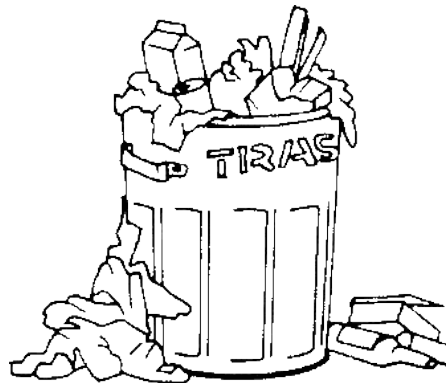
8. Onbenut Talent

4. Voorraad

7. Overbewerking

5. Transport

6. Bewegen

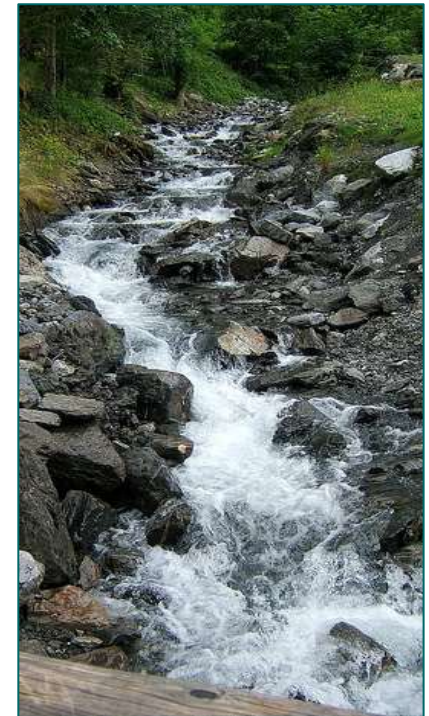


2. Creëren van flow

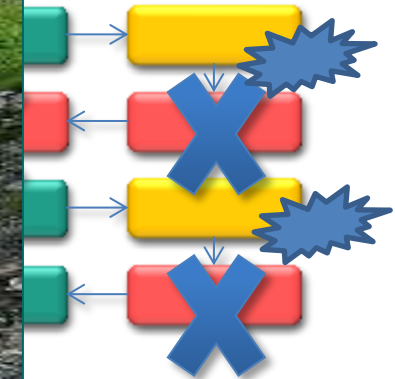
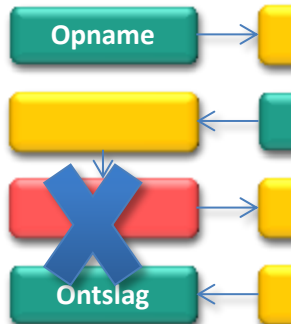
creëren van een **soepele doorstroming** van patiënten, producten, dossiers etc..



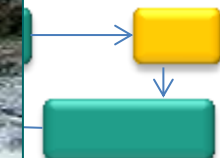
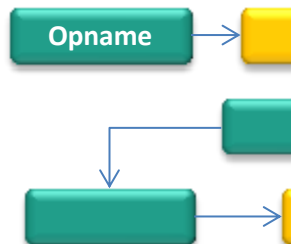
naar **PROCESSEN** kijken



Huidige proces



Toekomstig proces



Activiteit met
toegevoegde waarde

toegevoegde waarde maar
noodzakelijk

Activiteit zonder
toegevoegde waarde

“verspillingen”

3. Continu verbeteren



- CULTUUR VAN CONTINU VERBETEREN = **LEAN CULTUUR**

Iedereen in de organisatie denkt mee

- **KAIZEN** = “veranderen naar beter”.



LEAN IN
VOGEL
VLUCHT

HET LEAN
TRAJECT VAN
HET CDZ

2 Vliegen in 1 klap



Verhuis

Tijd



PROJECT 1: VERBOUWING CHD MET NIEUWE
FLOW/LAY OUT VOLGENS
“LEAN PRINCIPES”

PROJECT 2: “LEAN WERKEN” MET MEDEWERKERS
VAN HET DZH

PROJECT 1 : Nieuwe Lay Out

STANDAARDOPSTELLING BRANCARDS & KINDERBEDDEN STR 107(ma tem dond)



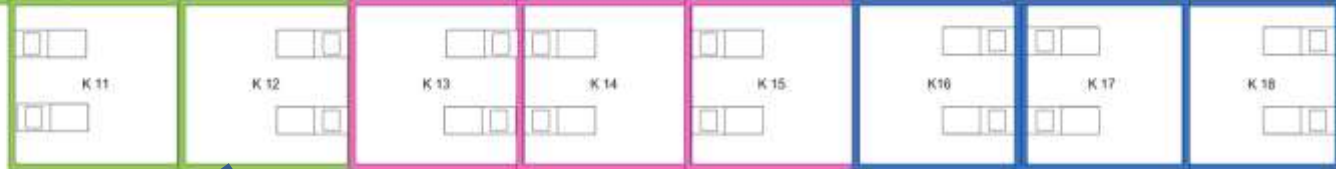
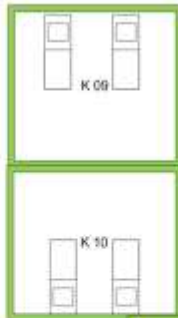
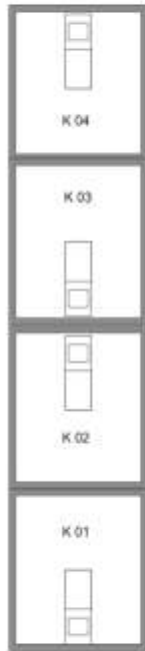
3. VOORBEREIDINGSZONE

4. OK/RECOVERY

2. WACHTPLAATS

1. INTAKE

5. NAZORG ZONE



PROJECT 1 : Nieuwe Lay Out

- **“Pull Principle” :**

Vpk in VBR zone

⇒ Monitoring the OK planning (Chipsoft)

⇒ Haalt patiënt uit de wachtplaats

Patiënt blijft “zo lang mogelijk” in de wachtplaats

- **Bed positie/kamer toewijzing:**

- Zo laat mogelijk

- Brancard system

2 Vliegen in 1 klap



Verhuis

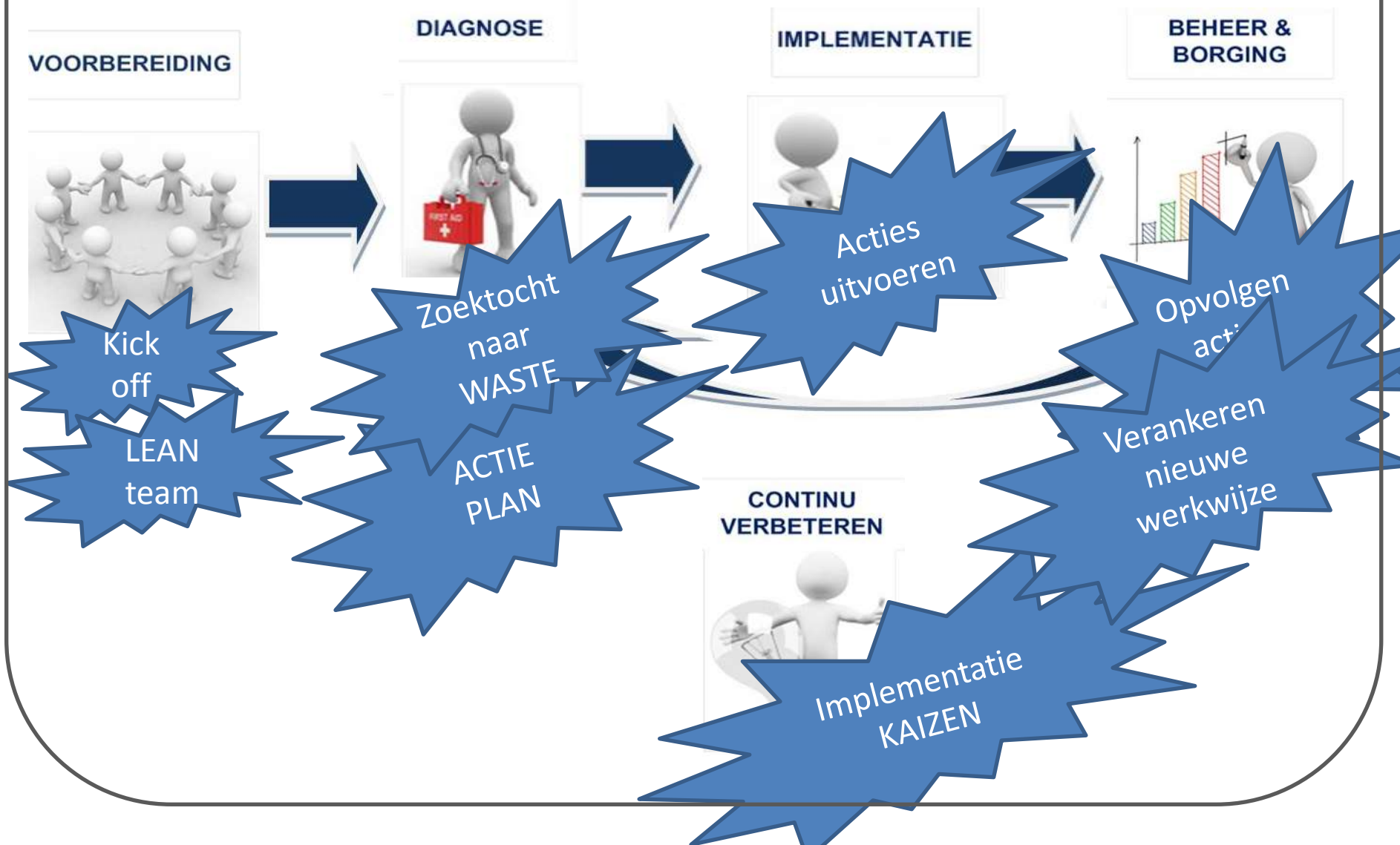
Tijd



PROJECT 1: VERBOUWING CHD MET NIEUWE
FLOW/LAY OUT VOLGENS
“LEAN PRINCIPES”

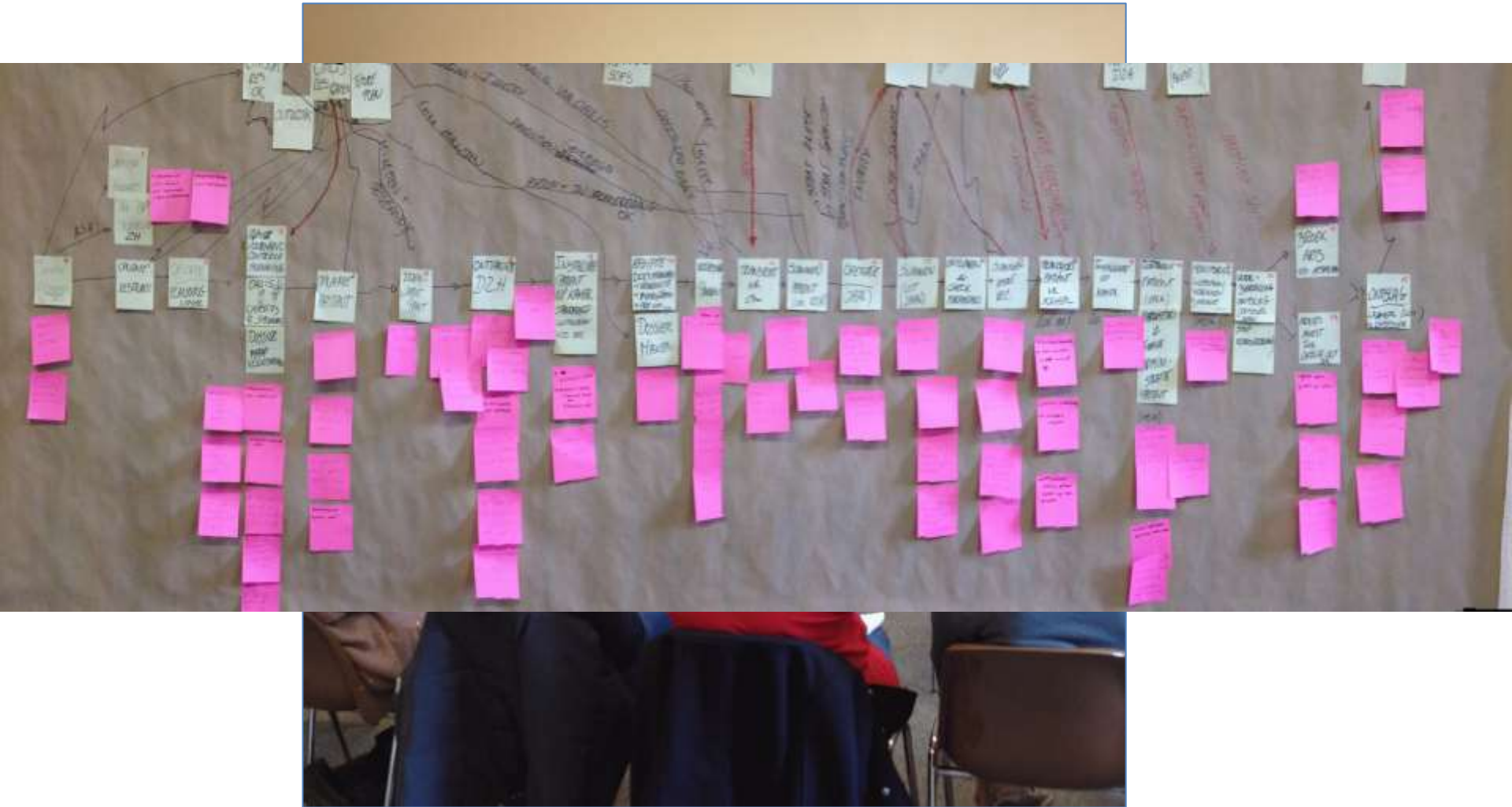
PROJECT 2: “LEAN WERKEN” MET MEDEWERKERS
VAN HET DZH

STAPPENPLAN “LEAN HANDELEN” AZ Sint Lucas”



DIAGNOSE







Inventaris WASTE

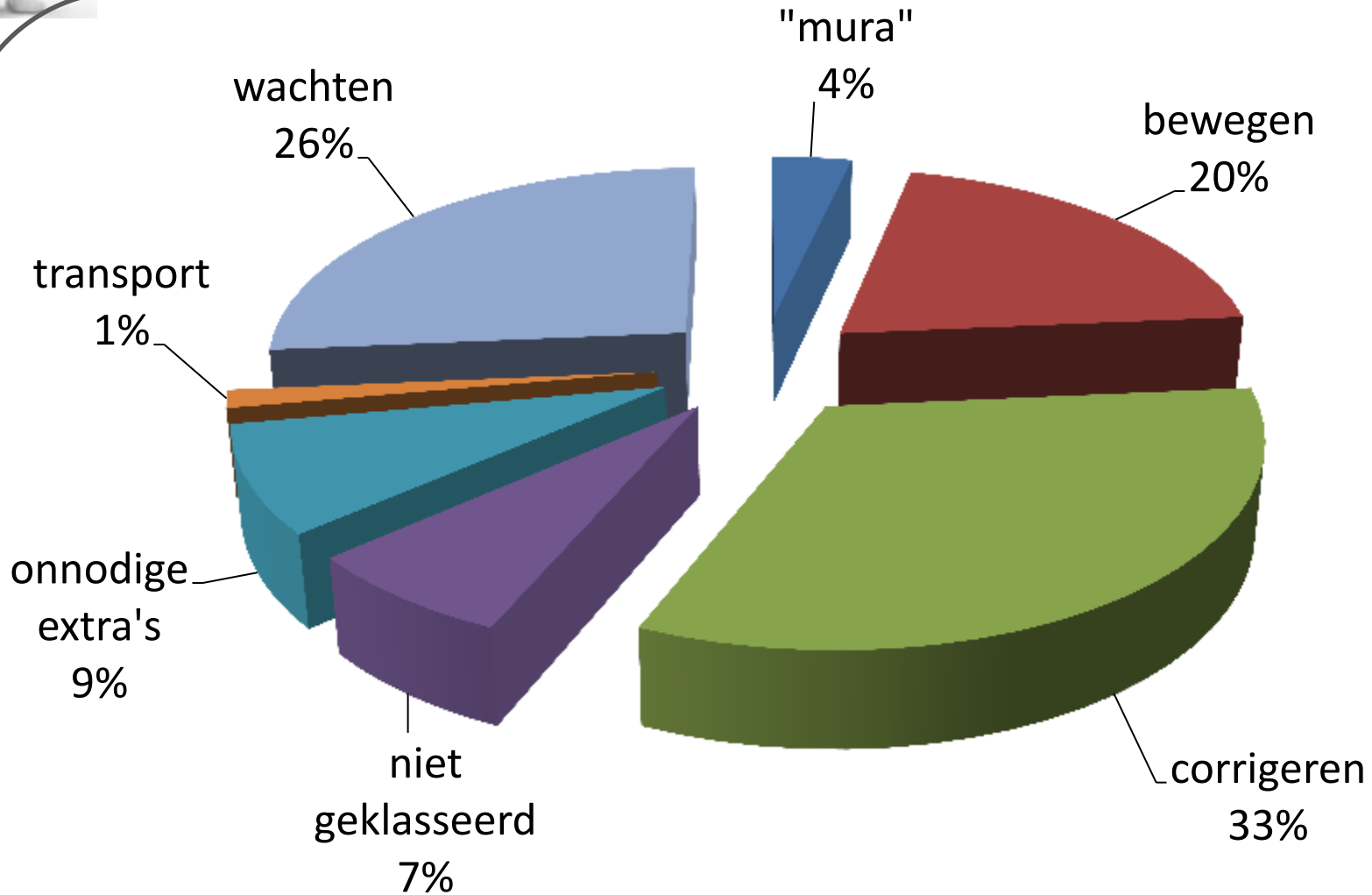
INVENTARISATIE PROBLEMEN HUIDIGE VSM - DAGZIEKENHUIS

azsint-lucas

	Omschrijving probleem/verspilling	nr	st	Type verspilling	Categorie	Categorie
1	Verbintenisblad niet ingevuld/meegegeven	2	14	bewegen	Process	Administratie/communicatie
2	ontslag later dan 20h door te groot programma	25	12	wachten	Kwaliteit	planning OK/artsen
3	Patient niet geschoren => scheren	10	9	onnodige extra's	Process	Administratie/communicatie
4	Scanner vaak stuk	12	8	corrigeren	IT	Quick win/analyse onmiddellijk
5	Formulieren zijn niet meegegeven/ingevuld/niet afgetekend	20	8	corrigeren	Dossier	Administratie/communicatie
6	Over en weer lopen voor TV bakjes, sleutels etc..	22	8	bewegen	Organisatie	Quick win/analyse onmiddellijk
7	arts komt niet tijdig toeren of niet	23	8	wachten	Kwaliteit	planning OK/artsen
8	Problemen met taal, patient kan niet begrepen worden, geen tolk aanwezig want niet aangevraagd => miscommunicaties, kans op fouten	8	5	corrigeren	Veiligheid (patient en MW)	Administratie/communicatie
9	lange wachttijd pre-op	11	4	wachten	Kwaliteit	Lay out/nieuwe werkwijze
10	steeds bellen voor opnamelijst	5	3	corrigeren	Organisatie	Quick win/analyse onmiddellijk
11	Na 12h wordt nog gevraagd om nog patienten bij te steken in chipsoft => bezetting hier niet altijd op voorzien	5	3	"mura"	Organisatie	planning OK/artsen
12	Patient aan verkeerde campus/loopt verloren	6	3	bewegen	Process	Administratie/communicatie
13	Patienten kunnen niet uitgetraceerd worden	17	3	niet geklasseerd	IT	Quick win/analyse onmiddellijk
14	Patient te weinig geïnformeerd ivm opname &	1	2	corrigeren	Process	Administratie/communicatie
15	Patient is niet nuchter	1	2	corrigeren	Process	Administratie/communicatie
16	Onvolledige omschrijving van de ingreep om % planning te doen => overbezetting	4	2	wachten	Kwaliteit	planning OK/artsen
17	Uren manueel aangepast in chipsoft omdat bezetting hoger is dan 100%	4	2	wachten	Kwaliteit	planning OK/artsen
18	Tekort aan bedden	5	2	wachten	Organisatie	planning OK/artsen
19	Dag zelf nog patienten bij	5	2	"mura"	Organisatie	planning OK/artsen
20	opname uur - afspraken wie er belt voor opname	6	2	niet geklasseerd	Organisatie	Quick win/analyse onmiddellijk
21	stickers tekort bij opname	6	2	corrigeren	Dossier	Quick win/analyse onmiddellijk
22	Nagelak niet verwijderd => te verwijderen	10	2	onnodige extra's	Process	Administratie/communicatie
23	Beide ouders willen mee op recovery/OK	12	2	corrigeren	Veiligheid (patient en	Quick win/analyse onmiddellijk

53 knelpunten

LEAN DZH types verspillingen





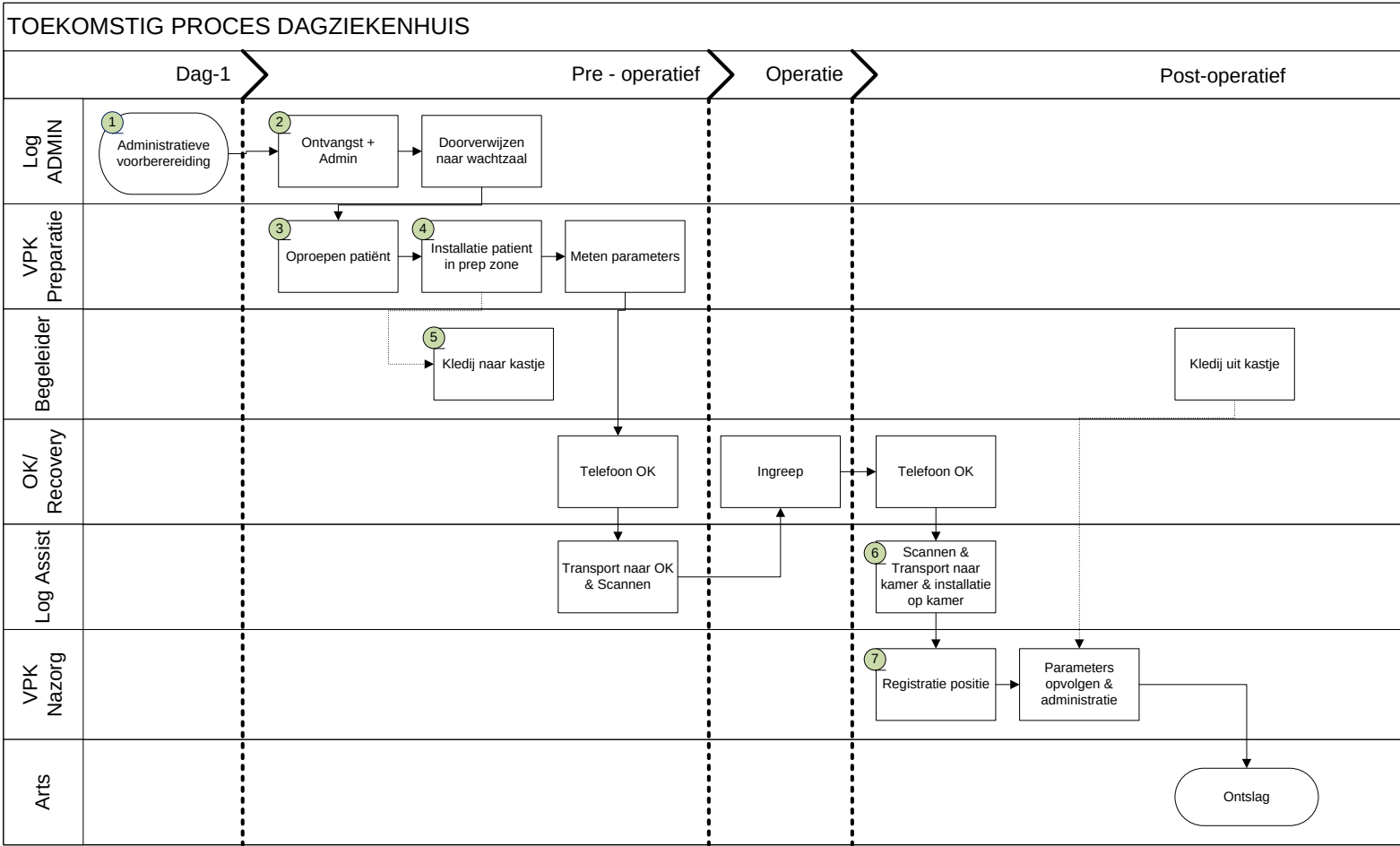
ACTIEPLAN

OMSCHRIJVING ACTIE	Verantw	n+1	Datum Afgerond	Nulmeting?	behaalde doelstelling	Resultaat Actie
Nieuwe patientenflow : transport	Martine Versluys	Jan Hebbrecht	apr/13	ja gemeten	tijd vrijmaken voor kerntaken	Eliminatie wachttijden aan lift/nieuwe flowancards
Nieuwe patientenflow : kamertoewijzing na ingreep	Martine Versluys	Jan Hebbrecht	apr/13	geen	tijd vrijmaken voor kerntaken	Eliminatie Organisatie ivm kamertoewijzing op dag -1
5S	Martine Versluys	Jan Hebbrecht	mei/13	verhuis	tijd vrijmaken voor kerntaken	Ordelijke & veilige werkplek
Apo punt	Martine Versluys	Jan Hebbrecht	mei/13	geen	tijd vrijmaken voor kerntaken	Standaardisatie levering & ophaalpunt apo
Bellen naar patienten (juni : start Stomato & orthopedie)	Martine Versluys	Jan Hebbrecht	mei/13	gemiddelde verblijfsduur van de patient (uit OAZIS)	kwantiteit	pre-op wachttijd daalt/klantvriendelijkheid/service naar patient stijgt
	Martine Versluys	Jan Hebbrecht		Right First Time metingen : documenten voor ingreep & remedieringstijden		Patienten RFT administratief OK bij aankomst in het DZH
Scan problemen	Martine Versluys	Jan Hebbrecht	jun/13	# defecten	tijd vrijmaken voor kerntaken	geen correctie nodig
Toewijzen van kamer rechtsreeks via PC ipv telefoon nr opname	Martine Versluys	Jan Hebbrecht	jun/13	# gem tel/dag & duurtijd telefoon	tijd vrijmaken voor kerntaken	onder eigen beheer/Onmiddellijke registratie van juiste kamer (niet verzamelen)
Teambord	Martine Versluys	Jan Hebbrecht	okt/13	geen	continu verbeteren	Cultuur continu verbeteren creëren & preventie fouten

CHOOSE YOUR BATTLES



Toekomstig Proces (na verhuis)



IMPLEMENTATIE



ACTIE 1 : IMPLEMENTATIE 5 S





5S STANDAARD **VOORBEREIDING** VOLWASSENEN



1. Vuilbak
2. Afstandsbediening TV
3. Weegschaal



4. Rol papier
5. Laagste stand
6. Scheermachinezdr kop, BD meter, lintmeter

Winst
+/- 3
min/dag per
persoon

NIET VERGETEN:

Altijd alles op de juiste plaats !



ACTIE 2 : Van kamertoewijzing op dag -1 naar toewijzing in 1 klik na ingreep

Vroeger

- Kamertoewijzing door opname
- Controle door VPK CDZ/HVPK CDZ
- Correcties doorbellen naar opname



Tussentijds

- Kamertoewijzing na OK door VPK
- Telefonisch contact met opname na toewijzing kamer



Finaal

- Kamertoewijzing na OK door LA die instaat voor vervoer
- Rechtstreeks in administratief programma
- Overzicht bezetting (real time) in software pakket

Winst
min 30
min/dag



ACTIE 3 : Centralisatie van de administratie

Vroeger

- administratie opname op de kamer
- formulieren niet binnen handbereik
=> Over en weer lopen



Nu

- Alle administratie aan de intake balie door administratief bediende



ACTIE 4 :Bellen patiënten op dag -1 door CDZ

- checklist wordt overlopen
- uur aankomst wordt opgegeven

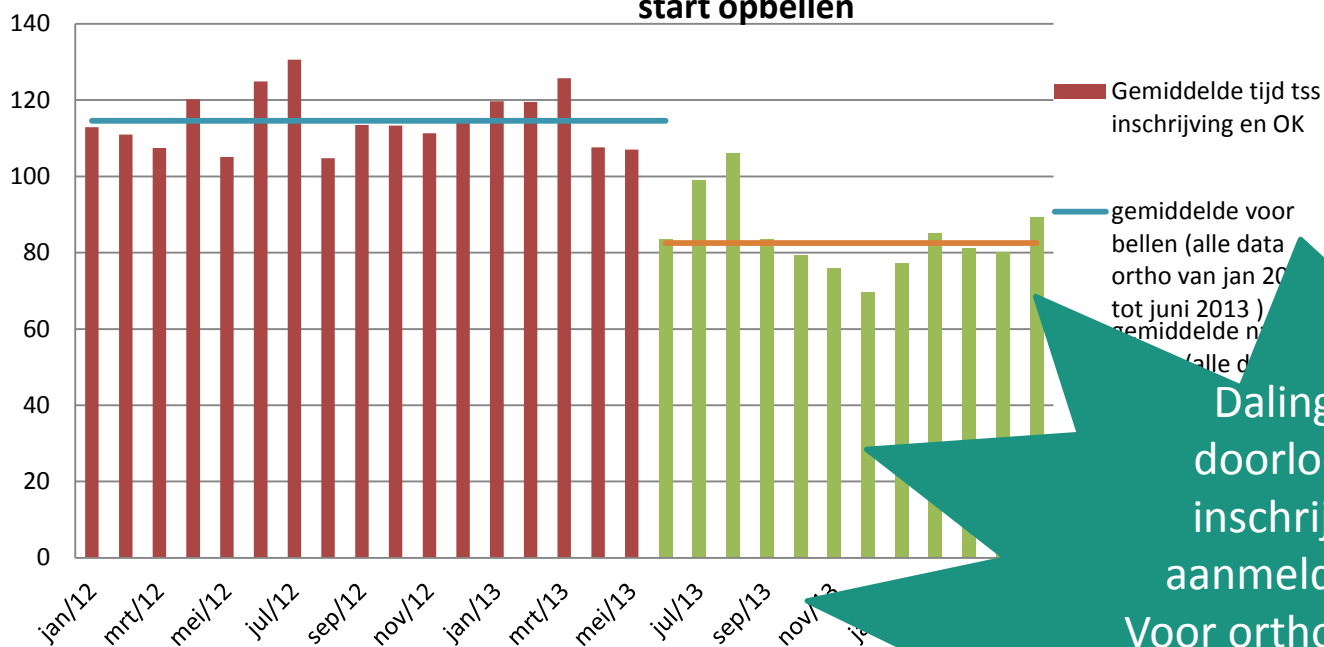


2 voordelen:

- ✓ patiënt beter voorbereid (ook administratief)
- ✓ wachttijd voor ingreep daalt

ACTIE 4 :Bellen patiënten op dag -1 door CDZ

Orthopedie: evolutie tijd tss aankomst en aamelden ok voor en na start opbellen



Daling van
doorlooptijd
inschrijven –
aamelden OK:
Voor ortho : 32 min
Voor MKA : 23 min

BEHEER & BORGING





Implementatie Teambord



DOEN WE HET ZO?



ZO DOEN WE HET!

ZO DOEN WE HET
BETER !

CONTINU VERBETEREN



Implementatie KAIZEN

Verbetervoorstellen Team (Kaizen)



 = PLAN

 = DO

 = CHECK

 = ACT

Init.	Datum	Oorsprong/Probleem	Verbetervoorstel	Evaluatie	Verantw	Einddatum	Status
				OK/NOK			
				OK/NOK			
				OK/NOK			
				OK/NOK			
				OK/NOK			

VOORBEREIDING



DIAGNOSE



IMPLEMENTATIE



BEHEER & BORGING



CONTINU VERBETEREN



Resultaten waren enkel mogelijk door intense samenwerking:

Met dank aan:

Jan Hebbrecht

Diensthooft Zorggroep 3

Martine Versluys

Dienstverantwoordelijke CDZ

& volledige team van het CDZ !!

