

BrabantZorg: Expeditie Slim en Slank

BrabantZorg biedt een totaalpakket van wonen, zorg en welzijn aan in en vanuit 24 locaties in de regio Oss-Uden-Veghel. BrabantZorg doet dit om de zorg zo goed en gemakkelijk mogelijk te organiseren.

BrabantZorg is een aantal jaar geleden gestart met vier programma's om de nieuwe ambitie te realiseren. Slim en Slank is één van deze vier. Slim en Slank heeft tot doel om de werkprocessen te vereenvoudigen en terug te brengen tot uitsluitend die activiteiten en handelingen die voor de cliënt van betekenis zijn. Dit programma werd uitgevoerd binnen het Slimme Werkprocessen verbetertraject.

Slimmer werken

Een van de initiatieven die BrabantZorg opstartte binnen het Slim en Slank programma is een traject gericht op een beoogde cultuurverbetering in de organisatie. Hiermee moet bereikt worden dat iedere medewerker zichzelf voortdurend drie vragen stelt:

1. Hoe kan ik mijn werk slimmer organiseren?
2. Hoe wil de cliënt dat ik mijn tijd voor hem of haar besteed?
3. Hoe doe ik dat in samenwerking met mijn collega's?

BrabantZorg heeft met drie locaties deelgenomen aan het verbetertraject Slimme Werkprocessen. Hier beschrijven we het goede voorbeeld van 2 van deze drie locaties die revalidatiezorg bieden: Hotel Brabantzorg in Veghel en De Wellen (afdeling De Stroming) in Oss.

De verbetering

Het hoofddoel van de deelname aan het Slimme Werkprocessen verbetertraject was om efficiënter en prettiger te werken en goede kwaliteit van zorg te bieden op basis van de ZZP financiering. De projectgroep heeft als titel 'Expeditie Slim & Slank' gekozen. De expeditie was erop gericht om bestaande werkprocessen in kaart te brengen, te onderzoeken en vervolgens "Slimmer en Slanker" uit te voeren. De tijd die dit oplevert besteedt BrabantZorg aan de zorgverlening bij de cliënten.

Aanpak

BrabantZorg startte het verbetertraject met een werkbezoek aan Omron Manufacturing of the Netherlands in Den Bosch. In 2001 is Omron gestart met het continue verbeteren van het productieproces. Door productiemedewerkers meer invloed te laten uitoefenen op de productontwikkeling kon Omron de kwaliteit van de producten en dienstverlening verbeteren.

Het inventariseren, analyseren en vervolgens aanpassen van bestaande processen leek het verbeterteam van BrabantZorg bij uitstek geschikt om ervaringen uit te wisselen en ideeën op te doen. Samen met de teammanagers van de locaties was eerst gekozen om het volledige traject van de cliënt in kaart te brengen. Het totale proces van opname, verblijf en ontslag. Al snel werd duidelijk dat het aanvankelijk gestelde doel te groot was om Slim & Slank uit te werken. Het totale proces bleek te omvangrijk.

Per locatie zijn daarom een aantal werkprocessen gekozen die slimmer moesten worden ingericht. De gekozen processen hebben betrekking op de bevoorrading en opslag van hulpmiddelen. Enkele voorbeelden:

- Het zoeken naar liften, turners en rolstoelen van cliënten.

De ervaring was dat de verzorgende gedurende de verzorging tijd verliest aan het zoeken naar de hulpmiddelen of rolstoel van de cliënt. De oplossing hiervoor was simpel: er zijn vakken op de grond gemaakt waarin de lift en de turner geplaatst wordt. Verder hebben de rolstoelen allemaal een naam van de cliënt en ook de vakken op de grond gekregen. Het resultaat was dat iedereen de rolstoel op eenzelfde manier terugplaatst waardoor snel te zien is van wie de rolstoel is.

- De juiste zorgmaterialen zijn niet altijd goed aangevuld en staan niet op een vaste plek in de kasten op de kamers.

Gedurende en na afloop van het zorgmoment moeten de benodigde materialen worden aangevuld. Het kwam regelmatig voor dat de materialen op een andere plek werden teruggelegd. Het gevolg hiervan was dat de verzorgende gedurende de verzorging tijd verliest aan het zoeken van benodigde materialen. Daarnaast ontstond er een overbodige voorraad in de kasten. Medewerkers wilde niet meer misgrijpen, en zorgden er daarom voor dat er een grote voorraad van materiaal aanwezig was.

De oplossing was een vaste kastindeling en een systeem dat voorkomt dat de juiste zorgmaterialen ontbreken. In elke kast zit op de derde plank een kader waarin is aangegeven welke materialen waar moeten staan die nodig zijn voor de verzorging van de cliënt. Verder hangen aan de binnenkant van de kast kaartjes waarop de materialen staan. Als de voorraad bijna op is in de kast hang je het kaartje aan de buitenkant van de kast en wordt het later aangevuld. De kaartjes geven snel inzicht in wat er moet worden aangevuld. Er wordt een duidelijk signaal afgegeven aan de collega's, dat iets bijna op is.

- Alle verzorgenden van een afdeling lazen 's morgens alle rapportages en bijzonderheden van alle cliënten omdat er geen vaste kamerindeling was.

Dit bleek een oude gewoonte die was ingegeven doordat er een beperkt aantal computers beschikbaar was. De overdracht duurde hierdoor erg lang. De oplossing was om de kamerindeling vooraf bekend te maken, zodat de verzorgenden alleen de informatie van de desbetreffende cliënten hoeven te hebben. Zij kunnen nu gericht naar de rapportage luisteren en zaken noteren.

Winst door slimmer werken

De tijdwinst die op jaarbasis bereikt is met de bovenstaande interventies is **73 uur per cliënt**. Met name de aanpak om de overdracht te versnellen draagt bij aan de tijdwinst. In totaal levert dit 10 minuten per dag op per cliënt. De tijdwinst die wordt gerealiseerd met de vaste kastindeling en het zoeken naar spullen en de plaatsing van de rolstoelen is in totaal 2 minuten per cliënt per dag.

Naast de tijdwinst zijn er ook waarneembare effecten op cliënten en medewerkers zichtbaar. Zo verloopt de opstart voor de cliënt rustiger en ervaart de cliënt meer aandacht. Dit heeft een positief effect op de gemoedstoestand van de cliënt gedurende de gehele dag.

Tips van BrabantZorg:

1. **Kijk bij andere organisaties hoe je ideeën in de praktijk werken.** De medewerkers van BrabantZorg hebben in hun traject gezien dat dit een goed beeld geeft van wat mogelijk is.

Esther van Leeuwen: “ Om de aanpak en de resultaten te zien in de praktijk zijn we uitgenodigd bij Omron om te komen kijken op de productieplaats om de werking van Lean te zien en te voelen. Ik heb mijn leidinggevende meegevraagd naar dit bedrijfsbezoek en vanaf dat moment is zij net zo enthousiast als ik over Lean. Zij is vanaf het begin betrokken en heeft zelf gezien en gevoeld wat de resultaten kunnen zijn”.

2. **Maak de vraag en de aanpak visueel.** Gebruik foto's en filmpjes om aan te tonen wat volgens jou verspillingen zijn en hoe dit aangepakt zou moeten worden. Brabantzorg heeft een eigen toolkit gemaakt voor het project Slim en Slank. Hieraan staan instrumenten die je kan inzetten om werkprocessen te optimaliseren.
3. **Hou het te verbeteren proces klein en beheersbaar.** Begin altijd binnen je eigen invloedssfeer: wat kun jij zelf veranderen?
4. **Communiceer over de nut en noodzaak van de verbetering.** Denk als projectleider nooit dat medewerkers het nu wel allemaal gehoord hebben.

Om de medewerkers mee te krijgen in het project, hebben we hen altijd benaderd met de volgende vraag: “Hoe helpen we jou in je werk? Hoe kunnen wij je werk beter maken?”

Wilt u meer weten over dit verbetertraject? Neem dan contact op met Bart Hanegraaf of Esther van Leeuwen: bart.hanegraaf@brabantzorg.eu of esther.van.leeuwen@brabantzorg.eu.

