



Vitalis Woonzorg groep aan de slag met lean

“De laatste tijd hebben we te maken met veel veranderingen in de zorg. De beslissingen die de politiek neemt voor onze sector prikkelen ons om anders tegen ons werk aan te kijken en er anders mee om te gaan. We moeten flexibeler zijn, mee kunnen bewegen en vooral leren hoe we dingen beter, sneller en slimmer kunnen doen. Toen ik voor het eerst met lean in aanraking kwam, zag ik direct een aantal dingen waar wij in de zorg heel goed ons voordeel mee kunnen doen. Dat heeft mij geïnspireerd om hier bij Wissenhaege aan de slag te gaan met lean.”

aanbieder van wonen en zorg, waarbij het accent sterker op zorg is komen te liggen. Vitalis biedt, naast extramuraal zorg, vooral zorg op maat in combinatie met een passende woonomgeving, op verschillende locaties, voornamelijk in Eindhoven. Eén van die locaties is verpleeghuis Wissenhaege, waar sinds enkele maanden een aantal lean-tools ingezet worden.

Lean in de zorg

De aanleiding was een korte cursus die Wuisman een jaar eerder bij Arpa volgde: ‘Lean en logistiek in de zorg’. Wuisman: “Het was één van de

naar de zorgverzekeringswet diagnosebehandelcombinatie; DBC). De lean-technieken kunnen ons, zeker bij dit soort ingrijpende veranderingen, aan het denken zetten over wat we doen, waarom en hoe we het doen en hoe het nog beter of anders kan. Dus besloot ik dat we het maar gewoon moesten gaan proberen. Niet ellenlang plannen maken, maar gewoon doen, met als stelregel: houd het klein en durf fouten te maken.”

Gewoon doen

In Jacqueline Mathijssen, hoofd zorg, wonen en welzijn, vond Frans Wuisman een enthousiast medestander die de initiatieven wist te vertellen naar de afdeling. Zij en twee andere afdelingshoofden volgden dezelfde cursus. “Eén van de belangrijkste pijlers van een succesvol lean-proces is het draagvlak binnen de organisatie.

“We willen vooral een lerende organisatie zijn”

Vitalis: wonen én zorg

Aan het woord is Frans Wuisman, als manager bij Vitalis WoonZorg Groep onder andere verantwoordelijk voor resultaatgerichtheid. Deze organisatie heeft zich ontwikkeld van woningbouwcorporatie naar

eerste lean-cursussen speciaal toegespitst op de zorg en die kwam op een moment dat van overheidswege grote veranderingen op til waren in de zorg; onder andere de overheveling van revalidatie zorg van de AWBZ



structurele verbeterprocessen

Om dat zo groot mogelijk te maken, hebben we besloten om alle medewerkers van meet af aan te betrekken bij het proces, zonder protocollen van bovenaf, en het ze maar gewoon te laten ervaren”, vertelt Jacqueline. “We zijn gestart met het verbeterbord, waar iedereen punten die voor verbetering in aanmerking komen voor aan kan dragen, inclusief oorzaak en mogelijke oplossingen. Het bord zorgt ervoor dat voor iedereen zichtbaar is wat er speelt. Iedere dag nemen we een kwartiertje de tijd om

Het mooie is dat iedereen mee kan denken en praten en dat gebeurt ook. Mensen gaan hun werk indelen zoals zij denken dat goed is. Door ze het eigenaarschap te geven van bepaalde acties en er een deadline aan te hangen, zag je al snel dat medewerkers zich betrokken gingen voelen. Hierbij speelt het opleidingsniveau geen rol. Teamleden accepteren ieders rol omdat het nu ook gevisualiseerd is. Inmiddels leeft het zo sterk hier op de afdeling dat het verbeterbord al niet meer weg te denken is.”

“Het mooie is dat iedereen mee kan denken en praten en dat gebeurt ook.”

met z'n allen de punten op het bord door te nemen. Met magnetische smileys kunnen we in één oogopslag duidelijk maken welke status een item heeft. De groene smiley, die aangeeft dat iets succesvol afgehandeld is, laten we extra lang (max. 2 weken) op het bord hangen, want successen moet je met elkaar vieren.

Weekplanningsborden

TnP Visual Workplace is de leverancier van de borden. Wuisman kwam met het bedrijf, gespecialiseerd in Visual Management, in contact via internet. “Ik heb gewoon gegoogeld en bij de zoekresultaten kwam ik TnP Visual Workplace tegen. Doorslaggevend voor onze keuze waren snelheid, kwaliteit en betrouwbaarheid”, verklaart hij. De samenwerking beviel zo goed dat er nog een bord in het leven werd geroepen: het weekplanningsbord, sinds kort binnen Wissenhaege op iedere cliëntenkamer te vinden.

Teamleden accepteren ieders

rol omdat het nu ook gevisualiseerd is.

Jacqueline Mathijssen, hoofd zorg en welzijn, Vitalis Woonzorg Groep Wissenhaege



snelheid, kwaliteit en betrouwbaarheid

Het fungeert als schakel tussen organisatie en cliënt. Frans Wuisman legt uit waarom: "Het digitaliseren van patiëntendossiers brengt veel gemak met zich mee, maar drijft ons aan de andere kant verder van de cliënt af. Alles blijft in die computer, de visuele prikkel ontbreekt. Daarom leggen we nu alle afspraken vast op dat bord, als een soort agenda. Iedereen die binnenloopt, kan nu in één keer zien hoe de week er voor die cliënt uit gaat zien. Voor de cliënt zelf geeft dat ook meer bewegingsvrijheid."

Voor Frans en Jacqueline houdt het niet op bij deze twee borden: "We zijn begonnen met de kleine dingen, waar makkelijk winst uit te halen valt.

De bedoeling is dat we uiteindelijk gaan naar structurele verbeterprocessen en daarvoor hebben we ook de feedback van cliënten en hun familie nodig. Wat ons betreft gaan we snel interactieve borden ophangen waar iedereen zijn op- en aanmerkingen op kwijt kan."

Op weg naar een lerende organisatie

Anders dan in het bedrijfsleven, is het lean-proces van Vitalis niet in harde getallen uit te drukken, maar dat is ook niet direct de bedoeling. "Ons product is 'de mens', de cliënt die bij ons komt komt voor zorg", legt Frans Wuisman uit. "Dat valt niet in geld uit te drukken en dat willen we ook niet.

Wat we wel willen bereiken is dat we een lerende organisatie worden en blijven. Doordat we een lerende organisatie willen zijn en de lean gedachte verder inhoud willen geven, zullen er minder verstoringen in processen plaatsvinden. Dit levert efficiënte winst op. Ook houden we door te willen leren een 'open mind', kunnen we makkelijker met veranderingen omgaan en blijven we de focus houden op waar het hier binnen Wissenhaege om gaat: de cliënt."

Het digitaliseren van patiëntendossiers,

brengt veel gemak met zich mee maar drijft ons

aan de andere kant verder van de client af.

Alles blijft in de computer, de visuele prikkel ontbreekt.

Frans Wuisman
Manager Vitalis Woonzorg Groep



in samenwerking met

