

Verbeter je processen met Makigami!

Doel

Organisaties zijn steeds onderhevig aan veranderingen, van binnenuit en van buitenaf. Daardoor kunnen processen die ooit perfect werkten, na verloop van tijd allerlei knelpunten en problemen veroorzaken. Om slim en goed te blijven werken, is onderhoud noodzakelijk. In deze training leer je als zorgprofessional op een eenvoudige manier de processen in je organisatie te visualiseren en vervolgens kritisch te bekijken en verbeteren.

Dat doen we hier met een zgn. Makigami (een eenvoudige vorm van Value Stream Mapping). Makigami is erg geschikt om processen in kaart te brengen waarvan de dienst of het product niet direct tastbaar of zichtbaar is, zoals bij administratieve processen en veel processen in de zorg. Makigami beschreven we eerder in de blog 'Met waardenstroomanalyse problemen te lijf'.

'Verbeter je processen met Makigami!' is een workshop met het hele team. Samen brengen we enkele processen in kaart, en bekijken hoe we ze slimmer kunnen maken. Het team is na de workshop in staat om zelfstandig ook andere processen in kaart te brengen en te verbeteren.

De verbeterde processen zullen al snel leiden tot minder fouten, tijdswinst, hogere kwaliteit, meer werkplezier, en wat misschien het belangrijkste is, tevredener patiënten en cliënten.

Inhoud

In de blog: 'Met waardenstroomanalyse problemen te lijf - in 14 stappen naar een ideaal proces met makigami' (<https://www.eenvoudinkwaliteit.nl/blog/met-waardenstroomanalyse-problemen-te-lijf>) is te lezen hoe een Makigami werkt.

In de workshop komt eerst kort de theorie van Makigami aan de orde.

Vóór de workshop is al gekozen voor een werkproces dat aan verbetering toe is. Deze gaan we in de workshop daadwerkelijk aan een makigami onderwerpen.

Uit de blog:

1. *Bepaal het begin en het einde van het proces;*
2. *Plak een stuk papier (bijvoorbeeld h: 100 cm, br. 200 cm) met papieren plakband op een muur. Dit papier wordt ook wel Brown Paper genoemd . Ga met alle betrokkenen bij dat vel papier staan;*
3. *Schrijf alle stappen van het gekozen proces uit op post-its (10x10, extra sticky, omdat je de post-its misschien vaker wilt verplaatsen, ze moeten de laatste keer ook nog plakken! Elke stap op een eigen post-it;*
4. *Schrijf alle bij het proces betrokken functionarissen op een post-it (10x10). Kies een andere kleur dan die voor de processtappen is gebruikt;*
5. *Op het vel papier aan de muur plak je links verticaal alle post-its met functionarissen;*

6. *Op het vel papier aan de muur plak je van links naar rechts alle post-its met de stappen van het proces, uiteraard in de juiste volgorde. Let op! Plak de post-it op hetzelfde verticale niveau als de functionaris die bij de stap betrokken is. Iedere stap verbindt je met een pijl naar de volgende stap. Moet er een stap in het proces opnieuw? Geef dat dan aan met een pijl tegen de richting in;*
7. *Betrek er eventueel softwaresystemen bij, verbinding met een processtap geef je aan door een bliksemschicht-pijl. Zo kunnen ook schriftelijk verkeer (met pictogram enveloppe) en telefoon (met picto telefoon) enz. bijgevoegd worden (met een rechte pijl);*
8. *Geef nu aan waar in het proces de verspillingen zitten, pak daarvoor post-its 5x5 met een felle afwijkende kleur;*
9. *Helemaal onderaan het papier geef je per processtap aan hoeveel tijd het heeft gekost en hoeveel tijd de verspillingen kosten. Samen heet dat de totale DoorLoopTijd (DLT);*
10. *Rechts onderaan geef je de doorlooptijd van het proces aan mét en zonder verspillingen;*
11. *Vervolgens brengen we het ideale, toekomstige proces in beeld op een nieuw vel papier;*
12. *We de bekijken de onnodige processtappen, verspillingen en knelpunten in de huidige staat en spreken af hoe we die aanpakken;*
13. *Deze verbeteracties (Kaizens) leggen we vast op het vel papier van de toekomstige staat (Future State). Voorbeelden verbeteracties zijn: training, nieuw protocol maken, nieuw apparaat aanschaffen, enz.;*
14. *Tot slot spreken we een Plan van Aanpak af, waarin alle verbeteracties zijn opgenomen, om tot het ideale proces te komen.*

Wanneer er behoefte bestaat aan begeleiding bij het doen van meer Makigami's kunnen we daarvoor aanvullende afspraken maken. Hetzelfde geldt voor het daadwerkelijk uitvoeren van het in punt 14 afgesproken plan van aanpak.

Resultaat

- Het gekozen proces is in kaart gebracht en geanalyseerd door middel van Makigami.
- Er is input voor een plan van aanpak om het proces ook daadwerkelijk te verbeteren, en de nodige afspraken om het plan in werking te zetten zijn gemaakt.
- Wanneer de afgesproken veranderingen in het proces zijn gerealiseerd leidt dit tot minder fouten, tijdswinst, grotere kwaliteit, meer werkplezier en tevredener patiënten en cliënten.
- De deelnemers ontvangen een certificaat als bewijs van deelname.

Voor wie

Voor alle zorgteams die hun werkprocessen willen verbeteren. Geen basiskennis vereist.

Tijdsduur

2 dagdelen



Groepsgrootte

6 tot maximaal 12 personen.

Investering

Afhankelijk van de groepsgrootte. Voor een groep tot 12 personen is 1 trainer nodig. De investering voor 2 dagdelen in company is € 1.950,- (prijs excl. BTW en reiskosten).

Meer dan 12 personen? Vraag een offerte op maat aan.