

Tool: Gemba walk

Digitaliseren

Uitleg over de methode uit Lean & praktijkvoorbeeld om de huidige situatie in kaart te brengen

Gemba walk – Uitleg

Daar waar het echte werk plaatsvindt

Wat is Gemba?

Ga kijken.

Vraag waarom?

Toon respect.



Ga kijken. Het achterliggende idee is dat je op de vloer gaat kijken en activiteiten en gedrag spot die (niet) waardevol zijn.

Vraag waarom. Het doel is om het proces in detail te ontdekken en de problematische gebieden te vinden. Het is belangrijk dat je het proces al een beetje kent. De problematische gebieden vind je door actief vragen te stellen (b.v. 5x waarom) aan de betrokkenen. Over de dingen die niet goed gaan, maar ook over de dingen die goed gaan (best practices/ideeën vinden).

Toon respect. Een Gemba walk is niet bedoeld om te wijzen op goed of fout, schuldigen, etc. – dat is precies wat je niet moet doen. Je bent niet op de vloer om te oordelen, maar om met het team samen te werken en zo problemen en oplossingen in het proces en de uitvoering te vinden.

Handige tips voor een Gemba walk Zorg bij jou:

- Bepaal het thema, zoals de mate van adoptie en integratie van thuismonitoring in de zorg
- Leg je observaties vast.
- Doe het samen met iemand uit het team.
- “Niet” jezelf vast aan het proces. B.v. spreekuur/interventie/opname volgen van verschillende betrokkenen.
- Vraag betrokkenen over wat er goed/minder gaat en waardoor dit komt & in welke mate zij al fan zijn van thuismonitoring.
- Deel bevindingen in de waardestream van het proces. B.v. Zorg bij jou: selectie; inclusie; opvolgen; zorg afbouwen.

Gemba walk – Voorbeeld voor thuismonitoring binnen cardiologie

Voorbeeldthema's voor een 'Gemba walk' thuismonitoring binnen cardiologie: 1) mate van adoptie onder cardiologen en verpleegkundigen, 2) mate van routine, 3) mate van verankering in de zorg, 4) mate van afbouw bestaande zorg.

Tips:

- Spreekuren volgen en na iedere patiënt de cardioloog vragen waarom deze wel / niet geïnccludeerd is (5x why)
- Plus een kwartiertje/half uur tijd van cardioloog vragen voor:
 - Uitleg over hoe je includeert en thuismonitoring bespreekt. Terplekke de benodigde handelingen laten zien in hun systemen a.d.h.v. oefenpatiëntnummers, zodat ze daarna ook meteen aan de slag kunnen met includeren.
- Betrokkenen op plekken waar geïnccludeerd kan worden (bijv. eerste harthulp, hartfalen poli, lounge, interventiekamer) bevragen over thuismonitoring*.
- Tri-partite management bevragen over thuismonitoring* wat zij eraan (gaan) doen om deze verandering te bewerkstelligen.

*zie voor tips over hoe een gesprek te starten over thuismonitoring de tool "Tips - Startvragen voor inventarisatie behoeften aan thuismonitoring"

Na de "gemba walk" kan je een waardeestroom** maken: leg alle observaties vast met hun verwachte impact op adoptie en aantal te includeren patiënten. Op basis hiervan kun je een overkoepelend ontwerp maken van de te realiseren verandering en onderliggende verbeteracties. Zo'n waardeestroom kan er (simplistisch) zo uitzien

** raadpleeg de lean methodiek voor meer informatie over wat een waardeestroom inhoudt en hoe je het gebruikt.

