

Tool: Gemba walk

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.

Gemba walk - tips

Wat is Gemba?

Ga kijken.
Vraag waarom.
Toon respect.



Handige tips voor een Gemba walk:

- Bepaal het thema, zoals in hoeverre een keuzehulp al wordt gebruikt op de werkvloer
- 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 de keuzehulp en het proces van samen beslissen
- Deel bevindingen in de waardeestroom van het proces (zie volgende slide voor een voorbeeld).

Gemba walk - Voorbeeld voor samen beslissen - nefrologie

Voorbeeldthema's voor een 'Gemba walk' samen beslissen bij de nefrologie: 1) mate van adoptie onder cardiologen en verpleegkundigen, 2) mate van routine, 3) mate van verankering in de zorg, 4) monitoren behandelmix

Tips:

- Spreekuren volgen en na iedere patiënt de nefroloog vragen waarom deze wel / niet een keuzehulp heeft ontvangen (5x why)
- Plus een kwartiertje/half uur tijd van de nefroloog vragen voor:
 - Uitleg over hoe je de keuzehulp uitreikt en er later op terugkomt. Terplekke de benodigde handelingen laten zien in hun systemen m.b.t. een uitreikvel van de keuzehulp, inloggen of andere praktische aspecten.
- Betrokkenen bevragen die te maken hebben met de keuzehulp, bijvoorbeeld de verpleegkundige die extra tijd heeft om nog een keer met de patiënt door de keuzehulp te lopen, de nefroloog die het in het consult bespreekt.
- Tri-partite management bevragen over samen beslissen: wat zij eraan (gaan) doen om deze verandering te bewerkstelligen.

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

Deze websites geven je meer informatie over een waardestream (Value Stream Map):

- [Wat is een Value Stream Map?](#)
- [Value Stream Mapping: uitleg, stappen en tips](#)

