

On the move bij de SEH

Annemarie de Jong – SEH arts

Benjamin Boerebach – Teamhoofd SEH

Dieveke Bartels – Lean adviseur



SEH St. Antonius Ziekenhuis

- 2 locaties, 2 profielen
- Zorgzwaarte neemt toe, aantallen blijven gelijk

	Aantal patiënten 2023	Opname percentage	Gemiddelde ligduur 2023 (in minuten)	Top 3
Nieuwegein	21789	42	240	1. Heelkunde 29% 2. Interne Geneeskunde 19% 3. Longziekten 13%
Utrecht	19363	27	190	1. Heelkunde 52% 2. Interne Geneeskunde 12% 3. Longziekten 11%



Aanleiding

1 Doorstroming op SEH = heikel punt

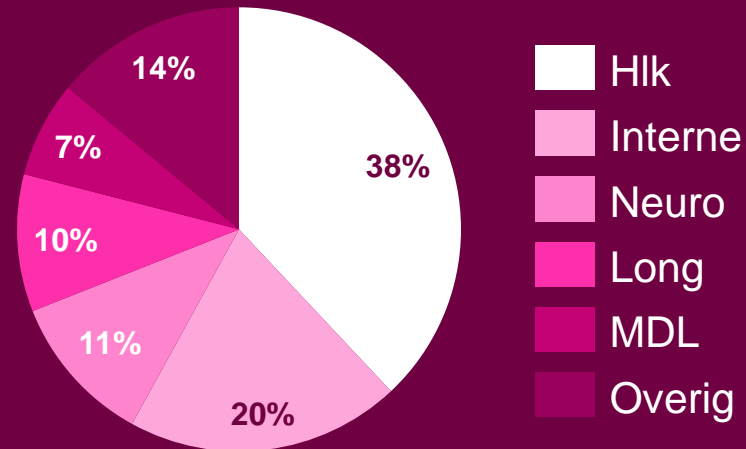
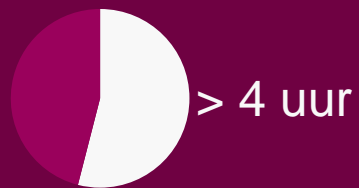
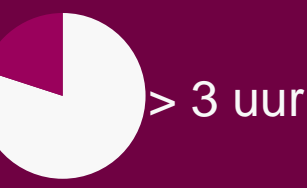
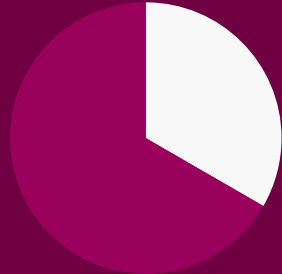
2 Patiënten die niet perse op de SEH hoeven zijn

3 Overige effecten

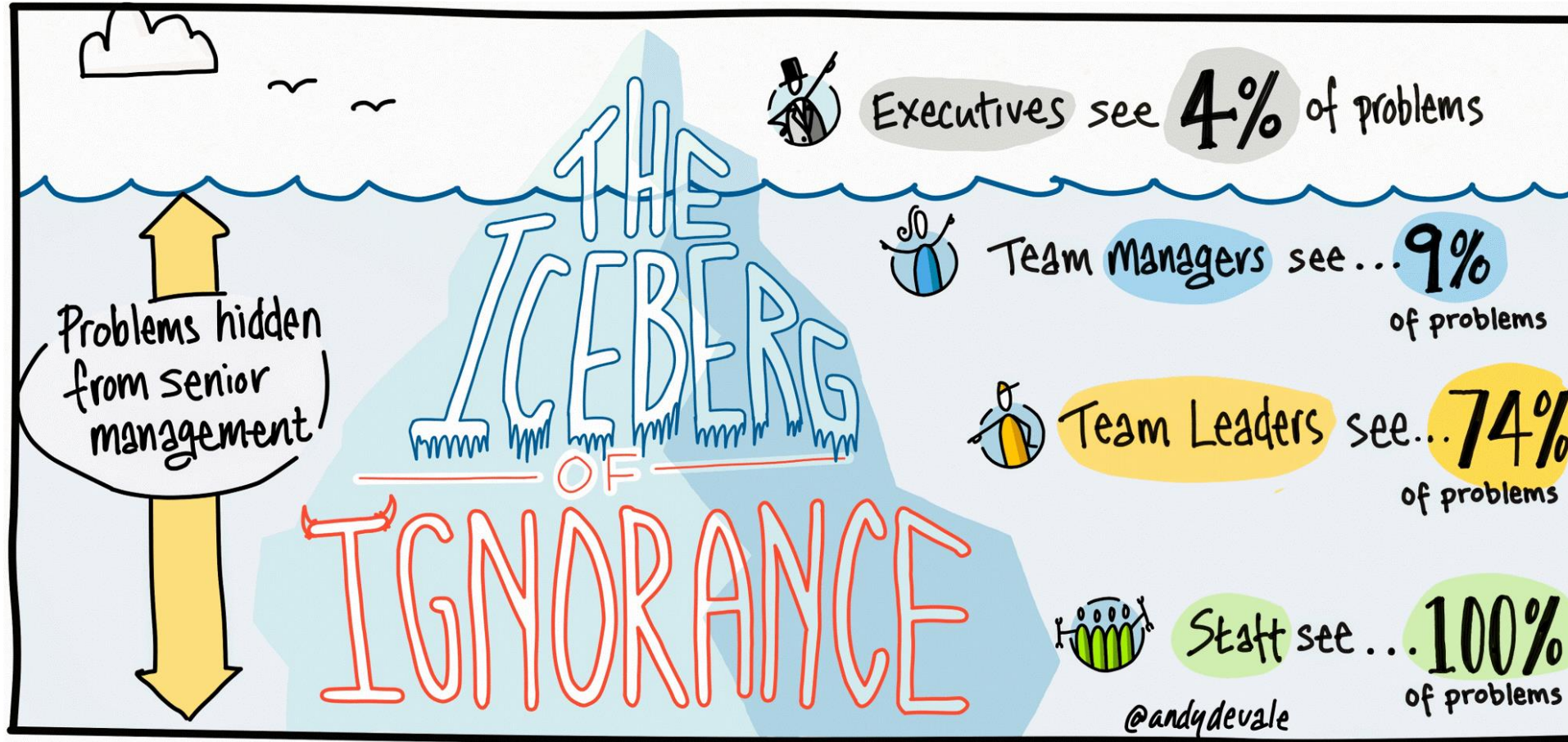


Top 3 ingangsklachten

1. Buikpijn
2. Dyspnoe
3. Algehele malaise



Bottom up i.p.v. top down



Doelstellingen

- 1 Het proces is optimaal ingericht vanuit patiëntperspectief (flow)
- 2 Voor patiënten die op de SEH ontvangen worden is dit de beste plaats gezien hun klachten en achtergrond
- 3 Cultuur van continu verbeteren en verbondenheid

Deze zaken dragen daarnaast in hoge mate bij aan het werkplezier



Focus op het leren van gedrag om continu verbeteren onderdeel te maken van het dagelijks werk

- Verspillingen uit het proces halen om te werken aan flow
- Medewerkers zijn zelf in staat om verspillingen te zien en op te pakken
- Verspillingen structureel oplossen, niet alleen het brandje blussen
- Verbeterideeën klein houden en binnen eigen beïnvloedingsfeer
- Bij grotere verbeterideeën leren we medewerkers een methodiek aan waarbij ze leren om kleine stapjes te nemen, zodat ze hun beïnvloedingsfeer kunnen vergroten



Uitgangspunten On the Move



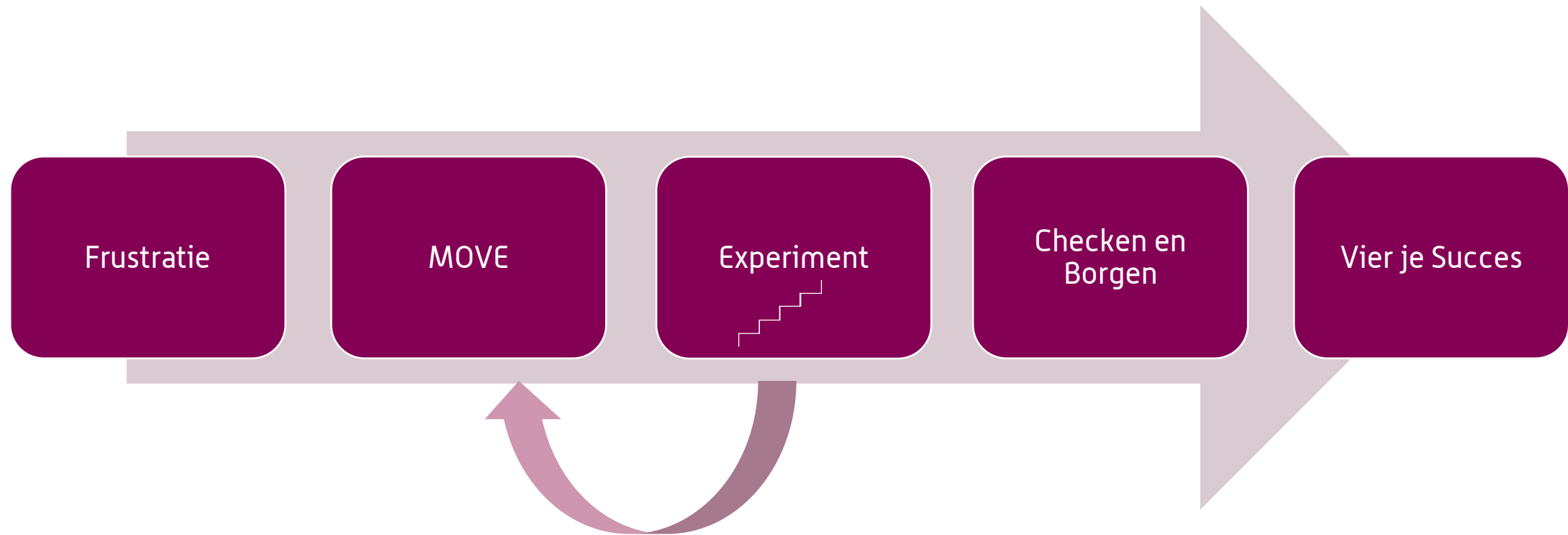
SEH visie





Motiveer
Onderneem
Verander
Ervaar

MOVE-structuur: hoe ziet dit eruit?



Invullen en Ophangen
Ideeënstarter

In kleine stapjes
coaching met mix
Kaizen/Kata vragen

In kleine stapjes naar
gewenst resultaat

Stoppen als gewenst of
maximaal haalbare
resultaat bereikt is



Hoe we begonnen: MOVE-bord op de SEH



Nieuwe MOVE-bord : Alle lopende verbeterideeën in één oogopslag



Hoe werkt dat?



Ideeën starter

Naam:

Datum:

Mijn frustratie is:

.....

.....

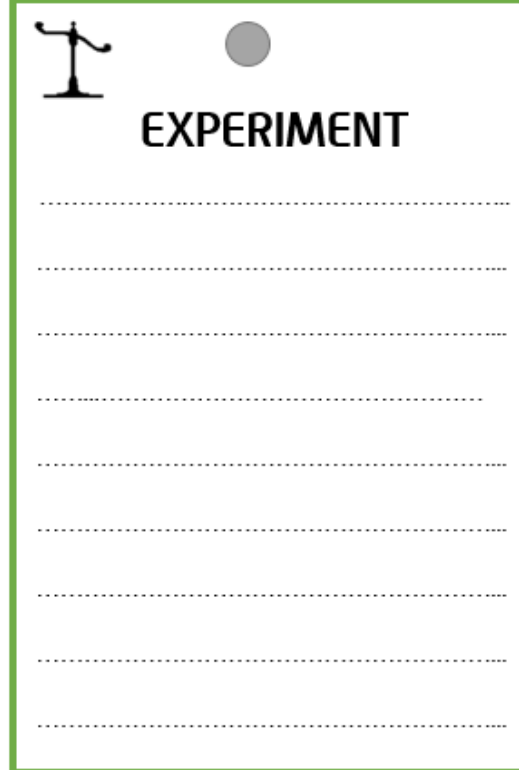
.....

.....

Verspilling:

.....

Voorkant



EXPERIMENT

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Achterkant

Aan de slag!

- Bedenk welke frustratie jij zou willen oppakken. Neem een ideeënstarter en vul de voorkant in.
- Vorm een groepje van drie
- Start de coaching
- We onderscheiden drie rollen:
 1. Coachee: toelichten van zijn/haar frustratie.
 2. Coach: stelt coachingsvragen. Let erop dat je open vragen stelt, niet invult voor de ander en geen aannames doet!
 3. Observator: observeert hoe coaching gaat (hoe stelt coach vragen en hoe reageert coachee hierop?)



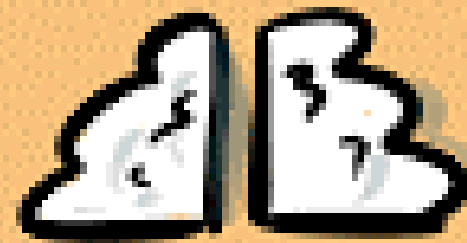
WAT HEB JE...



GEZIEN



GEDAAN



GELEERD

Samenvatting resultaten OTM

- Data-analyse geeft positiever gesprek en beleving
- Nog 31 Ideeënstarters en meerdere projecten lopend per thema
- Uitkomsten Enquête Werkplezier On The Move:
 - De werkmethode van OTM wordt als positief ervaren
 - Zelf verbeteren draagt bij aan het werkplezier
 - 78% van de SEH-medewerkers wil zelf verbeteren met OTM-methode
 - Verbeterprojecten worden zeer gewaardeerd
 - Uitkomst enquête verschilt per medewerker-groep



Essentiele onderdelen MOVE

- MT aan boord → breed gedragen
- Gezamenlijk vastgestelde doelen die je wilt bereiken
- Visueel maken → zichtbaar bord voor de gezamenlijk vastgestelde doelen en projecten
- Coaching structuur → Opleiden van coaches en medewerkers
- Communicatiestructuur → Delen van experimenten/successen en **borgen** van veranderingen
- Datastructuur → onmisbaar bij achterhalen oorzaak, nulmetingen en evaluatie



We hebben we geleerd?

- Kwaliteit van oplossing en leereffect gaat boven snelheid
- Data zijn onmisbaar bij achterhalen oorzaak, nulmetingen en evaluatie
- Klein maken blijft een aandachtspunt
- Integreer de verbeteraanpak in de afdeling door ze aan afdelingsdoelen te koppelen
- Het duurde langer dan we dachten voordat de eerste successen er waren, en niet alles is oplosbaar
- Je moet laten zien dat het werkt, dat werkt aanstekelijk
- Blijf positief denken, mede daarom is coaching belangrijk
- Om verandercultuur te bestendigen is besluitvorming en aanspreken essentieel
- Het vergt aandacht om dit goed levend te houden

