

Fogorvosok városa

MRTT XVII. Vándorgyűlés

Területi kutatások Közép-Európában

Sopron, 2019. október 11.

Balázs Ferenc PhD-hallgató

Nincsen saját termékünk, csak a vevők elégedettségéből élünk

Lean Workshop, mit kommunikációs forma. Reakciók:

- Átlagos dolgozó: na megint egy unalmas tréning
- Motivált dolgozó: számuk hibahatár alatt van
- Vezetőség: végre emelik a fizetésemet
- Tulajdonos: 30%-kal emelkedik a termelékenység

Innen kell eljutnunk, hogy a Lean egy szóban összefoglalva:

Gondolkodásmód

A gondolkodásmód „elemei”:

A Toyotától származó módszer az alábbiakat kell, hogy integrálja:

- Célok
- Folyamatok
- Emberek tisztelete

A Lean alappillérei



Az 5S misztikuma

- Seiri: távolítsd el
- Seiton: Tedd a helyére
- Seiso: Takaríts
- Seiketsu: Tartsd be a szabályokat, standardizálj
- Shitsuke: Tartsd fenn és fejleszd tovább

Veszteségek és kezelésük

- Muda: alapvető veszteségek
 - Szükséges: pl. tesztelni egy új fogtömőanyagot, kipróbálni egy másik eljárást
 - Szükségtelen: pl. rossz szervezés miatt vár a beteg, vár a személyzet
- Muri: túlterhelésből adódó veszteségek
 - Munkaerőfelvételi hibák
 - Hiányos beillesztés, elmaradt oktatások
 - Túlfoglalkoztatottság, „pótolhatatlan” emberek, kieső emberek
- Mura: hullámzó terhelésből adódó szükségtelen folyamatok
 - Előre dolgozás
 - Holtidők kitöltése, határterületek bevonása

Kaizen

- Folyamatos fejlesztés, mely belülről indul
- Azonnali, gyors reagálás a problémára
- A problémát felismerni sokkal fontosabb, mint megoldani, mert a pontos bemutatás elvezet a megoldáshoz
- Ez egy élethosszig tartó tanulás embernek, szervezetnek
- Csapatmunka kell legyen, a szervezet jól tudja dolgoztatni a főnököt

Néhány gyakorlati megoldás a praxisok számára

- Veszteségek megnevezése és ennek a lehetőségnek megadása mindenkinek
- Személyes beszélgetések bevezetése a beteggel, mivel ez egy érték a beteg számára
- „Zavar az erőben”
 - Mit kell csinálni ezzel a dokumentummal?
 - Mit jelent ez az utasítás?
 - Tudja valaki mit kell ilyenkor csinálni?
 - Hol tartjuk ezt....?

Mik lesznek az eredmények?

- Csökken a dolgozói stressz, minimalizálódnak a hibák
- A csapat flexibilisen látja el a munkaköröket
- Standardizált munkahelye, értelmes munkautasítások és ellenőrzőlisták
- Költségintenzív gépeket, rendelőket jobban kihasználják, nő a „termelékenység
- Nő a dolgozói elégedettség, kevesebb betegállomány

Köszönöm figyelmüket!