

## Hospitaler – en gang til!

Jeg har vist skrevet, at jeg et par gange har været kunde på et hospital. Som indlagt såvel som ambulat, men som en kunde med mulighed for at iagttage processerne.

Gemba og Kaizen er ord, der falder mig ind.

Hvad er det dog der foregår? Fantastisk engagerede mennesker, der slås med forældede systemer i nærmest tåbelige omgivelser. Hospitalsbehandling i det offentlige er tilsyneladende dømt til at indeholde en masse ventetid, men betyder 'patient' ikke også noget med tålmodig? Nu kan ventetiden jo bruges, især når man egentlig ikke er syg, men bare sluset ind i systemet til undersøgelser, for så ser man virkelig, hvad der sker.

Og hvor de dog spilder tiden! Jeg kom til at tænke på vores kendte lagkage med arbejdstidens anvendelse på byggepladsen, hvor det kun er i 30% af tiden, der skabes værdi. Jeg kunne i sagens natur ikke rende rundt og observere på hospitalet, men et gæt er, at her taler vi nærmere om 20%. Jamen stop lige! Specialister: Læger sygeplejersker, laboranter, portører ... tumler rundt og bruger en masse kraft på noget, der næsten kunne ske af sig selv.

Og de systemer de er omgivet med får mig til at undres. Vi har vel alle hørt om problemerne med de elektroniske patientjournaler. Men har du tænkt over, hvor indviklet det egentlig kan være?

Stop og tænk. Skulle du lave et sådant system - ganske primitivt - fik hver patient en 'mappe' med alle oplysningerne i et standardiseret format. For de af jer der kender lidt til IT og databaser, er dette et overordentligt enkelt system. Jeg har selv været med til at designe det til det Grønlandske sundhedsvæsen, så jeg kender lidt til, hvor enkelt sådan et system kan skrues sammen.

I mit tilfælde var en af indlæggelserne for hudproblemer på grund af bivirkninger fra forskellig medicin, doceret ved en anden indlæggelse. Og med eksem var det vel naturligt at tage et billede af kroppen med et digitalt kamera koblet til systemet og gemme det i journalen? Men nej, billeder kunne systemet tilsyneladende ikke håndtere, ligesom medicinen blev skrevet ud på blanketter i hånden og ikke direkte fra journalen!

Kaizen - de mange små forbedringer ligger lige for. Jeg havde jo god tid, de skulle jo bare se efter, at jeg stadig var i live, så der var tid til small talk, og alle havde meninger om noget, der kunne være smartere.

Gemba - gå ud og se. Send hele banden af sundhedsordførere på hospitalet nogle dage som raske patienter og lad dem opleve det på egen krop. Lad dem sove i 3- eller 4-sengsstuer med en snorkende medpatient, lad dem kede røven i laser i kedelige dagligstuer, lad dem opleve forplejningen og lad dem ...

Men lad dem også opleve det humør og den venlighed, jeg har mødt hos alle ansatte, uanset de elendige arbejdsforhold.

Og hvad har det så at gøre med Trimmet Byggeri?

Dels skal vi også skabe værdi og gode oplevelser for vores kunder over alt i den proces vi udøver, men gør vi det? Og så skal vi, som sundhedsvæsenet burde gøre, selv gøre det bedre - hele tiden.

God weekend!

## *Sven*

*Trimmede Tanker* © er en medlemsservice til medlemmer af foreningen Lean Construction-DK. Forfatteren er Sven Bertelsen, der ca hver anden uge sender et brev om et emne af særlig interesse for vores medlemmer. Brevene udtrykker Svens personlige meninger, som ikke nødvendigvis er foreningens. Kommentarer til brevene bør derfor sendes direkte til Sven på [sven@bertelsen.org](mailto:sven@bertelsen.org)

Vi sender *kun* brevene til medlemmer af LC-DK, men flere medarbejdere hos en medlemsvirksomhed kan godt komme på mailinglisten. Brevene lægges samtidig som filer til download på foreningens hjemmeside for medlemmer: <http://www.leanconstruction.dk/10968>. Først efter ca 6 måneder lægges brevene på den åbne hjemmeside.

Anmodning om at komme på listen sendes til foreningens sekretær Gry Nelson, [gry.nelson@tenologisk.dk](mailto:gry.nelson@tenologisk.dk)

Kortere citater kan ske med angivelse af kilde, brug af større dele eller hele brevet skal aftales med forfatteren.