



LEAN I RESEPTUR SYKEHUSAPOTEKET LILLEHAMMER

farmasidagene 2016 Synnøve Hulleberg, reseptarfarmasøyt og LEAN-veileder

VA ER LEAN?

skape mer verdi for kunden; dvs jobbe smartere, luke bort sløseri og lage bedre flyt

kontinuerlig forbedringer

medarbeiderinvolvering; alle skal med

LEAN-metodikk innført som arbeidsmetode i Sykehusapotekene HF høsten 2013

PROSJEKT «RESEPTENS GANG I APOTEKET»

ventet kunden for lenge?

er venting på farmasøytikkontroll et problem?

VA ØNSKET VI Å OPPNÅ?

Portere ventetid for kunden

Større grad kunne avdekke kundens behov

Mer informasjon ved utlevering av reseptmedisin; f.eks bedre
d til inhalasjonsveiledning

Bare skritt/bevegelse for ansatte i et lite lokale: f.eks ha riktig
are på rett plass og ha det utstyret vi bruker i
kspedisjonsarbeidet på fast plass

RYDDE ETTER 5S

- ❑ **Sortere** Identifiser og rydd bort alt overflødig
- ❑ **Systematisere** Egen oppmerket plass for det du må ha rundt deg, begrense antallet
- ❑ **Skinne** Rengjør og puss opp arbeidsplassen, skal være skinnende ren og oversiktlig
- ❑ **Standardisere** Alle jobber på lik måte, lik merking av utstyr/arbeidsplasser
- ❑ **Sikre** Oppretthold standarden, jevnlig vurderinger av status, kontinuerlig forbedring



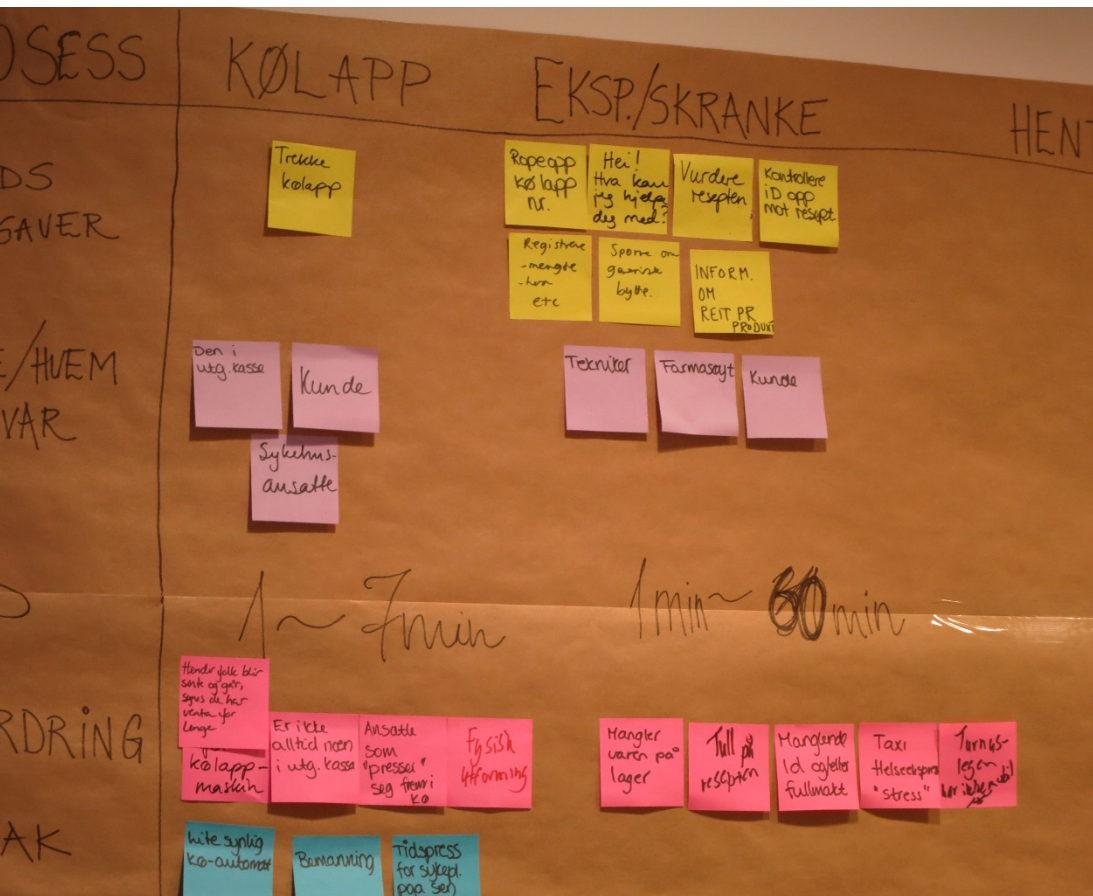


styr (saks, stempler, kalkulator, tape, ftemaskin, hullemaskin)
fargemerket likt på hver arbeidsstasjon

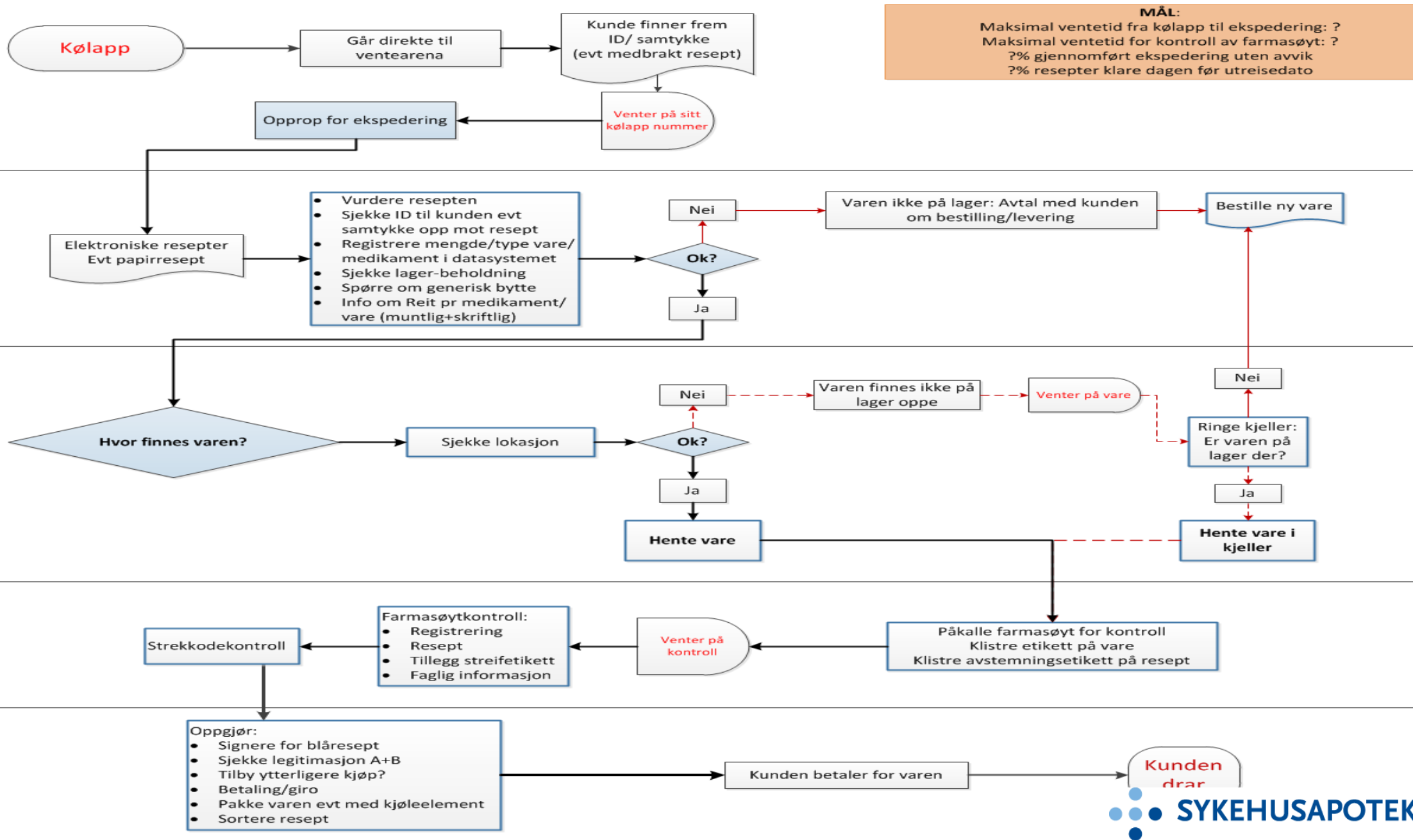


Demoutstyr er systematisk klargjort for
inhalasjonsveiledning på samtalerommet

ERDISTRØMSANALYSE



- 1. kveld: nå-situasjonen kartlagt, hva gjør vi i dag
- 2. kveld: finne «problemene»
- alle medarbeidere deltok



Tiltaksliste

Forbedringsgruppe: Publikum resepsalg		Avdeling: SA.Lmhr		P. Plan (Definer problemet, finn fakta, lag en plan)		
Deltagere:		Dato: 280415		D. Do (Analyser fram til årsaker og gjennomfør tiltak)		
		Skjema nr: 1		C. Check (Sjekk resultatet av tiltakene)		
				A. Act (Sorg for at problemet ikke kommer igjen og roll ut)		
Dato	Problem	Tiltak	Ansvarlig	Frst	Status	
28.04.2015	1. Kjøpp-maskina er usynlig: kunder går forbi	Ta kontakt med leverandør av maskina: Gjøre maskina mer visuelt synlig; farger/lys ol	Trude			
	2. Skranken for resepter er gjemt bak veggen	Flytte lyden?? P.11 på gulv	Trude	15.9.16		
	3. Lang ventetid gir utilfredse kunder	a) Finne frem til kl.slett når mest kunder b) Fordeling av oppgaver/bemanning ift kritisk kl.slett mange kunder (kundesirkulering)	HS / AK			
	4. Sen levering av resepter på innl.pas gir stress/tidspress ift utreise/transport av pasienter	a) Kontakte avd.spl sengepostene ift levering av resepter til apoteket dagen for utreise. b) Utarbeide medikamentpakker ift mest brukte analgetika for raskere ekspedering?	AR			
	5. Bruker tid på å finne utstyr på eksp.plassen (saks, stempel osv)	Markere utstyr til hver plass vha farger, fast plass, feste det fast ol	Asind Trude / Asind	3/16		
	6. Mangler varen på lager;	Ringte lager i kjeller; unngå at varen blir lagt på feil plass. Komplette info om lager på skjerm	Synneve / Harald			
	7. Feil på resepten	Undervisning for leger i hvordan fylle ut resepter	Asind	15.9.16		
	8. Kunde mangler ID og /eller fullmakt	Visuelt be kunde finne frem ID/fullmakt mens han venter på tur; Info skjerm? Info på skranken	Trude	26.4.16 12.12.15		

Bytte av tilstand: Slett tilstands-symbolet i margen. Kopier et nytt fra nederste linje (høyreklikk - kopier). Lim inn i margen (høyreklikk - lim inn).

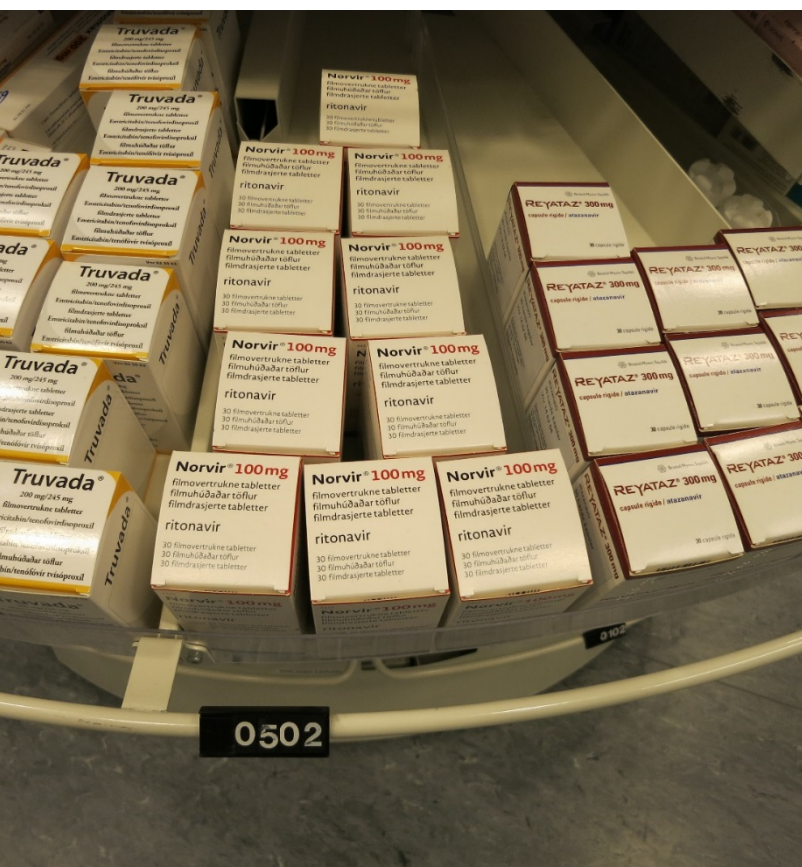


Tiltaksliste

[illegible]

Bytte av tilstand: Slett tilstands-symbolet i margen. Kopier et nytt fra nederste linje (høyreklikk - kopier). Lim inn i margen (høyreklikk - lim inn).





Andre reseptvarer som selges
samtidig ved siden av hverandre



Plassere handelsvarer ved siden av
reseptvarer hvor vi anbefaler kjøp
av disse samtidig



tydelig informasjon på kølappmaskina



Strek på gulvet (pakketape) hindrer at kunder som venter stiller seg rett bak den som blir ekspedert i direkte reseptur

VA SÅ MED FARMASØYTKONTROLLEN?

TRUDE	SYNNØVE	FERZIYE	ANNE	HARALD
Varerydding		Varerydding		
Åpning				
Reseptur	Reseptur/ direktereseptur	Selvvalg		Kontor
Sjekk e-resept	Sjekk postkasse		Helper til i lunsjen	Helper til i lunsjen
Pakker og post	Sjekk mail			
LUNSJ	LUNSJ	LUNSJ		
			LUNSJ	LUNSJ
Uavh. Resepter				
Rydd resepter	Varebestilling			

Arbeidsfordeling på tavle hver
mellom tekniker og farmasøyt
i reseptur og direktereseptur;
avtales kl 8 hver morgen.

MÅLING AV RESULTATER?

vanskelig å måle resultater i vårt prosjekt; ventetida går
 ned på kølapp?

kundeundersøkelse (GAP Vision) hvor vår laveste score
 har vært å avdekke kundens behov; total score viser
 økning i hvor fornøyd kunden er

begrepet LEAN har blitt innarbeidet; dvs vi leaner

er:
 Bjørg Lie, LEAN Manager og rådgiver kirurgisk avdeling SI Lillehammer

efalt litteratur:
 N-ledelse for lærende organisasjoner, Bjarne Berg Wig
 n blir norsk, Monica Rolfsen
 te er LEAN, Niklas Modig og Per Åhlstrøm