

Hej

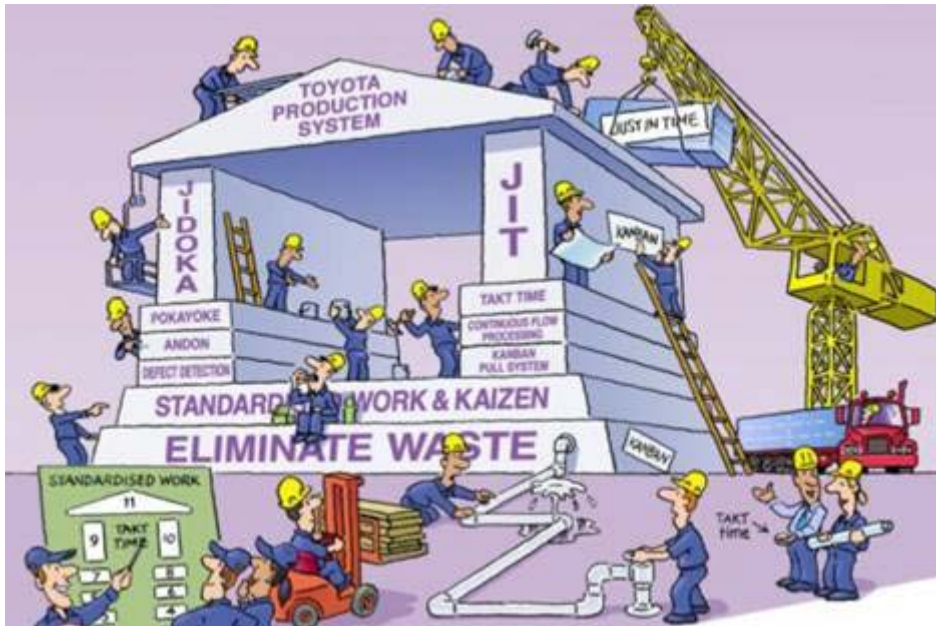
Allt fler organisationer börjar tillämpa Lean inom servicesektorn. För de som är intresserad tänkte jag ge ut ett nyhetsbrev några gånger per år enl. nedan med text samt länkar mm till artiklar, presentationer samt vilka kurser som Plan driver i närtid. För er som inte är intresserad så [klicka här för att avregistrera din adress](#). Om du vet någon mer som är intresserad så [maila mig](#) personens e-mail.

Det finns många definitioner vad Lean är. Att det inte bara handlar om verktyg utan principer blir fler och fler medvetna om. Ett hemskt exempel på hur verktyg kan ta överhand är 5S implementeringen i engelska myndigheter som skedde för ett [tag sedan](#).



(från The Times, January 2007)

En vanlig definition av Lean som Toyota använder är att det handlar om att [bygga ett hus](#), dvs Lean är något som är hela tiden är under utveckling. Historien säger att huset skapades av Taiichi Ohno och Eiji Toyoda och att de valde huset för att formen är känd och det gav en känsla av stabilitet (vilket är nog så viktig i Japan som har c:a 20% av jordens jordbävningar)



Två viktiga delar med huset är att skapa flöde och få ett bra system där problem blir tydliga så att förbättringsarbetet kan fokusera på att lösa dem (JIDOKA). En ytterligare definition av Lean är att det handlar om att eliminera muda, mura och muri. Där muda står för slöserier, mura ojämnheter samt muri överbelastning.

För mig kompletterar dessa varandra. För att skapa flöde så måste man fokusera på variationer. I tillverkning är det enklare, där kan kundens variationer dämpas via lager. Inom servicesektorn är det svårt att ha fysiska lager, det är svårt att ha färdiga tjänster på hyllan! Visst går det att förbereda service genom att ta del av tidig information om efterfrågan, förbereda arbetet mm. T.ex. SMS:er från Taxi Göteborg mig när min taxi är på ingång; det ger mig trygghet att taxin är på väg, jag förbereder mig så att chauffören slipper vänta och växeln kanske slipper några samtal från oroliga kunder. Ett annat enkelt sätt att hantera variationer kan vara som ett japanskt ryokan gjorde som tillämpade lean (typ av traditionellt hotell ofta med varma bad), man utbildade och utvecklade personalens kompetens så att de kunde jobba i flera funktioner, på så sätt varierade inte resursbehovet av personal, även om kundens behov varierar under dagen (utcheckning/frukost på morgonen, konferens på dagen samt incheckning/varma bad på kvällen).

Steg 1 är dock att förstå variationer och vad som orsakar dem. En vanlig myt inom sjukvård är att variationer kan vi inte styra. Att de inte går att styra inom akutvård stämmer, däremot så går det att förstå och hantera det. Men det mest spännande är att ofta ser man inom den elektiva (planerade) vården att variationerna är väsentligt mycket större. Här handlar det om variationer som man skapat själva och faktiskt kan åtgärda. [Se bara den här presentationen](#) (pdf) av Kate Silvester på NHS. Normalt så uppmärksammas inte variationer alls, istället så lurar vi oss själva genom att fråga vad vår efterfrågan är per månad/vecka och vilken medelkapacitet vi har. I slutändan leder det bara till oförutsedda köer.

Att förstå och jobba med variationer inom servicesektorn ger ofta stora resultat, det är grunden för att säkra att vi klarar av att matcha vår verkliga kapacitet med efterfrågan!

Hälsningar
Joakim Hillberg
www.revere.se

Plan har för närvarande följande kurser planerade:

- [Lean Service och Tjänster](#) i Stockholm 23-25 mars.
- [Lean Sjukvård Baskurs](#) på Ängelholms sjukhus 20-22 april
- [Lean Service Advanced](#), en ny kurs som fick väldigt bra utvärdering. Den är på LERC i Cardiff, England (europas främsta forskningscenter inom Lean), 1-4 juni

Det finns även möjlighet att vara värdföretag. Det innebär att man ställer upp med sin verksamhet och får i gengäld ha med tre deltagare utan kostnad., kontakta stina@stinap.se för mer info.

Paloma