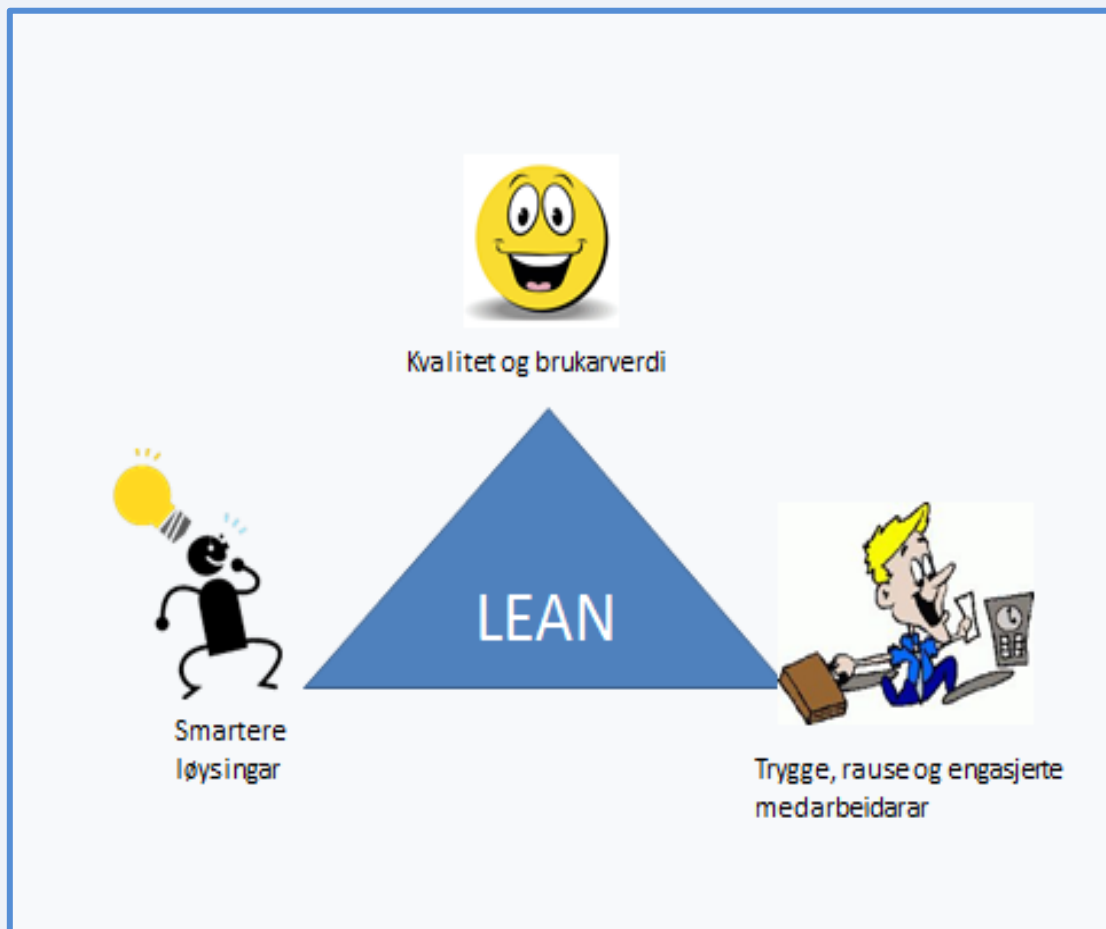


ETNE KOMMUNE

K-LEAN

BRUKARHANDBOK FOR LEIARAR OG VEILEDERE



INNHALD:

1.	INNLEIING	3
1.1	K-LEAN i Etne kommune.....	3
1.2	HENSIKTA MED LEAN.....	3
1.3	GEVINST.....	3
2.	ESSENSEN I LEAN	4
3.	LEAN – FØREBUING	5
4.	LEAN – GJENNOMFØRING	6
5.	LEAN – AVSLUTNING	8
6.	LEAN-VEILEDERE I ETNE KOMMUNE	8
7.	KONTINUERLEG FORBETRING	9
7.1	VERKTØY FOR KONTINUERLEG FORBETRING	9
7.1.1	KAIZEN-tavla	9
7.1.2	BRUKARREISA	12

1. INNLEIING

1.1 K-LEAN i Etne kommune

- «ingen av oss er så smarte som det me alle saman er i lag»

- «me går Saman om ein betre kommune»

Medarbeidarane våre er ekspertane på eigen arbeidskvardag. Målet er å stille dei gode spørsmåla og vera verktøy for å skape ein betre arbeidskvardag. Det er medarbeidarane sjølv som kjenner best kor skoen trykkjer og som skal komme med forbetningsforslaga. LEAN vil gje medarbeidarane eit større eigarforhold til dei oppgåvene som skal løysast.

LEAN er ein metode som siktar mot å gje betre føresetnader for å utnytte og forvalte ressursar på best mogeleg måte. LEAN går ut på analysere noverande arbeidsprosessar, tenkje forbetring og setje i verk forslag til tiltak for å få ein forbetra arbeidsflyt/ arbeidsprosess.

1.2 HENSIKTA MED LEAN

- Best mogeleg resultat for brukarane våre
- Best mogeleg arbeidskvardag for den einskilde medarbeidar
- Større verdiskaping gjennom best mogeleg utnytting av ressursar



1.3 GEVINST

- Meir effektiv verdiskaping
- Ein lærande organisasjon der medarbeidarane har stor endringskompetanse og fokus på kontinuerleg forbetring
- Ein arbeidsplass prega av medverknad, fokus på løysingar i fellesskap, respekt, lojalitet og ansvar.

2. ESSENSEN I LEAN

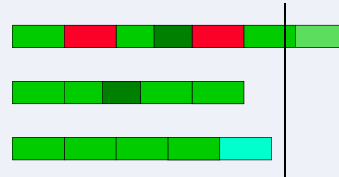
- Forbedringskultur



- Et nytt perspektiv



- Fokus på verdi og sløsing



- Standarder, avtaler, stabilitet



- Involvering av organisasjonen



Figur 1 Redesign Etne omsorgssenter

3. LEAN – FØREBUING

1. Behov for kortlegging av prosess skal meldast til leiar for aktuell arbeidsplass. Leiar **SKAL** delta i prosessen.
2. Det er ein føresetnad at leiar set av tid/ressursar til prosessen - ca 2t kvar gong, 3-4 gonger med førebuing, gjennomføring og avslutning
3. Leiar må ha eit klart, tydeleg og målbart mål for prosessen.
4. Leiar har ansvar for å informere om prosessen i eigen organisasjon i god tid før oppstart og plukke ut dei medarbeiderane som skal intervjuast og tilhøyrarar.
5. Leiar melder inn behov for veiledere til koordinator:

Namn: Linn Kallestadbakken
Telefon: 47079918
Epost: linn.iren.kallestadbakken@etne.kommune.no

6. LEAN-veiledere (2 stk) som blir tildelt oppdraget (etter avtale) tek kontakt med aktuell leiar og avtaler møte. Tema for møte er tidspunkt for prosessen, deltakarar m.m.)
7. Bestillar (leiar) tar kostnadane med ev. frikjøp av veileder. Veileder skal føra timeforbruk pr. prosess og sende koordinator.
8. Utstyr: Gråpapir, tyggis til feste av lapper, tusjer, tape, lapper; kvite, grønne, gule, orange, raude og blå og lapper med piler, laminert «lappeforklaring».
 - Etter endt prosess har den aktuelle veileder ansvar for at det er nok materiell til neste prosess
 - Behov for materiell skal meldast til koordinator og blir oppbevart på Etne Tinghus, materialrom i kjellaren

4. LEAN – GJENNOMFØRING

1. Felles intro ved start:

Målet med LEAN er ei endå meir effektiv drift som brukar mest mogeleg tid på å levere tenester til brukarane, og minst mogeleg tid på alt mulig anna.

Verktøyet er rett og slett ei systematisk, kontinuerleg jakt på alt som stel tid og ressursar i arbeidskvardagen.

Kaffekaizen - link til video

2. Team på 2 veiledere - avklar arbeidsfordeling på førehand. Kven tar intro – kven observerer – kven veileder ved tavla – kven stiller spørsmål

3. Kortleggingsprosessen – veileder stiller spørsmål til den/dei leiar har valt ut til å intervju og skriv på lappar. Tilhøyrarane deltar ikkje munnleg, men skriv blå lappar undervegs



Mål for og **brukar** av prosessen



Kva gjer du/dåke?



Korleis gjer du/dåke det?



Møter du/dåke noko **problem**? Er det spesielle forhold ein må ta omsyn til?



Er det forhold som kan føre til at prosessen **stopper**?



Forslag til **forbetringar**



Prosessen endrar **retning** (går omvegar, snur.....)

4. Etter kortlegging bør tavla henge på arbeidsplassen i 2 veker slik at alle medarbeiderane har høve til å reflektere over prosessen og kome med forslag til forbetringar på blå lappar. Leiar og dei som har vore med på prosessen har ansvar for å informere og ta med dei andre medarbeiderane.

5. Redesign etter ca 2 veker - ha med prioriteringsmatrise og handlingsplan.

Deltakarane på rediesig må vera minimum dei same som deltok på kortlegging, helst fleire.

Ein veileder er tavlefører og stiller spørsmål til lappane som blei hengt opp under kartleggingsprosessen. Den andre veilederen skriv ev. nye lappar og flytter lapper til prioriteringsmatrise.

Medarbeiderane skriv handlingsplanen etter kvart og deltar aktivt med forslag til forbetringar av prosessen. Dei må bli einige om kven som gjer kva med tidsfristar og føre dette opp i handlingsplanen.



Eksempel på handlingsplan:

Nr.	Kva	Kven	Frist
1	Endre rutine for.....	Kari	Veke 15
2	Felles mal for.....	Ola	Veke 17
3	Innkjøp av	Per	Veke 26
4			
5			

5. LEAN – AVSLUTNING

1. Avtal oppsummeringsmøte/evaluering på arbeidsplassen ca 4 veker etter at handlingsplanen er utarbeida. **Viktig at dei som var involvert i kortlegginga og redesign er tilstades**
 - a. Kva er gjennomført?
 - b. Kva er bra?
 - c. Kva fungerer ikkje?
 - d. Korleis er haldninga til å fortsetje med fleire LEAN-prosessar
 - e. Ide-tavle?
2. Kva kan vi bidra med vidare?
3. Vurder innføring av/arbeid ved kaizentavle

6. LEAN-VEILEDERE I ETNE KOMMUNE

Namn	Telefon	E-post
Anette Backasch	46780598	Annette.Backasch@etne.kommune.no
Gjerd Markhus	93684125	Gjerd.Markhus@etne.kommune.no
Laila Sævareid	97502764	Laila.Saevareid@etne.kommune.no
Hilde Karin Bjørgen	90200056	Hilde.Karin.Bjorgen@etne.kommune.no
Randi M. Ness Haaland	53758270	randi.ness.haaland@etne.kommune.no
Grete Stølås	94972084	Grete.Stolas@etne.kommune.no
Hildeborg Lemme	90958167	Hildeborg.Lemme@etne.kommune.no
Linn Kallestadbakken - koordinator	47079918	Linn.Iren.Kallestadbakken@etne.kommune.no

Veilederane skal ha samling for evaluering og erfaringsutveksling minst 2 gonger pr. år. Oftare dersom det er behov for det. Koordinator har ansvar for innkalling.

7. KONTINUERLEG FORBETRING

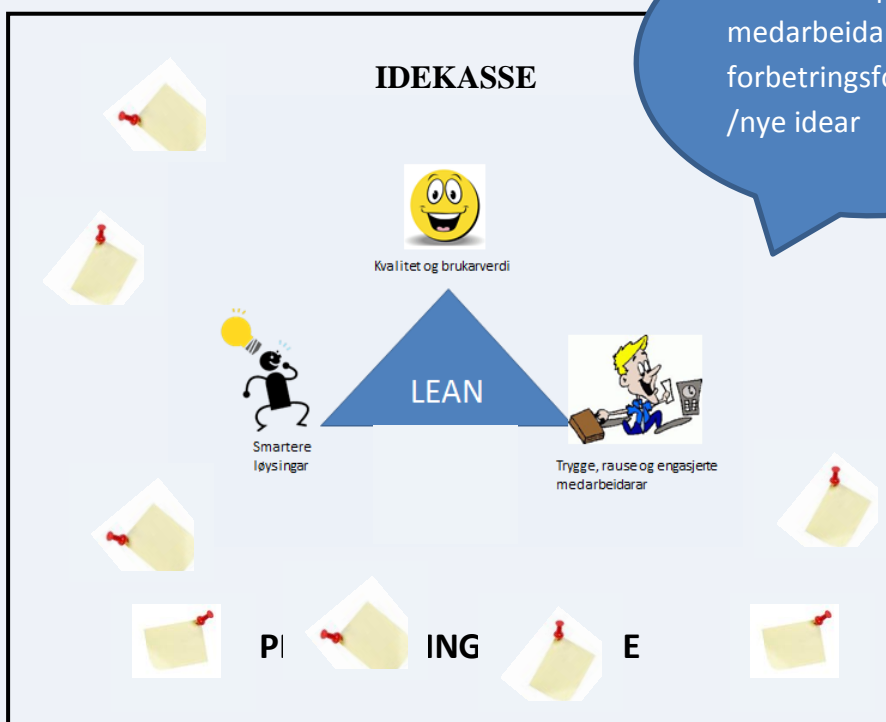
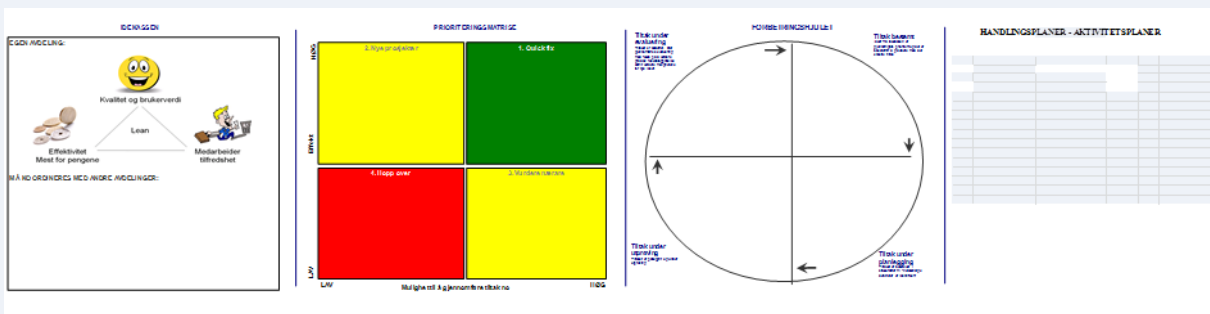
Kontinuerleg forbetring er ein tenkjemåte og ei praktisk tilnærming til det å forbetre resultat og skape kvalitetsutvikling

Det langsiktige målet er å få ein kultur der kontinuerleg forbetring står i sentrum og alle medarbeiderane tenkjer forbetring i sin kvardag. Det vil gje ein lærande organisasjon med stor forbetnings- og endringskompetanse.

Med kontinuerleg forbetring oppnår me effektivisering og betre resultat på tenesteytinga, men endringskultur og kontinuerleg forbetring av arbeidsprosessar har vist seg å ha positiv effekt på arbeidsmiljøet og aukar nærværet.

7.1 VERKTØY FOR KONTINUERLEG FORBETRING

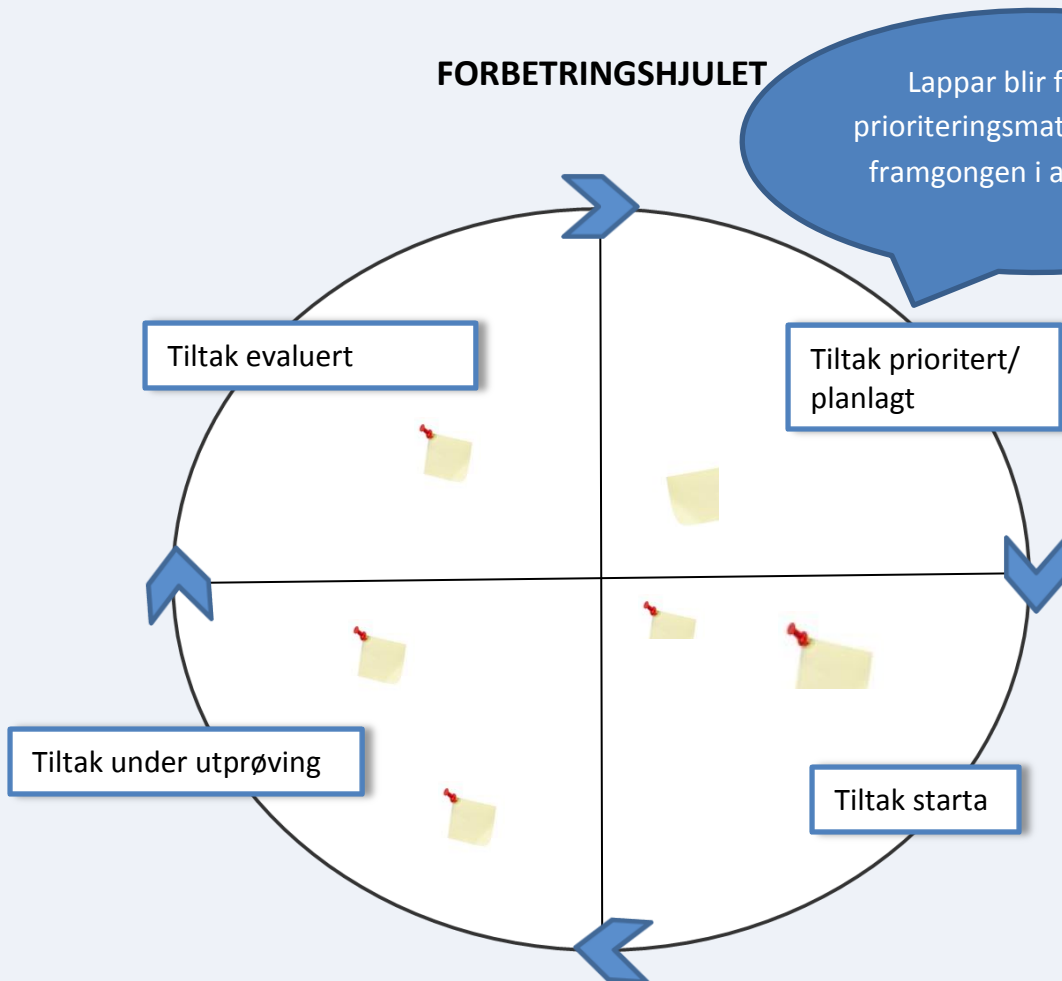
7.1.1 KAIZEN-tavla (KAI = endre, ZEN= til det betre)





2. Viser prioriteringa av innkomne forslag i ide-kassen

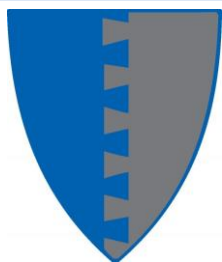
FORBETRINGSHJULET



Lappar blir flytta frå prioriteringsmatrisa og viser framgangen i aktivitetane

HANDLINGSPLANAR - AKTIVITETSPLANAR

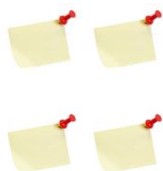
Oversikt over
planlagde
aktivitetar



Skriv opp aktivitetar og
avtalar

- Kva skal gjerast?
- Kven gjer det?
- Frist?

Hopp over - lappar



Lappar med gjennomførte tiltak

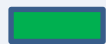


7.1.2 BRUKARREISA

Verktøy ein kan nytte for å få tilbakemelding frå brukarane si oppleving av dei tenestene som blir levert.

- Gjev tilgang til brukaren si oppleving og erfaring på ein enkel måte
- Kan gjennomførast der brukaren er
- Brukaren sine positive opplevingar kan brukast som inspirasjon til nye idear
- Brukaren sine negative opplevingar kan brukast til å identifisere problem.

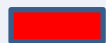
I brukarreisa forskar vi på kva som var bra og ikkje med den tenesta brukaren har fått levert.



Brukaren fortel kva som skjedde/blei gjort i prosessen



Skriv ned brukaren sine positive opplevingar



Skriv ned brukaren sine negative opplevingar

Tips til spørsmål:

«Skjedde noko positivt/bra då du...?»

«Var det noko som ikkje var så bra?»

«Er det noko du spesielt vil trekkje fram? (pos/neg)»

Positive

opplevingar



Brukar

fortel

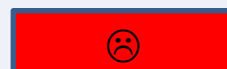
om

levert

teneste

Negative

opplevingar



Husk!

Det tar tid å gjera avtale med brukarar

Vær tydelig på kven dei utvalte brukarane skal vera - MÅLGRUPPE!

Detaljer er viktige – dess fleire – dess betre

Sjå etter «hol» i servicen – taper me brukaren av syne i løpet av prosessen?