

## Lean framåt i tjänstesektorn

**Oftast förknippas Lean med tillverkningsindustrin, men uttrycket förekommer alltmer frekvent oberoende av bransch – inte minst inom tjänstesektorn. För den ständigt ökande medlemskaran i Lean Forum kan det vara på sin plats med lite förklaringar på varför filosofin även passar områden utanför produktion.**

Vi vet alla att Lean grundas på Toyota Production System (TPS) och ofta ses som något av en japansk produktionsfilosofi. En överordnad princip i Lean är att höja alla värden i verksamheten genom att ta bort alla former av slöseri. På så sätt kan företag minska kostnader och samtidigt öka kundtillfredsställelse och lönsamhet. Men filosofin är mer omfattande än så. Toyotas egenuttalade intention är: Hur utvecklar vi kompetensen hos våra medarbetare som ska tillgodose kundernas behov?

När vi läser om ovanstående incitament och ser resultaten av framgångsrika Lean-projekt är det lätt att förstå intresset även från olika branscher såsom sjukvården, byggsektorn och det offentliga. Nya ambassadörer dyker upp och bekräftar att effektivitet och produktivitet ständigt går att förbättra – detta genom att komma till insikt med smartare arbetssätt och sundare värderingar. Svensk Lean-kunskap och entusiasm har smittat av sig så pass att vi har högskolor som kör Lean-utbildningar i Norge.

Framgångsexemplen på att Lean passar tjänste- och servicesektorn är flera. Skånes universitetssjukhus visar upp enastående förbättringar genom att successivt bygga bort stordriften och tänka "kund" (värdeskapande patientflöden). Byggsektorn satsar miljardbelopp på



*fortsätter ...*

## Lean från lagret till ledningen

Gnotec Mefa i Reftale är ett företag som brinner för Lean, från lagret till ledningen. Sedan de själva deltog vid ett seminarium om Lean i Sibbhult 2007 har de utvecklats till att vara något av ett exemplarföretag. De har aktivt deltagit vid flera Lean-seminarier och är en övertygande ambassadör för minskade slöserier och ständiga förbättringar. Ann-Helen Magnusson är klubbordförande för IF Metall, arbetar i produktionen och är den som håller samman en av förbättringsgrupperna vid deras möten.



– Det har faktiskt inte varit särskilt svårt att övertyga medarbetarna om fördelarna med Lean, berättar klubbordföranden. De flesta vill ha mer att fundera på, det finns så mycket kunskap att ta tillvara.

En av anledning till framgången menar Ann-Helen är deras mycket engagerade platschef. Personalen får möjlighet att åka på föredrag, de deltar i diskussioner och får genomslag med sina förbättringsförslag.

– För oss är arbetet med Lean en jättebra utgångspunkt, avslutar Ann-Helen Magnusson. Vi jobbar inte hårdare, men smartare!

## Axplock ur Lean-kalendern

### Lean introduktion (halvdag)

20/8 · Stockholm · 2.500:-  
Lean Concepts Academy

### Psykologi för projekt- och produktionsledare

30-31/8 · Göteborg · 11.400:-  
Teknologisk Institut

### Att införa Lean produktion

30/8-2/9 · Göteborg · 18.600:-  
Lean Forum och Plan Utbildning

### Lean-spelet för sjukvård – handledarutbildning

31/8 · Göteborg · 10.000:-  
Lean Forum och Plan Utbildning

### Lean produktutveckling

2-3/9 · Skellefteå · 13.000:-  
STF Ingenjörsutbildningar och Parmatur

Presentera dina Lean-aktiviteter här – kalendern är öppen för alla! Se mer på [www.leanforum.se/kalendern.asp](http://www.leanforum.se/kalendern.asp)

*Lean Forum – med våra 4443 medlemmar – ska vara samhällets ledande inspiratör och utbildare i möjligheter för organisationer att maximera värde och att minimera slöseri. För att uppnå detta mål utvecklar och främjar vi principer, hjälpmedel och tekniker avsedda*

*för en värdehöjande, resurssnål och dynamisk verksamhet som gör positiva förändringar möjliga. Vi är övertygade om att tanken bakom Lean-konceptet med tiden kommer att tränga undan massproduktionens logik och principer och att vår värld därmed blir annorlunda och bättre att leva i.*

### Redaktionsråd

Fredrik Nyby – [fredrik.nyby@texttanken.se](mailto:fredrik.nyby@texttanken.se)  
070-691 19 39

Björn Stenvall – [bjorn.stenvall@stenvallpartner.se](mailto:bjorn.stenvall@stenvallpartner.se)  
070-832 19 38

### Informationsansvarig och ansvarig utgivare:

Gert Frick – [infoansvarig@leanforum.se](mailto:infoansvarig@leanforum.se)

# NYHETS BREV

## ... fortsättning

smartare arbetsätt enligt Lean filosofin och flera kommuner satsar på att ligga i framkant inom Lean. Halmstad kommun har "Kvalitetsarbete genom Lean" inskrivet i sin verksamhetsplan samt årligen återkommande Lean-event. Verksamhetslyftet (se under notiser) är en annan rikssatsning mot kommuner och landsting med tydlig Lean-inriktning. Och hälften av finalisterna till Svenska Leanpriset i år kommer från tjänstesektorn!

Det finns dock inte några "quick-fix" för att förändra ett beteendemönster eller skapa ordning och reda på arbetsplatsen, vare sig det gäller tillverkande industri eller tjänstesektor. Med enbart teori når vi inga resultat och genom att arbeta snabbare blir det lätt fel; fel riktning kan aldrig kompenseras med högre fart. Det gäller att uthålligt arbeta smart med rätt saker, att sanktionera ett bästa arbetsätt för ökad service och kvalitet utan att förlora kapacitet. Praktik, coaching, att göra och följa upp är grundfundamenten. Genom att göra så kan vi mäta och fokusera på problem som uppstår. Löser vi sedan problemen kontinuerligt så blir vi ständigt bättre och mer effektiva.

Lean handlar om filosofier, principer och människor – med stöd av lämpliga metoder och verktyg. Därför passar förhållningssättet även tjänste- och servicesektorn. Det finns mängder av lyckosamma exempel där personalen mår betydligt bättre efter att ha effektiviserat sina rutiner och processer. De levererar mer med mindre resursanvändning och får därmed bättre förutsättningar för ökat välbefinnande. Vardagliga mervärden som att gå hem nöjd i tid, mer kontrollerad egen tid och kvalitativ tid för kundkontakter eller interna möten utan stress.



Trevlig sommar,  
**Fredrik Nyby**, redaktör

## LEAN TÄNK

### Hållbar tillväxt

Nästa år är det faktiskt 10 år sedan Lean Forum bildades. Vi kan se tillbaka på en fantastisk utveckling inom Lean under dessa år. Vi på Lean Forum är naturligtvis fantastiskt glada för detta och i dagarna presenterades programmet för årets Lean Forum Konferens i Göteborg den 5-6 oktober. De två senaste åren har den varit fulltecknad, och med tanke på årets program så finns ingen anledning att tro annat i år. Nytt i år är att vi flyttar vårt årsmöte till att hållas i samband med konferensen. Inom kort kommer vi också att kunna presentera en resurs som kommer att arbeta för oss med olika Lean-frågor och ytterligare bidra till föreningens utveckling och därmed främjandet av Lean i Sverige och Skandinavien. Vilken möjlighet detta ger oss! Lean är inte en samling hurtiga metoder utan ett förhållningssätt med utgångspunkt från kundnytta. Med ökad kundnytta växer företaget eller levererar mer kvalitet och volym till samma kostnad. Lean är på allvar en av de viktigaste ingredienserna för den ekonomiska tillväxten på ett hållbart sätt! Enda problemet (eller är det möjligheten?) är att du måste börja; vänta inte på någon annan, han/hon brukar sällan vilja ändra sig ... Trevlig sommar!



**Gert Frick** · Ordförande Lean Forum

## KONSULT-TORG

### Sök kompetens bland 155 konsulter!

På [www.leanforum.se/konsulttorget.asp](http://www.leanforum.se/konsulttorget.asp) presenterar vi idag 155 konsultföretag och utbildare inom Lean-området. Det är respektive företags uppgifter som vi presenterar och tjänsten är helt gratis. Vår förhoppning är att Konsulttorget hjälper dig att hitta ett bra stöd i ditt förändringsarbete.

## NOTISER

### Verksamhetslyftet

För att möta intresset för Lean-filosofin bjuder Trygghetsfonden för kommuner och landsting tillsammans med Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) in till ett utbildnings- och träningsprogram vid namn Verksamhetslyftet. För den intresserade finns mer information på [www.trygghetsfonden.se](http://www.trygghetsfonden.se).

### Lean Forum Konferens 5-6 oktober

Boka före den 30 juni så får du boken **Real Lean – understanding the lean management system**, skriven av Bob Emiliani. Boka på [www.leanforum.se](http://www.leanforum.se).

### Finalisterna till Svenska Leanpriset 2010 är utsedda!

De fyra finalisterna till Svenska Leanpriset 2010 är följande:

- Autoliv Sverige AB
- Mekanotjänst i Järvsö AB
- Capio S:t Görans Sjukhus AB (akutavdelningen)
- TUI Nordic/TUI Fly Technical (= Fritidsresor).

Vinnaren kommer som vanligt att presenteras på Lean Forum Konferens, i år den 5-6 oktober!



## LITTERATUR

### Skapa Lean-återförsäljare (David Brunt och John Kiff)

Lean – vägen till nöjda kunder produktiva anställda och lönsamma återförsäljare. Pris 600 kronor + moms.

Se hela utbudet på [www.leanforum.se](http://www.leanforum.se)!

