

“Onze medewerkers leren de kunst

Effectief en efficiënt inspelen op de vele veranderingen in de zorg. Het stimuleren van ondernemend innoveren en volgens professionele routines aanjagen. Dat is waar de Noord-Hollandse zorgorganisatie Omring mee bezig is. In 2015 heeft ze haar eerste experimentele fase met het OMRING.LAB afgerond. Dit jaar staat in het teken van doorpakken en implementeren. “We willen dat innovatie onderdeel wordt van ons DNA.”

Het zorglandschap verandert in hoog tempo. Daarom is het belangrijk dat zorgorganisaties veel wendbaarder worden en sneller leren inspringen op kansen in de markt. Innovaties die ontstaan uit *old school-thinking*, die dus eerst uitgebreid worden onderzocht en misschien pas na een jaar of langer op de markt komen, lopen een reëel risico te floppen omdat ze de aansluiting missen. De Noord-Hollandse zorgorganisatie Omring (intra- en extramurale zorg) heeft om haar zorgverlening toekomstbestendig te maken in 2015 een traject ingezet om ondernemend te leren innoveren. Niet alleen door het management en het bestuur, maar ook – of eigenlijk juist – door de medewerkers in de wijk en op de werkvloer.

Old school-thinking

“We willen een lerende organisatie worden met innovatie als onderdeel van het DNA”, vertelt Jolanda Buwalda, raad van bestuurslid bij Omring. “Uit angst voor de vele veranderingen, de toenevende extramuralisering, kan een organisatie zich defensief gaan opstellen. Maar wij willen juist proactief zijn; veranderingen bieden namelijk ook kansen. Onze medewerkers zijn gewend zich dagelijks aan allerlei situaties aan te passen in de zorg. Die inventiviteit willen we op een professionele en gestructureerde manier aanjagen in het OMRING.LAB.”

In november 2015 was de aftrap van het OMRING.LAB. Met een team van enthousiaste Omring-medewerkers en

onder begeleiding van het bedrijf Innovation Booster zijn ze gestart met een experimentele fase van negen weken om te oefenen met ondernemend innoveren. Innovation Booster bracht innovatie-expertise in en heeft samen met het team professionele routines ontwikkeld om kansrijke ideeën om te zetten naar producten en diensten met toegevoegde waarde voor cliënten.

Bij innovatie vanuit *old school-thinking* is de daadwerkelijke slagingskans slechts tien procent, vertelt Anthony Meyer zu Schlochtern, medeoprichter van Innovation Booster. Dit jonge bedrijf is opgericht uit frustratie dat veel innovaties worden bedacht vanuit ivoeren torens van specialisten, zonder betrokkenheid van (eind)gebruikers. In de experimentele negen weken-fase lag de nadruk dan ook op snel terugkoppelen. Meyer zu Schlochtern: “Test al in het begin van het proces of cliën-

weten dan je klanten.” Onder andere via workshops hebben medewerkers geleerd om zelf met ideeën aan de slag gaan te gaan. “Bijvoorbeeld commercieel denken: als je mensen wilt helpen in de zorg, is het ook belangrijk dat het product voldoende oplevert.”

Beter oud worden

Het OMRING.LAB blijkt ook effectief om mensen te binden en te boeien. “Sommige medewerkers liepen al jaren met een idee ‘te leuren’ binnen onze organisatie”, vertelt Buwalda. “Zij voelen zich nu gehoord. We faciliteren hen ook om te onderzoeken of het idee levensvatbaar is, bijvoorbeeld door vrijstelling in uren zodat ze het idee kunnen uitwerken, met hulp van het team.” Zo had een thuiszorgmedewerker al jaren het idee voor een wondbox voor doorligplekken. Meyer zu Schlochtern: “Dat kon ze eind 2015 eindelijk uittesten. We hebben haar een flyer laten maken die de meerwaarde van het product voor de cliënt benoemt. Met die flyer is ze twee weken op stap gegaan en die heeft ze aan zo’n zestig cliënten voorgesteld. Uiteindelijk had slechts één cliënt daadwerkelijk interesse. Het sloeg dus niet aan. Maar door die gesprekken had ze wel weer nieuwe ideeën.”

De experimentele fase heeft nu al de nodige goede oplossingen voor klanten opgeleverd. Bijvoorbeeld het zorgprogramma Revalidatie thuis, dat Omring gecontracteerd wil krijgen. Het met technische ingrepen verbeteren van de geluidskwaliteit van iPads, zodat

“Sommige medewerkers liepen al jaren met een idee ‘te leuren’ binnen onze organisatie”

ten meerwaarde zien in jouw idee. Laat ze meedenken. Als een innovatie vervolgens niet van de grond komt, is dat geen verlies. Zulke ervaringen helpen je om een lerende organisatie te worden, in plaats van dat je denkt het beter te

van het innoveren”



Een resultaat van OMRING. LAB is de Levensboeken-app, waarmee ouderen iets over hun leven kunnen achterlaten voor kinderen en kleinkinderen.

beeldzorg ook goed bruikbaar is voor thuiszorgcliënten met gehoorproblemen, een grote ergernis uit de praktijk. Project Welverdiend, een gezamenlijk initiatief met gemeente Hoorn en gefinancierd door een aantal zorgverzekeraars om tweehonderd mantelzorgers in het zonnetje te zetten. Tegelijkertijd worden deze mantelzorgers gevraagd waar hun behoeften en verlangens liggen. Met deze informatie weten Omring en de gemeente dus beter waar op ingespeeld moet worden. Buwalda: “Hoevel dit geen radicale innovaties zijn, geven ze wel inkleuring aan waar Omring voor staat, namelijk mensen ondersteunen om op een betere manier oud te worden.”

Schatzoeken

Een ander voorbeeld is de Levensboeken-app, een idee van Peter Hendrikk, palliatief verpleegkundige en coördinator implementatie beeldzorg bij Omring. De app is in de ontwikkelingsfase. “In ons hospice zie ik dat mensen daar vaak ontdekken dat ze straks iets over hun leven willen achterlaten voor hun kinderen en kleinkinderen”, vertelt Hendrikk. “Er bestaan wel papieren initiatieven zoals de boeken ‘Oma, vertel eens’, maar dat is uiteindelijk niet veel meer dan een verhaaltje met wat foto’s.” Hendrikk kwam op het idee voor de Levensboeken-app door het fenomeen Geocaching, een spel waarbij je een schat zoekt aan de hand van GPS-

coördinaten, bijvoorbeeld met de mobiele telefoon. Op de locatie van een coördinaat liggen spullen verstopt. Dit gegeven gebruikt hij ook in de Levensboeken-app. Hendrikk: “Je laat opa of oma bijvoorbeeld iets vertellen aan de hand van een foto over het huis waar ze vroeger hebben gewoond. Dat verhaal neem je via de app op je mobiele telefoon op. De locatie van het huis wordt een coördinaat met een markering op de landkaart. Als je daar dan een keer in de buurt bent, kun je op die exacte locatie het verhaal van opa of oma beluisteren.”

De app-in-ontwikkeling gaat vier onderdelen bevatten: allereerst een voorleesboek voor kinderen tot zes jaar met



Peter Hendrixx, bedenker van de Levensboeken-app: "Wat ik vooral heb geleerd is om niet meteen iets duurs te willen maken, maar eerst te toetsen of mensen op jouw idee zitten te wachten."

"Ondernemend innoveren is een cyclisch proces van onderzoeken, experimenteren, uitvoeren en weer opnieuw onderzoeken"

het levensverhaal van opa of oma, aangevuld met foto's en filmpjes. Ten tweede een spelvorm voor oudere kinderen waarbij ze opa of oma als 'hulplijn' kunnen inzetten. Het spel stimuleert gesprekken tussen grootouders en (klein) kinderen tijdens visites. Deel drie is het bezoeken van betekenisvolle locaties van vroeger via GPS. En het vierde deel is bestemd voor ouderen met cognitieve problemen en helpt hen terug te kijken op vroeger, bijvoorbeeld met muziek en filmpjes van toen.

Toetsen en schaven

De app wordt uitgebracht in stichtingvorm. Hendrixx is nu druk bezig om dit op te zetten en verder uit te werken: "Vanuit Omring krijg ik daar alle ruimte voor. Ook krijg ik hulp van de Rabobank; zij denken mee over de aanpak en hoe ik de app kan laten bouwen. Ik heb veel steun gehad aan het brainstormen met de teamleden van de negen weken fase. In mijn eentje was dit nooit gelukt. Wat ik vooral van de negen weken fase heb geleerd, is om niet meteen iets duurs te willen maken, maar eerst te toetsen of mensen op jouw idee zitten te wachten. Zo zijn medewerkers van Innovation Booster naar een winkelcentrum in de buurt gegaan

om mensen te vragen of zij een bepaald product zouden kopen. Snel toetsen en steeds verder bijschaven. Als je het vraagt, weet je *echt* of mensen het willen."

Cyclisch

Sinds maart dit jaar maakt het OMRING.LAB de overgang van experimentele fase naar implementatiefase. Zo krijgt het OMRING.LAB ook fysiek vorm in een (high tech) laboratorium. Buwalda: "We hebben nu een vacature uitstaan voor een kwartiermaker die straks zelfstandig – samen met twee LAB-assistenten – volgens de ontwikkelde methode innovatie verder vormgeeft, binnenhaalt en ondersteunt." Innovation Booster stoomt hen hiervoor klaar. "Ondernemend innoveren is een cyclisch proces van onderzoeken, experimenteren, uitvoeren en weer opnieuw onderzoeken", zegt Meyer zu Schlochtern. "En enthousiasmeren staat daarbij centraal, onder andere doordat je snel resultaten kunt zien. Zo zet je uiteindelijk een bedrijfscultuur voor innovatie neer." <<

Tekst: Betty van Wijngaarden
Foto's: Ronald Goedheer