



# Focus op zorginnovaties

Innovaties in de zorg zijn gericht op verbeterde zorg- en dienstverlening, efficiency en kostenbesparing. Hoe hou je die focus scherp? Zeven deskundigen spraken er over bij Pluryn, zorgaanbieder voor mensen met een complexe problematiek.



Innovaties, waar komen ze eigenlijk vandaan? Op het jaarlijkse Health Valley Event wordt dit jaar een antwoord geformuleerd. Chris Doomernik is directeur van netwerkorganisatie Health Valley. Ze vertelt: "Het thema van het event is 'where people make the difference'. Het idee daarachter is dat we meer aandacht willen schenken aan de mens achter de innovatie. Wie zijn de onderzoekers en ondernemers, patiënten en zorgprofessionals die maken dat er innovaties tot stand komen? Vaak gaat het om mensen die gedreven zijn omdat ze een familielid hebben

die een bepaalde ziekte of beperkingen heeft waarvoor niet het juiste zorgaanbod aanwezig is. Of ze beschikken over bijzondere vaardigheden of kennis waarmee ze net dat beetje extra kunnen betekenen voor zorginnovatie. Op het Health Valley Event is aandacht voor mensen die het verschil maken voor de zorg."

Harry Crijns is sinds 2000 zelfstandig ondernemer. Hij is CEO bij Crijns Energy Controlling. Het bedrijf bedenkt slimme oplossingen om het energieverbruik in de zorg terug te dringen. Ook biedt het oplossingen voor de verbetering van het binnenklimaat. "Ik zag een probleem waar nog geen oplossing voor was", zegt hij over zijn motief om te gaan innoveren op binnenklimaat en energiebesparing. Crijns constateerde dat gebouwen tegenwoordig potdicht gemaakt

worden, om maar geen energie te verliezen. Daarbij is aandacht voor ventilatie vaak een sluitpost. Het ziektebuiding syndroom is het gevolg. Werknemers en patiënten voelen zich niet prettig in zo'n onbehandeld binnenklimaat. Terwijl beide groepen er wel hun hele dag in door brengen. Hij ontwikkelde een systeem dat meer vrije zuurstof in de binnenlucht brengt. Door middel van ionisatie weet hij de lucht te reinigen, wat de kwaliteit van het binnenklimaat enorm verbetert.

Rick Lukassen is beleidsmedewerker bij 's Heeren Loo. 's Heeren Loo is een organisatie die zorg verleent aan 10.000 mensen met een verstandelijke beperking. Hij onderkent het belang van een goed binnenklimaat waarin het prettig werken en wonen is. "Maar om je lekker te voelen is er meer nodig dan alleen dat. Je moet kijken naar de hele leefruimte.



**Chris Doomernik**  
Directeur, Health Valley  
[www.healthvalley.nl](http://www.healthvalley.nl)





**Harry Crijns**  
CEO, Crijns Energy Controlling  
www.energycontrolling.eu

Hoe groot en vriendelijk is die, welke kleurstelling gebruik je bij de inrichting. We zijn nu bezig te onderzoeken hoe een healthy environment, de totale leefomgeving er idealiter uit zou moeten zien. Zodat het voor de cliënt fraai wonen is en voor de medewerker fijn werken. Je moet het totaalplaatje bezien en lucht is daar een onderdeel van." 's Heeren Loo heeft een innovatieplatform, vertelt Lukassen. Hier wordt de vraag van de cliënt vertaald naar een technologie of een andersoortige innovatie. Dat hoeft niet alleen te gaan om het ontwikkelen van nieuwe apparaten. Lukassen: "Onze doelgroep is afhankelijk van anderen. Het netwerk rond de cliënt spreken we ook aan op innoverend vermogen. Dat is best lastig, want een grote groep ziet innovatie nog niet als onderdeel van de zorg. Gelukkig zijn we een organisatie die innovatie hoog in het vaandel heeft staan."

Miranda Laurant is lector organisatie van zorg en dienstverlening bij de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Ze vindt het belangrijk om bij innovaties niet van de techniek uit te gaan, maar van de vraag waarom een innovatie wenselijk is. Laurant: "Waarom zou het helpen dat we een healthy environment inrichten? Wat is het doel dat we willen bereiken? Als je vanuit die vragen gaat denken kom je tot de juiste oplossingen. Innovaties kunnen in de techniek, maar ook in de arbeidskracht zitten. Ik doe onder andere veel onderzoek naar taak herschikking in de gezondheidszorg. Waarbij taken van artsen aan andere –wettelijk bevoegde- master opgeleide professionals worden over gedragen. De inzet is dat op die manier ieders capaciteiten maximaal benut worden. Helaas vinden artsen het vaak nog moeilijk om taken uit handen te geven. Daarmee benut je onvoldoende de capaciteiten van de andere professionals die er zijn. Ook doen artsen zichzelf tekort, door taakherschikking kunnen artsen zich richten op meer complexe vraagstukken passend bij hun capaciteiten." Laurant houdt zich ook bezig met de verbinding tussen het zorg- en het welzijnsdomein.



**Rick Lukassen**  
Beleidsmedewerker, 's Heeren Loo  
www.sheerenloo.nl

Daarin werken verschillende typen professionals die elk een eigen taal spreken. Toch hebben beide sectoren het welzijn en gezondheid van burgers als doel. Laurant: "Hoe kunnen we elkaar vinden in dat doel? Dat kan door menskracht en innovaties bij elkaar te brengen. Daarin probeer ik niet onderwijs en onderzoek in de praktijk beweging op gang te brengen. Welke talenten zitten er bijvoorbeeld bij verpleegkundigen of andere professionals? Ze kunnen innovaties niet zelf ontwikkelen maar wel erover mee denken. Daarvoor is ondernemendheid nodig, lef tonen, die competenties mogen vroeg in het onderwijs voor het voetlicht worden gebracht."

## "Innovaties moeten starten vanuit visie"

### BREED GEDRAGEN

Sanneke Langendoen is innovatiemanager bij zorginstelling Pluryn, zorgaanbieder voor mensen met een complexe problematiek. Vaak zijn dat meerdere zorgvragen ineen. Bijvoorbeeld een verstandelijke beperking en gedragsproblemen. Iedereen krijgt passende hulp. Bij wonen, werken, leren en vrije tijd. Samen met andere zorginstellingen werkt ze aan innovatieve oplossingen in de zorg. Langendoen: "Mijn werk is om in de zorg de beweging te maken richting innovatie. Daar heeft de cliënt recht op. We moeten toekomstbestendig werken." Langendoen vindt dat innovaties moeten starten vanuit visie. Die visie moet breed onderschreven worden, anders verzandt de innovatie. Er kan nog zo'n mooi stuk vernieuwende techniek liggen; er moet wel iets mee gedaan worden. Daartoe zijn gemotiveerde betrokken medewerkers en cliënten nodig.

Chris Doomernik onderkent ook het belang van een breed gedragen visie. Het valt volgens haar niet altijd mee om die consensus te bereiken, domweg omdat tussen organisaties zoals een ziekenhuis en eerstelijns centrum, maar ook intern, tussen afdelingen, sprake kan zijn van verschillende belangen. Doomernik: "In een groot ziekenhuis heb je allerlei medisch specialisten, een afdeling financiën, een facilitaire dienst, een ICT-afdeling, HRM, Raad van bestuur en ga zo maar door. Dat zijn soms verkokerde eenheden die niet altijd goed met elkaar in contact staan." Oscar Arenz is commercieel verantwoordelijk voor de healthcare solutions van installatiebedrijf Modderkolk uit Wijchen. Modderkolk bouwt facilitaire installaties voor zorginstellingen. Daarbij valt te denken aan operatiekamers, noodoperatiekamers en mobiele oplossingen. Dat doet het bedrijf in Nederland, maar ook op Bonaire of Guadeloupe. Hij erkent dat het soms spitsroeden lopen is bij het vinden van een werkbare consensus: "De patiëntengroep wil het soms lekker warm hebben terwijl het voor de verzorgenden best een graadje lager mag. Je wilt beide groepen te vriend houden. Je wilt de patiënt een goede leefomgeving bieden en aan de andere kant de verzorgende in een fatsoenlijke omgeving met plezier zijn werk laten doen."

### VERBINDEN

Sabine Mulders is CEO van MedValue. Dat is een dochterbedrijf van het Radboudumc. Het voert health technology assessments uit voor bedrijven die innovaties voor de zorg maken. Mulders: "Wij kijken of die innovatie wel echt iets oplevert voor de gezondheidszorg. Verbinden is bij ons heel belangrijk. Veel innovaties ontstaan buiten de zorg. Vaak vanuit de techniek. Die bedrijven hebben soms weinig connectie met de zorg. Wij proberen in een vroeg stadium die partijen met de zorg te verbinden waardoor ze een idee krijgen of er iemand op hun innovatie zit te wachten; of het wel echt een probleem oplost, aansluit bij de behoeften van de zorgprofessionals."



**Miranda Laurant**  
Lector organisatie zorg en dienstverlening,  
Hogeschool van Arnhem en Nijmegen  
www.han.nl

In een vroeg stadium verbanden leggen. Dat is heel essentieel. Toch beseffen niet alle bedrijven hoe essentieel dat is. Het kost dan veel tijd en geld om later bij te sturen. Soms zijn bedrijven aan één arts verbonden en dat geeft ook niet altijd het juiste beeld. We zetten de problematiek iets breder neer." Het komt er bij innoveren volgens Mulders altijd weer op neer dat het probleem goed gedefinieerd wordt: "Ervaart iedereen hetzelfde? Vinden alle betrokkenen dat dat het probleem is? Dan pas kijken naar de oplossing." Miranda Laurant: "Soms is het probleem wel voor iedereen hetzelfde maar doordat je een andere taal spreekt wordt dat niet als zodanig herkend. Dus hoe kan je ervoor zorgen dat dat probleem in dezelfde taal besproken wordt? Denk niet te snel in oplossingen want dan loop je het gevaar aan verschillende problemen te werken."

Arenz brengt innovaties in verband met de vergrijzing. Daardoor verlaten steeds meer technenuten de arbeidsmarkt. En er is te weinig nieuwe aanwas. Modderkolk anticipeerde op die ontwikkeling door zelf een bedrijfsschool op te zetten. Daarin wordt de jeugd geënthousiasmeerd en klaargestoomd voor een baan in de techniek. Leuke bijkomstigheid: die jongeren dragen met hun kennis van apps, tablets en social media allerlei innovaties aan. Arenz: "Hun kijk op de wereld levert ons een frisse blik op bestaande processen. Wij zitten vast in oude denkpatronen; de jeugd kijkt er opener naar. Daar willen we gebruik van maken."

#### RUIMTE BIEDEN

Chris Doomernik ziet innoveren primair als mensenwerk. Innoveren is vernieuwen, buiten de lijntjes kleuren. Daar moeten de medewerkers volgens haar wél de ruimte voor krijgen. Maar dat valt niet altijd mee, weten alle aanwezigen. Want de zorg kent vele regels en

protocollen. Doomernik: "Eigenlijk staat dat haaks op innoveren. Mijn oproep is dan ook aan managers, directeuren en bestuurders om ervoor te zorgen dat er ruimte gecreëerd wordt, zodat mensen kunnen experimenteren, kunnen vernieuwen."

Sanneke Langendoen: "Eigenlijk moet elke medewerker de kans kunnen krijgen om ermee bezig te zijn. Om een idee in te dienen en de ruimte en tijd te krijgen om daar mee te werken. Ik praat met mensen van de werkvloer en zie dat daar prachtige ideeën leven. We hebben goud in de organisatie zitten, dat we er niet altijd uit halen."

## *"Er kan nog zo'n mooi stuk vernieuwende techniek liggen; er moet wel iets mee gedaan worden"*

#### VERANDEREN

Sabine Mulders: "In de zorg zijn werkprocessen strak gestructureerd. Daar vanaf wijken omdat een innovatie dat vraagt, is heel ingewikkeld. Het wordt nog lastiger als bijvoorbeeld de zorg vanwege innovatie wordt verplaatst van de ene naar de andere afdeling. Zorg dat mensen open staan voor verandering en dat ze er niet bang voor zijn. Dat ze deze als kansen zien en niet als bedreigingen. Verandering is onderdeel van innovatie en dat betekent onzekerheid. Ik denk dat je de goede dingen moet onderstrepen maar niet onder tafel schuiven dat dingen anders zullen gaan." Oscar Arenz vertelt dat Modderkolk lean is gaan werken, en bij het begin van het proces vast legde dat dat geen ontslagen zou opleveren. Dat motiveerde enorm. Arenz: "En voor Modderkolk was dat geen groot offer. Want de vrijgekomen technenuten konden we meteen weer op een andere plaats inzetten."

Miranda Laurant: "Soms is er de angst dat we door innovatie de zorg alleen maar duurder maken en dat we daardoor nog meer moeten betalen. Volgens mij is die angst ten onrechte. Innovatie kan in het begin investering vragen, maar kan op termijn veel efficiency opleveren. Het vraagt lef van bestuurders om daarin medewerkers de ruimte te geven." Sanneke Langendoen: "Van de tien ideeën slagen er misschien twee. Dat maakt het lastig voor bestuurders om medewerkers de vrije hand te geven bij innovaties. Je investeert namelijk in onzekerheid." Harry Crijs vindt dat het management medewerkers de ruimte moet

bieden om te mislukken.

Als die vrijheid er niet is, wordt het knap lastig om innovaties te ontwikkelen.

Sabine Mulders: "Je moet lef hebben om te innoveren maar je moet ook lef hebben om heel kritisch naar je eigen innovaties te kijken en zo nodig te zeggen: we gaan stoppen. En daarom sta

ik zo achter de principes van MedValue.

Wij kijken in een heel vroeg stadium of het wel echt waarde en zin heeft."

Rick Lukassen: "Ik denk dat het belangrijk is bij innovaties om altijd te kijken naar het eigen handelen. Doen wij nou de goeie dingen?"

Een medewerker vertelde me dat hij te veel bij de cliënt weg moest om op kantoor administratie te doen. Hoe kan je dat oplossen? Heel eenvoudig door een iPad neer te leggen in de woning van de cliënt. Daarmee bied je de medewerker de gelegenheid om ter plaatse zijn administratie te doen en zijn mail af te werken zonder de cliënt uit het oog te verliezen." De gespreksgenoten zijn ervan overtuigd dat innovatieve organisaties garant staan voor betere zorg. Ze juichen dan ook toe dat steeds meer organisaties elkaar op zoeken om gezamenlijk vernieuwend aan de slag te gaan. <<



**Sanneke Langendoen**  
Innovatiemanager, Pluryrn  
www.pluryrn.nl



**Oscar Arenz**  
Commercieel directeur,  
Installatiebedrijf Modderkolk  
www.modderkolk.nl



**Sabine Mulders**  
CEO, MedValue  
www.medvalue.nl