



# Lean symposium ETZ

## Spreek jij al in patiëntwaarde?

Vrijdag 10 juni 2016  
locatie ETZ Elisabeth, Tilburg

- 8:30** Ontvangst met koffie en thee
- 9:00** **Hans Kuijsten, Intensivist en Esther van Gerven, zorgmanager**  
*Welkomstwoord*
- 9:15** **Maarten van der Weijden, olympisch kampioen**  
*Focus vergroot de kans op succes*
- 10:00** **Corine Jansen, Chief Listening Officer**  
*Actief luisteren voor waardevolle veranderingen*
- 10:45** Wisseltijd
- 11:00** **Parallelsessie ronde A**
- 12:00** Lunch
- 13:00** **Thomas Kelley MD, Europe Director ICHOM**  
*Measuring and reporting patient outcomes in a standardized way.  
The focus on measuring what matters to people.*
- 13:45** Wisseltijd
- 14:00** **Parallelsessie ronde B**
- 15:00** Wisseltijd
- 15:15** **Inspiratiesessies**
- *Design Thinker Irene Göttgens: herontwerpen van de zorg met behulp van de patientjourney*
  - *Oogzorgnetwerk, Andrea Bakhuizen: écht waarde toevoegen is verder kijken dan de muren van de eigen organisatie*
  - *ETZ, Uroloog Paul Kil: de keuzehulp bij kanker*
- 16:45** **Hans Kuijsten, Intensivist en Esther van Gerven, zorgmanager**  
*Afsluiting*
- 17:00** **Tilburgse Borrel**

## Parallelsessies ronde A

11:00 – 12:00

### **A1) Naast Lean hoort Lief**

*Prof. dr. Andries Baart, Hoogleraar Presentie en Zorg, Stichting Presentie – North West University*

#### *Korte omschrijving*

Lean en Lief; twee werelden die in het ETZ steeds meer samen komen. Lean stroomlijnt namelijk niet alleen de werkprocessen maar pretendeert ook waarde te creëren, niet voor de portemonnee maar voor de patiënt. Maar met welke waarden is die patiënt eigenlijk geholpen? Hoe bereik je die patiënt en zorg je ervoor dat deze meer is dan de nederige ontvanger van die kersvers gecreëerde waarden? Prof. Baart laat in theorie en aan de hand van heel concrete praktijkvoorbeelden zien hoe dat Lief eruit ziet en hoe het richting geeft aan Lean.

#### *Leerdoelen*

- Weten hoe klantwaarde richting geeft aan Lean.
- Inzicht in hoe de invloed van de patiënt te vergroten naast het stroomlijnen van werkprocessen.

### **A2) Stel niet de patiënt maar het zorgproces centraal**

*Marc Rouppe van der Voort, Manager Lean en Zorglogistiek, St. Antonius Ziekenhuis Utrecht/Nieuwegein*

*Sander Rigger, Anesthesioloog en medisch manager Lean en Zorglogistiek, St. Antonius Ziekenhuis Utrecht/Nieuwegein*

#### *Korte omschrijving*

Onze droom is dat we met behulp van de Lean principes niet alleen iedereen beter in staat stellen dagelijks zorg te verbeteren vóór patiënten, maar ook mét patiënten. Sterker nog: hoe kunnen we patiënten in staat stellen zelf hun zorgprocessen te verbeteren? We reflecteren op de stelling 'stel niet de patiënt maar het zorgproces centraal' met behulp van enkele praktische voorbeelden.

#### *Leerdoelen*

- Na afloop van de sessie hebben deelnemers beter zicht op de kracht en valkuilen van zorgverleners om meer patiëntgericht de zorg te organiseren m.b.v. Lean.
- Inzicht in de blinde vlekken bij het interpreteren van de Lean principes.
- Zicht op enkele praktische toepassingen uit de praktijk van hoe je waarde voor patiënten kan bepalen bij het verbeteren van zorgprocessen.

### **A3) Lean en klant-centraal; keuze, complementair of compromis?**

*Dana van Wageningen, Consultant Customer Experience, Essent  
Jurr Spiering, Consultant Customer Experience, Essent*

#### *Korte omschrijving*

Lean en klantgericht denken, wat zijn de voordelen en risico's van beide perspectieven? Begin je bij de mens of bij het proces? Hoe houd je de eerste stappen in klantgericht denken klein? En wat is het effect van de volwassenheid van je organisatie op deze keuze? Deze vragen komen aan bod in deze sessie. Dana en Jurr delen best practices vanuit de ervaring bij Essent, maar vertellen ook een eerlijk verhaal over weerstand, prioriteitsdiscussie, businesscases, procesdenkers en roze wolken.

#### *Leerdoelen*

- Inzicht in de samenhang en verschillen tussen Lean en klantgericht denken.
- Kennis van een pragmatisch en toepasbaar voorbeeld van Lean en klantgericht denken in verschillende organisatieonderdelen (van Essent) met verschillende volwassenheidsniveaus.

### **A4) Buitengewoon Lean**

*Marieke van Bommel, Hoofd Communicatie, ETZ*

#### *Korte omschrijving*

Het ETZ heeft de afgelopen maanden veel energie gestoken in het positioneringstraject met als resultaat de positionering Buitengewoon (met bijbehorende kernwaarden). In dit traject zijn onze klanten nadrukkelijk betrokken. Tijdens deze sessie wordt uitgelegd waarom het betrekken van klanten bij het vormgeven van de positionering van belang is geweest en bespreken we de verrassende uitkomsten van dit traject: is de beste standaard ook altijd het beste voor de individuele patiënt?

#### *Leerdoelen*

- Waarom het van belang is actief je klanten te betrekken bij een positioneringstraject en niet uit te gaan van aannames.
- Inzicht in hoe klantwaarde in het ETZ is uitgedacht en concreet vormgegeven is t.b.v. het positioneringstraject.

## **A5) Klantcommunicatie als specialisme?**

*Tom van de Lest, Adviseur, Byourbrand*

*Yvonne Nientker, Manager Klantcontactcentrum, Medisch Spectrum Twente*

### *Korte omschrijving*

Binnen de ziekenhuismuren wordt veel aandacht besteed aan het optimaliseren van de processen zodat de patiënt zo goed mogelijk geholpen wordt. Maar het contact met het ziekenhuis begint vaak al aan de voordeur met de bereikbaarheid. In deze sessie zal toegelicht worden waarom dit belangrijk is, welke inrichtingsideeën je hierbij kan gebruiken en hoe hieraan invulling wordt gegeven op de afdeling Klantcontactcentrum in het Medisch Spectrum Twente.

### *Leerdoelen*

- Weten hoe processen vanuit klantperspectief ingericht kunnen worden.
- “klantcommunicatie is ook een specialisme”.

## **- Afdelingsbezoek ('gemba') -**

*In een groep van ongeveer acht personen*

## **A6) Afdelingsbezoek: vraaggerichte Moeder en kind zorg!**

### *Korte omschrijving*

Tijdens deze gemba zal een praktijksituatie op de afdeling Moeder-Kind worden nagebootst waarin de vraaggerichte zorg in combinatie met Lean tot uiting komt. Zie en hoor hoe de afdeling dit dagelijks toepast en stel vragen aan de mensen die er werken.

## **Parallelsessies ronde B**

**14:00 – 15:00**

### **B1) Alle ingrediënten voor een beter leven. Onze Albert Heijn**

*Erik van Dulmen, Unit manager Houdbaar, Albert Heijn*

#### *Korte omschrijving*

Albert Heijn biedt alle ingrediënten voor een beter leven. Bij alles wat zij doen vragen ze zich af wat de bijdrage is aan deze doelstelling. Het business model is erop gericht om geld te besparen om vervolgens bestaande klanten tevreden te stellen en nieuwe klanten te verleiden. Hiermee genereert Albert Heijn financiële middelen om te investeren in klanten, winkels en medewerkers. In deze parallelsessie laat Erik van Dulmen zien hoe de Albert Heijn onderscheidend is in product en gastvrijheid.

#### *Leerdoelen*

- Inzicht krijgen in hoe Albert Heijn al decennia lang de klant centraal stelt en een handvat krijgen hoe dat ook zou kunnen in een willekeurige andere organisatie.

### **B2) Parallellen tussen een zorgorganisatie en een asielzoekerscentrum**

*Julien Sterk, Programma manager Lean, IND (Immigratie- en Naturalisatiedienst)*

*Maarten Spiers, Consultant, Conclusion*

#### *Korte omschrijving*

In deze parallelsessie gaan Julien en Maarten met de deelnemers op zoek naar de overeenkomsten en verschillen tussen patiënten en asielzoekers. Ze maken gebruik van praktijkvoorbeelden en ervaringen van het Lean programma dat nu bijna 2 jaar loopt binnen de IND. Hierin speelt de methodiek van de klantarena een grote rol. Misschien zijn de overeenkomsten groter dan we denken...

#### *Leerdoelen*

- Het bepalen van klanten en klantgroepen.
- Toepassen van een klantarena.

### **B3) Waardevol en betekenisvol: klantwaarde onder de loep**

*Marloes Hendriks, Strategisch adviseur, Thebe*

#### *Korte omschrijving*

Waarde-vol en betekenis-vol: dat is waar Thebe voor staat. Wat dit is, wordt bepaald door de bewoner van Thebe en is voor iedereen anders. Dit betekent dat klantwaarde leidend is en moet zijn in alles wat we doen. Maar wat is nu echt kwaliteit en wie bepaalt dat? In deze sessie licht Marloes Hendriks toe op welke manier Thebe opnieuw betekenis geeft aan kwaliteit van zorg. Daarnaast gaat ze met de deelnemers in gesprek over de consequenties en onze dilemma's in de dagelijkse praktijk.

#### *Leerdoelen*

- Bewust worden van de betekenis van kwaliteit van zorg.
- Inzicht in praktische dilemma's, belemmeringen en mogelijkheden.

### **B4) Inspelen op vraagvoorspelling op de Intensive Care**

*Marc Beerens, Organisatorisch hoofd Intensive Care, ETZ*

#### *Korte omschrijving*

Capaciteitsmanagement, het afstemmen van vraag en aanbod, op de Intensive Care is door het acute karakter van de zorg lastig. Marc Beerens laat aan de hand van een ontwikkeld instrument zien hoe er inzicht kan worden verkregen in de voorspelde vraag op een verpleegafdeling en hoe dit in combinatie met een flexibele inzet van personeel kan leiden tot efficiëntere inzet.

#### *Leerdoelen*

- Inzicht in het systeem van vraagvoorspelling op een verpleegafdeling.
- Uitgedaagd worden om mee te denken over manieren van flexibele personeelsinzet.

## **B5) Vergroot je luisterend vermogen voor betere zorg!**

*Corine Jansen, Chief Listening Officer, JoConnect*

### *Korte omschrijving*

Goede zorg begint met luisteren, in de betekenis van het willen begrijpen van de mens achter de patiënt of cliënt. Niemand is alleen patiënt, je bent bijvoorbeeld ook ouder, kind, buurvrouw, muzikkliefhebber of onderwijzer. Corine Jansen illustreert hoe iemands verhaal informatie geeft over zijn sociale context, referentiekader en wat hem/haar raakt. Dit kan worden gebruikt om te bepalen wat de patiënt verstaat onder kwaliteit van leven en welke vorm van zorg daar het beste bij aansluit.

### *Leerdoelen*

- Meer weten over de functie en het belang van een niet-oordelende houding.
- Weten wat empathisch luisteren is.
- Inzicht in de werking van je eigen filters bij het luisteren.

## **B6) Doe geen aannames!**

*Fieke Wolfs, Adviseur, ETZ*

*Anique Huijnen, Consultant, VvAA*

### *Korte omschrijving*

In deze interactieve workshop wordt stilgestaan bij het begrip patiëntwaarde en hoe dit een plek krijgt binnen de lerende gemeenschappen van het ETZ. In deze multidisciplinaire groepen stimuleert men elkaar om niet vanuit routine aannames te doen en wordt de patiënt als uitgangspunt genomen. Tijdens deze sessie gaan de deelnemers om tafel in de setting van zo'n lerende gemeenschap.

### *Leerdoelen*

- Weten wat een lerende gemeenschappen is en hoe zij te werk gaan.
- Handvaten krijgen voor het achterhalen van de patiëntwaarde.

## **- Afdelingsbezoeken ('gemba') -** *In groepen van ongeveer acht personen*

### **B7) Rondje door niemandsland**

#### *Korte omschrijving*

In het ETZ loopt het team 'Lief & Gastvrij' elke 2 maanden een rondje door het niemandsland van het ziekenhuis. Hier wordt op plekken die eenvoudig tussen wal en schip vallen qua verantwoordelijkheden, bekeken wat er beter kan bij het centraal zetten van de patiënt en gast. Tijdens deze gemba ga je met hen deze plekken bezoeken en vertellen zij over hun aanpak.

### **B8) Waar is de patiënt? = waarde voor de patiënt**

#### *Korte omschrijving*

Zie en hoor hoe de afdeling Bouw speciaal bij de renovatie van de verpleegafdelingen gebruik heeft gemaakt van een "ambitieschil" met daarin de patiënt als centraal punt. Tijdens deze gemba zie je op de nieuwe verpleegafdeling hoe dit in de praktijk is vormgegeven en kun je vragen stellen aan betrokkenen bij dit project.

### **B9) Afdelingsbezoek: Centrum Voortplantingsgeneeskunde Brabant**

#### *Korte omschrijving*

Zie en hoor hoe het Centrum Voortplantingsgeneeskunde Brabant dagelijks bezig is om zich te onderscheiden door de patiënt als uitgangspunt te nemen bij alle verbeterinitiatieven en stel vragen aan de mensen die hier dagelijks werken. Aan bod komt o.a. de unieke plaatsing van het lab en de kliniek maar ook de inrichting van de dagelijkse processen.

### **B10) Lean & Gastvrij**

#### *Korte omschrijving*

Zie en hoor hoe de afdeling restauratieve verzorging in het ETZ gastvrijheid hoog in het vaandel houdt. Tijdens dit rondje door het ziekenhuis laten zij zien hoe ze naast het streven naar zo min mogelijk verspillingen in de werkprocessen ook optimale gasttevredenheid realiseren.