



# ETZ Lean symposium

## Klaar voor verandering!?

Dinsdag 20 juni 2017  
ETZ Elisabeth Tilburg

- 8:30** Ontvangst
- 9:00** **Jobien Olijhoek, Internist en Esther van Gerven, Zorgmanager**  
*Welkomstwoord*
- 9:15** **Hugo Borst, schrijver en columnist**
- 10:00** **Victor Kas, Continuous Improvement Manager Philips**
- 10:45** Wisseltijd & koffie pitstop
- 11:00** **Parallelsessie ronde A**
- 12:00** Lunch
- 13:00** **Maurice van Rooijen, oprichter Jonge Geesten**  
*Per generatie wijzer naar een veerkrachtige en wendbare organisatie*
- 13:45** Wisseltijd
- 14:00** **Parallelsessie ronde B**
- 15:00** Wisseltijd
- 15:15** **Parallelsessie ronde C**
- 16:30** **Jobien Olijhoek, Internist en Esther van Gerven, Zorgmanager**  
*Afsluiting*
- 16:45** **Borrel**

## Parallelsessies ronde A

11:00 – 12:00

### **A1) Van inzicht naar impact: werken aan de patient journey**

*Winnie Nijhoff, sr. Marketing consultant*

De *patient journey* is een heel mooi instrument om patiëntbeleving te verbeteren. Het geeft inzicht in hoe een patiënt zorg beleeft en geeft creatieve handvaten om deze ervaring te verbeteren. Winnie Nijhoff van Branddoctors Mixe neemt je tijdens deze interactieve parallelworkshop mee in de methodiek van *patient journey*. Ontdek waarom juist zorgverleners hier zo enthousiast van worden.

#### *Leerdoelen*

- Inzicht in patient journey methodiek
- Bewustwording van de impact van patiëntbeleving op ervaring van zorg
- Concrete voorbeelden en inspiratie om zelf met patiëntbeleving aan de slag te gaan

### **A2) De patiënt onder narcose geeft een cijfer!**

*Thijs Schopman en Paul Straalman, Medisch Spectrum Twente*

Binnen het Medisch Spectrum Twente geeft de OK-Cockpit een beeld van het gedrag en procesoptimalisatie binnen het operatie team. Op deze manier wordt het hele team elke dag uitgedaagd de zorg te verbeteren. De patiënt verlaat de OK met een rapport cijfer!

#### *Leerdoelen*

- Inzicht in hoe technologie ons kan helpen de zorg (continu) te verbeteren

### **A3) Innoveren kun je leren**

*Josette Udo, Director Navigatie TomTom*

Bedrijven en instanties lopen steeds vaker op tegen interne beperkingen om snel in te spelen op externe veranderingen. Beperkingen in budgetten, verhoogde werkdruk, werknemersontevredenheid, druk van de buitenwacht en gebruikers die steeds hogere eisen stellen aan de geboden kwaliteit. TomTom gaat deze uitdagingen aan door middel van gebruik van nieuwe werkmethodes zoals Agile, Scrum en Lean. Daarnaast worden ook regelmatig innovatiedagen georganiseerd. Innoveren hoort namelijk niet in een innovatie-afdeling plaats maar in het hele bedrijf. Hoe bewerkstellig je een innovatiecultuur waarin mensen zich veilig voelen om risico te nemen? Niet risico met betrekking tot kwaliteit maar risico doordat je ingebakken werkwijzen ter discussie stelt en er ruimte wordt gemaakt voor verbetering. Niet top down, maar bottom up.

Waar gaan we over brainstormen?

- Kunnen de werkwijzen van TomTom gebruikt worden in de zorg?
- Hoe zorg je voor tijd voor innovatie?
- Hoe zorg je voor een innovatieklimaat?

### **A4) Het groeipad van Tata Steel: van Verandering naar Transitie**

*Lienke Pet, Menno Timmermans, Senior Improvement Consultants Business Excellence, Tata Steel in IJmuiden.*

Een verandering is nog geen transitie. Dit wordt het pas als het belang van aandacht voor de mens bij een werkelijke en duurzame ontwikkeling erkend wordt. Een volwassen organisatie wordt bereikt door groei. Groei in structuur en resultaat (OpEx) en groei ten aanzien van mensen. Als Tata Steel willen we groeien door stap voor stap verder te zoeken naar mogelijkheden om het beter te doen. Beter voor wie? Wat heb je te doen als je de transitie begeleidt? Waar moet je aan denken en wat moet je niet aangaan? Hoe kun je de mensfactor integreren in de aanpak, zodat het niet langer 'spannend', 'ingewikkeld', 'een ding' of 'vervelend' is, maar een kans om elkaar uit te dagen en nog meer gericht te zijn op professionaliteit.

*Leerdoelen*

- Verbinding maken tussen groei in structuur en groei van de mens
- Inzicht krijgen in de rol als begeleider bij de transitie

### **A5) Lean on Epic - change management with a new EPD (English spoken)**

*Megan Hoffman, Implementation Director bij Epic voor ETZ & Aaron Rutkowski, Implementation Executive bij Epic voor ETZ)*

During this session we will share ideas to help efficient transition towards Epic, using experiences gathered from projects in the Netherlands and globally.

## Parallelsessies ronde B

14:00 – 15:00

### **B1) Koersen op voortdurend verbeteren**

*Efteling*

De Efteling is in 2011 gestart met Voortdurend Verbeteren (LEAN). Verantwoordelijkheden worden lager in de organisatie gelegd. Onze medewerkers van Operationele Zaken krijgen inzicht in successen en verspillingen middels een tool "het Koersbord". Dagelijks inspireren en complimenteren medewerkers elkaar door bij dit bord onze gast centraal te zetten.

### **B2) Flow creëren in teams en in processen, successen en valkuilen van een lerende organisatie**

*Brigit Kole, trainer/consultant Arpa*

In een interactieve workshop neemt Arpa je mee en spiegelt Lean praktijksituaties aan het Arpa Leanmodel. Een model dat richting geeft in de verbeteringen van processen en de motivatie van teams.

### **B3) Lean; een geïsoleerd probleem**

*Cathelijne Jongejans, Organisatorisch hoofd Oogheelkunde & Fieke Wolfs, zorgadviseur*

Wat doe je met een klacht? Kijk je hiernaar vanuit het proces of vanuit de beleving van de patiënt? Levert het andere inzichten op als je vanuit de ogen van de patiënt naar het proces kijkt? In deze sessie komen dit soort vragen aan bod. Fieke en Cathelijne delen hun ervaringen hoe zij, vanuit een klacht van een patiënt in strikte isolatie, gekeken hebben naar de opgaves van deze en andere patiënten. Vanuit de principes van menslievende zorg en continue verbeteren, zijn zij multidisciplinair aan het samenwerken om de zorg beter aan te laten sluiten bij de behoeften van patiënten in isolatie. En wat levert dit, naast verbeteringen voor de patiënt, nog meer op?

Leerdoelen

- Inzicht in het belang van verdieping in patiënt beleving en wat is waarde voor de patiënt?
- Zien van de verbinding tussen continu verbeteren en menslievende zorg
- Kennis van een pragmatisch en toepasbaar voorbeeld van continu verbeteren en patiëntgericht denken met verschillende disciplines.

## **B4) Zonder persoonlijke verandering, géén transitie**

*Martien van Liempd, senior adviseur QA Ziekenhuis Apotheek Midden Brabant (ZAMB)  
/ black belt Lean*

Tijden van verandering of transitie in een organisatie gaan altijd gepaard met het *doen* van projecten. Voor het slagen van een project met de daarbij horende doelstellingen is goed projectmanagement essentieel. Toch slaagt het merendeel van projecten niet als de project risico's, die met name rekening houden met de menselijke factor, niet goed worden gemanaged: er dient namelijk een gedragsverandering tot stand te worden gebracht en mensen veranderen van nature niet graag.

## **B5) Hoe navigeer je het ontslag van de patiënt**

*Wendy van Limpt, verpleegkundig teamleider Orthopedie*

Patiënten krijgen vaak plotseling te horen dat ze met ontslag kunnen. De afdeling Orthopedie zocht naar methoden om patiënten meer regie te geven. Bij opname of soms zelfs al na het polikliniek bezoek krijgt de patiënt zijn/haar voorlopige ontslagdatum te horen. Tijdens de opname wordt er nu geëxperimenteerd met de patiëntnavigator. Een bord waarop belangrijke zaken door en voor de patiënt kunnen worden opgeschreven. Op deze manier werken zij samen met de patiënt naar het ontslag toe.

### *Leerdoelen*

- Hoe kun je middelen inzetten die de patiënt meer regie geven in en op hun zorgproces.

## **B6) Het nieuwe EPD lost al onze problemen op!**

*Danielle van Bijnen en Laurens van den Bosch, beleidsadviseurs EPD programma*

De implementatie van een nieuw EPD is het grootste project ooit in het ETZ wat daarmee een enorme impact op het werk van de (zorg)professionals heeft. Daarnaast doorkruist het project het fusieproces waar het ziekenhuis in zit.

Tijdens deze sessie bespreken we de verander strategie van het ETZ in het EPD programma, waarin de (zorg)professionals zelf, uiteraard met ondersteuning, een belangrijke factor zijn om succesvol tot een nieuwe manier van werken te komen.

## **B7) Westfries gasthuis - een Lean-transitie van medisch specialisten**

*Durk Berks, gynaecoloog, Carla Bekkers, senior adviseur Leren en Ontwikkelen, Ilse de Vries Programmaleider Lean*

Welke Lean-transitie maken medisch specialisten door in ons ziekenhuis? Wanneer is er commitment van artsen en wat werkt wel of niet?

In deze workshop nemen wij je mee in de keuzes en ervaringen van het fusieziekenhuis Westfriesgasthuis/Waterlandziekenhuis.

Inmiddels zijn bijna 100 artsen Lean-opgeleid en is Lean onderdeel van de praktijk. Een van onze artsen en de trainers van deze doelgroep delen hun ervaringen uiteraard op interactieve wijze.

### *Leerdoelen*

- Inzicht in wat deze doelgroep drijft om een Lean-transitie door te maken en hoe men aangehaakt raakte bij deze filosofie.
- Natuurlijk delen we lichte 'rampen' en daverende successen...

## **B8) Vraag het de leerling!**

*Bernie Kooistra RDO, Schoolleider Eenbes Basisschool St. Jozef & Anneke Meeuwesen en Bregje Okkerse, beiden leerkracht en ieder 'aanjager' van een LeerKRACHT team*

Op onze school organiseren wij onder andere leerlingenarena's. Op deze manier proberen wij ons onderwijs te verbeteren door aan te sluiten bij de denkwereld en behoeften van de kinderen. Leerlingdoelen worden plotseling team-doelen. Docent en kinderen werken samen om dit doel te bereiken, waardoor de betrokkenheid en het werkplezier van beiden verhoogd wordt en de resultaten omhoog gaan.

### *Leerdoelen*

- Je leert hoe je de juiste doelen kunt stellen door in gesprek te gaan met je 'klant'.

## Parallelsessies ronde C

15:15 – 16:15

### **C1) Op weg naar het beste voedingsziekenhuis!**

*Will van der Heijde, teamleider voeding, ETZ Elisabeth*

Een kijkje nemen in de keuken van het ETZ, wie wil dat niet! Tijdens deze gemba neemt Will jullie mee op weg naar het beste voedingsziekenhuis. Hoe hebben ze ervoor gezorgd dat het gehele team betrokken is bij deze ambitie? Op welke manier heeft de transitie bijgedragen aan een vergrote betrokkenheid en werkplezier van de medewerkers? Op een creatieve manier hebben ze al hun wensen, doelen, knelpunten visueel zichtbaar gemaakt. Als team zijn ze samen met de zorgprofessionals continu opzoek naar verbeteringen om steeds beter aan te sluiten bij de voedingsbehoeften van de patiënt. Ook duurzaamheid, veiligheid en het tegengaan van verspilling staan hoog in het vaandel.

#### *Leerdoelen*

- Betrekken van medewerkers, samen werken aan een ambitie
- Visualiseren van je wensen, doelen en knelpunten
- Successen vieren

### **C2) 4 Generaties op de werkvloer**

*Maurice van Rooijen, oprichter Jonge Geesten*

Binnenkort treedt een relatief grote groep werkende, namelijk de 'Babyboomers, min of meer gelijktijdig uit. Hiermee lopen organisaties het risico (de belichaming van) kernwaarden en 'wie weet wat' te verliezen. Hoe voorkom je dat? En: Hoe benut je de specifieke kwaliteiten van de generaties X,Y en Z om van samenwerken een succes te maken? Maurice van Rooijen oprichter van Jonge Geesten® neemt je mee in een interactieve sessie.

### **C3) Koersen op voortdurend verbeteren**

*Efteling*

De Efteling is in 2011 gestart met Voortdurend Verbeteren (LEAN). Verantwoordelijkheden worden lager in de organisatie gelegd. Onze medewerkers van Operationele Zaken krijgen inzicht in successen en verspillingen middels een tool "het Koersbord". Dagelijks inspireren en complimenteren medewerkers elkaar door bij dit bord onze gast centraal te zetten.

#### **C4) Waarde toevoegen: ook een kwestie van intermenselijk contact**

*Zr. Van Liefde Mel Heuver, gepensioneerd oncologieverpleegkundige en Mariëlle van Mersbergen- de Bruin, verpleegkundige en beleidsadviseur Evidence Based Practice*

De zorg is de afgelopen jaren drastisch veranderd. Waar voorheen zorg gegeven werd door religieuzen als vorm van barmhartigheid en compassie, lijkt heden de nadruk te liggen om patiënten feilloos door het systeem te loodsen. Hierbij ligt de nadruk op efficiëntie en bewezen effectiviteit. Patiënten lijken zich steeds meer een nummer te voelen en professionals in de gezondheidszorg komen niet meer toe aan wat voor hen het belangrijkste is: in relatie staan tot hun patiënt en vanuit die relatie hun handelingen toe te snijden op wat van belang is. Althans, dat lijkt het huidige discours te zijn. Maar is dat ook zo?

In het najaar van 2015 hebben zr. Mel Heuver en Mariëlle van Mersbergen elkaar ontmoet in het kader van het tv-programma "Bezieling in de zorg". Zr. Heuver, een vrouwelijke religieuze en gepensioneerd verpleegkundige werd één dag uitgenodigd op de afdeling waar verpleegkundige Mariëlle werkzaam was. Beiden raakten in gesprek over het 'toen en nu' van de zorg, waar zorg ernstig veranderd is, maar ook waar de patiënt c.q. de mens ontmoet werd. Voor meer informatie over het programma, zie: [http://www.npo.nl/bezieling-in-de-zorg/01-09-2015/RKK\\_1673044](http://www.npo.nl/bezieling-in-de-zorg/01-09-2015/RKK_1673044)

*Leerdoelen:*

- Het menselijke in de technische aspecten en processen vinden;
- Herkennen van intermediërende elementen en hun rol in het (al dan niet) vinden van de menselijke waarden.

#### **C5) Van Safety I naar Safety II: van leren van fouten naar het leren van dingen die goed gaan**

*Charlotte van Oirschot, Gynaecoloog & Jacob Caron, Orthopedisch chirurg*

Het huidige veiligheidsdenken is nog steeds gebaseerd op de Safety I gedachte. Waarom gaan dingen fout? Grondige analyse wat de oorzaken zijn van deze fouten zorgen vaak voor een "regelreflex". Protocollen, werkafspraken en checklists moeten aangescherpt worden of nieuwe regels worden opgesteld. Een andere vorm van veiligheidsdenken is de Safety II gedachte: Waarom gaan dingen goed? Dat is een interessante vraag. Maakt het analyseren van dingen die goed gaan, de zorg misschien nog veiliger?

*Leerdoelen:*

- Inzicht in de verschillen tussen Safety I en Safety II
- Inzicht in hoe je Safety II kunt toepassen in de praktijk



## **C6) Lean, van toolbox naar systeemdenken**

*Dr. Marja Ho-dac, lid raad van bestuur Alrijne Zorggroep, medisch specialist en Drs. Marije Dekker, coördinator SamenBeter Alrijne Zorggroep*

Vanuit verschillende rollen als Lean coach, onderzoeker, medisch specialist, stafbestuurder en lid van de raad van bestuur bekijken de sprekers de transitie die zij hebben doorgemaakt binnen Lean. In het interactieve gedeelte zullen zij met jullie onderzoeken waar jullie organisaties staan en welke obstakels zich voordoen in jullie Lean transitie. Samen met de deelnemers gaan ze vervolgens op zoek naar oplossingen om die volgende stap van toolbox naar systeemdenken te maken.

### *Leerdoelen*

- Het herkennen van obstakels die de volgende stap in je Lean reis voorkomen;
- Het verkennen van mogelijke oplossingsrichtingen en de benodigde rollen om daar te komen.