

Radicaal anders denken!

Radicaal anders denken en werken. Ik hoor u al denken: welke revolutie is er hiervoor nodig binnen de bestuurskamer en de Raad van Toezicht? Zaten daar niet alleen witte mannen van middelbare leeftijd? Nee! Gelukkig hebben we dat inmiddels al lang achter ons gelaten. De Raden van Toezicht van vandaag de dag worden samengesteld op basis van kennis en ervaring maar ook zo divers mogelijk. Alleen zo krijg je anders denken, door sommigen ook wel aangeduid met omdenken.

En dat er echte urgentie is om volstrekt anders te gaan denken, blijkt ook mooi uit de compacte heldere analyse van SIRM¹, die laat zien dat het gecombineerde effect van de veranderingen in de bevolkingsopbouw in combinatie met de uitgaven aan specialistische zorg per persoon per leeftijdsgroep leidt tot een onbetaalbare zorg. Hier ligt dus heel nadrukkelijk een vraagstuk voor de Raad van Toezicht.

Quadruple aim

Wat kan helpen, is om het brilletje van de 'quadruple aim'² op te zetten. Deze bril laat je eigenlijk via vier invalshoeken kijken, waarbij de basis wordt gevormd door de gedachte dat zorg voor patiënten vraagt om zorg voor professionals. Voelt u al het belang van deze manier van kijken? Had u ook niet last van wat probleempjes op de arbeidsmarkt?

- Het eerste brillenglas legt het accent op tevreden patiënten door het bieden van een hoogkwalitatieve patiëntervaring. Eerder betrekken, beter informeren, meedenken bij beslissingen, 24/7 beschikbaarheid van zorg waar en wanneer de patiënt het wil.
- Het tweede brillenglas gaat over gezonde populatie. Gelukkig is er de afgelopen jaren al veel meer aandacht geweest voor preventie, maar we zijn er nog bij lange na niet. Hoe gaan we om met vroege probleemherkenning, het verbeteren en borgen van de toegankelijkheid, het verschaffen van (een gevoel van) veiligheid en natuurlijk tijdige behandeling op het juiste moment. En vooral de vraag: wat doet onze organisatie hier mee?!
- Het derde brillenglas gaat over de tevreden zorgverlener. Door zorg op het juiste moment te leveren en meer tijd juist wanneer de patiënt dit nodig heeft. Werkplezier is key door toegevoegde waarde op het juiste moment. Wat dan helpt, is om de administratieve werklast rücksichtslos terug te brengen. Een digitale patiëntengroep maakt dan minder dienstbelasting mogelijk. En laten we stoppen met praten over het verminderen van de administratieve druk, gewoon doen!
- Tot slot het vierde brillenglas - maar minstens zo belangrijk gezien de eerdere gedane constatering dat betaalbare zorg de uitdaging vormt. Hoe creëren we minder consulten en contactmomenten door telemonitoring, worden patiënten sneller ontslagen uit het ziekenhuis en is er dan een goede plek voor,

verminderen van acute opnames, alles gericht op juiste zorg op de juiste plek op het juiste moment.

Dit denkkader van quadruple aim is een goede hulp bij nadenken over een radicaal andere manier van werken. En dat houdt vanzelfsprekend niet op bij de techniek, het EPD of de ICT. Het draait om de reorganisatie en herinrichting van zorgprocessen.

Dat is de revolutionaire nieuwe samengestelde bril die nodig is. Wat helpt bij de uitvoering hiervan:

- Herdefiniëren en inrichten van zorgpaden waarbij digitale zorg een expliciete en prominente plek krijgt.
- Realiseren dat digitale zorg ook tijd kost en dat je hier dus ruimte voor maakt in de dagindeling en spreekuren.
- Voortdurend het mantra hanteren van digitale zorg 'in plaats van' en dus niet 'erbij'.
- Inrichten van een transmuraal regiecentrum dat regionaal werkt.
- Implementeren van niet alleen een regionale samenwerking maar ook een andere financiering.

Door deze manier van kijken wordt radicaal denken en uiteindelijk ook radicaal werken een stuk eenvoudiger. ■

Referenties

1.  SIRM: Samenwerkende Inzichten in de Zorgmarkt. Een analyse van de zorgmarkt in Nederland.
2. Hogere kwaliteit van zorg en betere gezondheid; minder werkdruk en meer werkplezier voor de zorgprofessional; meer patiënttevredenheid; lagere (of gelijke) kosten.



Henk van der Stelt is professioneel toezichthouder in de zorg met de portefeuilles financiën en ICT.

