

Grote vraagstukken in de zorg

De zorg staat voor grote vraagstukken. De invloedrijkste is: Hoe kunnen we in de komende jaren met minder mensen in dienst een groeiende groep mensen die zorg nodig heeft bedienen? Het idee dat de aanpak uit de industrie met concurrentie, productiedoelen en kwaliteitssystemen de oplossing is, is in praktijk inmiddels achterhaald. Met hele trieste effecten als stopwatchzorg en verwaarlozing. Als gevolg klinken geluiden als: "De managers zijn overbodig, laat de professional het zelf doen." Het managen van een afdeling in een zorginstelling is mijn professie en ik heb het idee dat vele leidinggevende collega's en ik nuttig werk doen. Al moet ik toegeven dat het niet overal even goed uit de verf komt: er zijn overal goed en slecht geleide bedrijven, ook in de zorg.

Ik denk dat we in de zorg naar een ander sturingsmodel toe moeten. Het is prima om duidelijk te zijn over de resultaten die je levert en voortdurend bezig te zijn met het verhogen van de productiviteit. We moeten het immers in een paar jaar tijd voor elkaar krijgen om met minder professionals meer mensen zorg te geven. De innovatie op dit punt moet echter komen van de professionals, de mensen die zorg nodig hebben en hun omgeving. De leidinggevende moet niet weg, maar anders gaan werken. Of het gaat om een bestuurder of een teamleider; Er is een paradigmashift nodig van outputsturing en risicobeheersing, naar richtinggeven en faciliteren. Dat betekent voor managers hard werken omdat men er niet vanaf komt met delegeren op hoofdlijnen, maar zich ook moet verdiepen in details om de ondersteunende processen goed af te kunnen stemmen op de behoeften van de zorgverleners. Bij het invoeren van industriële managementtechnieken zijn we doorgeschoten: protocollen, richtlijnen en evidence based behandelmethodieken zijn nodig. Maar iedere zorgverlener en iedere patiënt is uniek. Dit betekent er individuele ruimte moet zijn om meer tijd te nemen of de werkwijze situationeel aan te passen. Als dit vaker voorkomt is dit meteen input voor innovatie. Daarmee heb je nog geen innovatie: hiervoor is richting nodig én standaardisatie en een cultuur waarin mensen uitgedaagd worden gericht iets nieuws te proberen: Of het hierbij nu gaat over de integratie van digitale technieken of een andere omgang met het netwerk rond de patiënten, is om het even. Ik wil mijn passie en de kennis die ik hierover opgedaan heb via werk en onderzoek graag delen met de bezoekers van TEDx

Dit artikel bracht mij naar de TEDxMaastricht op 4 april 2011

Caro Goudriaan