

## Inspiratie van TEDxMaastricht

Hoe is het mogelijk om een hele dag van 9:00 tot 20:30 in een zaal te zitten, naar 30 sprekers te luisteren en alert te blijven? Het antwoord is TEDxMaastricht. Ideeën over de toekomst van de zorg, die de moeite waard zijn. Gebracht met vaart. Ik heb een overzicht gemaakt van de trends en uitgewerkt wat mij inspireerde.

### Patiënt centraal

Veel TEDtalks gingen over de rol van de patiënt. Deze neemt in Zorg 2.0-land het heft in eigen hand en werkt samen met zijn of haar arts aan de behandeling. De patiënt vindt alle mogelijke informatie op internet. De arts wordt ondersteund met apps met decision supporting software. Patiënten fora op internet helpen met de emancipatie van patiënten in het zoeken naar de behandeling die bij hen past en uitwisseling van informatie waar de behandeling verkregen kan worden. De patiënt beheert zijn/haar eigen digitale dossier. Metingen van de gezondheidstoestand, zoals gewicht, bloeddruk, hartslag, bloedsuikerspiegel, etc. worden eenvoudig zelf gedaan en door het meetinstrument via een app in het digitale dossier toegevoegd. De gezondheidsproblemen worden begrijpelijk gemaakt met beelden op google body, die voor het eigen dossier persoonlijk gemaakt kunnen worden.

Om goed met deze trend om te kunnen gaan, wordt ook het onderwijs aan artsen en andere zorgverleners aangepast. Dat studenten zich informeren via betrouwbare sites, en daarna (digitaal) vragen stellen aan elkaar, wordt de basis van het onderwijs. Gekoppeld aan life long learning.

Een uitvloeisel hiervan in crowdsourcing, waarmee informatie voor wetenschappelijk onderzoek gehaald wordt uit sites van patiënten met een bepaalde ziekte die toegang geven tot deze informatie en meedenken in het ontwikkelen van behandelmethodieken.

De achterliggende houding is een andere kijk op gezondheid. Wat is ziek zijn eigenlijk? Er zijn mensen met chronische kwalen die toch gewoon lekker leven. Er zijn patiënten die keuzes maken die hun ziekteproces positief beïnvloeden. Coen Veenendaal vulde dit aan met het motivatie-aspect "als je weet waar je het voor doet, kun je bergen verzetten" met mooie voorbeelden uit Alped'huze. Sophie van der Stap, het meisje met de 9 pruiken, liet zien hoe belangrijk het is om tijdens een behandeling niet de hele dag als patiënt gezien te worden, maar vooral ook dingen uit 'je leven zonder behandeling' te kunnen doen en jezelf te kunnen zijn. Roger Witkamp definieerde: "health is de ability to adapt". Of Wouter Bos: "health care = making possible to grow old happily"

*(Sprekers Coen Veenendaal, Roger Witkamp, Luciano Fiordi, Sophie vd. Stap, Wouter Mooi, Jan Gunnarson, Ragna vd. Berg, Daniel Kraft, Lucien Engelen, Wouter Bos, Pieter Kubben, David de Bronckhart, Thomas Power, Lawrence Sherman, Bas Bloem)*

### Innovatie

Natuurlijk waren er toekomstbeelden met alle mogelijkheden die we gaan krijgen, van orgaanprinten, tot apparaatjes uit StarTrek om je lichaamsfuncties te meten met je iPod.

Interessanter waren de tips om tot innovatie te komen.

Innovatie vraagt teamwork, waarin alle leden gelijkwaardig zijn. De verpleegkundige is de consultant van de arts. Frans Hiddema vergeleek het met de samenwerking aan veiligheid in de luchtvaart, crewmembers denken mee met de captain, zodat er geen dingen over het hoofd gezien worden. Om

een team van artsen en verpleegkundigen te verleiden tot teamwork op basis van gelijkwaardigheid worden trainingen gegeven in een vluchtsimulator.

De zeven zonden van innovatie, volgens Remco Hoogendijk, zijn: 1 risico mijden; 2 je innovatie voor jezelf houden, in plaats van delen, zodat een ander deze verder kan vervolmaken; 3 zeggen dat er geen geld is; 4 playing God; 5 niet van je fouten leren; 6 niet wachten op techniek; 7 vergeet de patiënten te betrekken bij de innovatie.

Het initiatief "Briljante mislukkingen" sluit hier mooi op aan. Fouten zijn te waardevol om er niets mee te doen.

### **Gevolgen voor de zorgorganisatie**

Organiseren met Betrokkenheid, Passie en Compassie zijn de toverwoorden uit de diverse TEDtalks.

Hospitality was bij twee sprekers een thema waaronder, Jan Gunnarsson. Om hospitality te bereiken, is een welcoming mindset nodig, open minded, respect en echte dialoog. In de organisaties die dit goed voor elkaar hebben ziet hij een basis houding bij de medewerkers. Het gaat om medewerkers die zich iedere dag ervan bewust zijn dat gekozen hebben voor dit werk en er dus wat van maken.

Fred Lee legde uit waarom gezondheidszorg een experience economie is, bij Disney heb je een pret-beleving. In het ziekenhuis gaat het om drama; geen pret dus, maar evengoed beleving. De Deming aanpak met meten geeft hier onvoldoende informatie. Daarom is betrokkenheid belangrijk voor allen die in de zorg werken.

Dit was ook het thema thema bij Thomas Powers, waar hij het had over communities die het gaan overnemen van corporations. Corporations zijn gesloten, selectief en controlerend. Communities zijn open, random, en ondersteunend aan haar leden. Het is volgens hem belangrijk dat er mensen in de zorg werken die communities en de zorgorganisatie met elkaar verbinden. Echte netwerkers.

De meest inspirerende TEDtalk van de dag was voor mij die van Simon Sinek. Het gaat over vertrouwen in organisaties, hoe belangrijk dit is en hoe dit verloren gaat als de organisatie groeit. Vertrouwen ontstaat als we omgeven zijn met mensen die onze waarden delen. Als er vertrouwen is in een gemeenschap, durven de leden meer risico's te nemen bij het onderzoeken van nieuwe mogelijkheden. Hij legt het verdwijnen van het vertrouwen uit met behulp van het begrip Split. Split is het moment waarop de leden van de organisatie de bestaansredenen van de organisatie uit het oog verliezen en alleen nog bezig zijn met het product (mooier dan dat van de concurrent, beter, etc.) je verkoopt een product namelijk niet vanwege zijn functionaliteit, maar omdat mensen er vertrouwen in hebben, zeker in de zorg. Om vertrouwen te hebben en de bestaansredenen van de organisatie in het oog te houden is menselijk contact nodig. Voor het management in de zorg een hele belangrijke.

Caro Goudriaan

*Een deel van de TEDtalks is te vinden op de site van TEDxMaastricht, You Tube en de site van Medisch Contact.*