



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Thebe is sneller voorbereid op 2030 met design thinking



Hoe organiseren we zorg in 2030 en welke toekomstvisie ouderenzorg hoort daarbij? Thebe, organisatie voor ouderenzorg in Noord-Brabant, legt deze puzzel door middel van design thinking. Thebe werkt hierin met kleine groepen zorgmedewerkers, die een brede vertegenwoordiging hebben vanuit de relevante zorgfuncties. Daarnaast wordt er input gehaald bij verzekeraars, collega-instellingen en andere betrokkenen. De oplossingen worden daarmee gedragen door de VVT-sector in de regio. Voor de begeleiding in het werken met design thinking, maken zij gebruik van een extern bureau. Programmamanager 'Visie op de toekomst 2030' Karin Vink: 'Design thinking helpt ons om groot te denken en klein te doen.'

Snelheid is voor Thebe een factor geweest in de keuze voor de aanpak om toekomstbewust en toekomstbestendig te worden en te komen tot een toekomstvisie ouderenzorg. Karin: 'Thebe wil aanjager zijn in de regio. Sowieso wil je als zorgorganisatie voorkomen dat je te lang wacht met voorsorteren op de toekomst. Zeker omdat het je prioriteit is dat professionals plezier in hun werk houden met een werkdruk die te behappen is. Daarom hebben wij bewust gekozen voor kleine groepjes die met gerichte opdrachten aan de slag gaan.'

Wel of niet iedereen laten meedenken

Karin: 'Dat heeft als nadeel dat niet iedereen kan meedenken. Dat lukt niet in een organisatie die 4600 medewerkers in dienst heeft. Maar de vraag is of dat erg is. Veel medewerkers hoeven niet bij alles – van visie opstellen tot oplossingen bedenken – betrokken te zijn. De echte resultaten moet je met elkaar tot stand brengen in de praktijk. Daar moet de meerwaarde gevoeld worden! Wel heb je hier dan goede interne communicatie voor nodig. Je moet elkaar kunnen bevragen en voeden met feedback.'

Communicatie toekomstvisie ouderenzorg



Stap in...
de **Toekomst**
van **Thebe**

- Bekijk de **update** van Lot
- Denk, praat en bouw mee
- Bekijk de **Bedoeling** van Thebe
- Geef je **mening**
- Meer informatie / Downloads
- Bekijk de **toekomst** van Thebe

Thebe besteedt dan ook veel aandacht aan de communicatie. Zowel intern, als extern. Want als organisatie wil je ook dat oplossingen en de toekomstvisie ouderenzorg door de regio breed gedragen zijn. Het leidde tot de website: www.toekomstvanthebe.nl die informatie geeft en medewerkers en anderen betrokkenen uitnodigt om mee te denken, mee te praten en mee te bouwen aan de toekomst van Thebe.

De Toekomstvisie 2030 van Thebe

In 2030 zorgt Thebe nog steeds voor de meest kwetsbare mensen in de samenleving. De zorgprofessionals verlenen essentiële, specialistische en complexe zorg. Dat doen zij samen met naasten, vrijwilligers en iedereen in de wijk. Zij gaan in 2030 uit van:

- Zelf: Alles wat iemand zelf kan, met naasten of met hulpmiddelen, doet Thebe niet meer.
- Thuis: Alle zorg vindt thuis plaats. Of op de woonzorglocaties, net zoals thuis.
- Technologie: Waar het kan helpt technologie mensen om langer zelfstandig te blijven. Ook helpt het zorgprofessionals om hun werk slimmer en makkelijker te maken.

Meer informatie vind je op: www.toekomstvanthebe.nl.

‘Bijzondere van onze aanpak is dat we ook echt oog hebben voor de maatschappelijke kant’, vertelt wijkverpleegkundige Dagmar Loman. ‘We willen bewustwording creëren over de beweging die er onder burgers nodig is om samen te zorgen voor een zorgzame samenleving. Naast onze website, zoeken we ook bewust de media op, zodat dit onderwerp bij iedereen gaat leven’.

Klantreis in beeld

Naast goede communicatie is design thinking behulpzaam in de aanpak. Karin: ‘Dit maakt grote vraagstukken heel behapbaar, omdat je het met kleine stapjes aanpakt. Zo hebben we vanuit het maken van een klantreis, naar het proces van oogdruppelen gekeken. Vaak wordt daar wijkverpleging voor ingezet. Maar door het proces anders in te richten kunnen mensen dit nu ook zelf doen. Doordat de oogpoli of de apotheek hen al wijst op de mogelijkheid van een oogdruppelbril en hen op weg helpt met instructies. Het mooie hiervan is dat we dit binnen de regio hebben opgelost en dat er draagvlak voor dit proces is bij alle betrokkenen. Inclusief ziekenhuis, huisarts en apotheken. Zo’n klantreis werkt goed omdat je daarmee echt vanuit het perspectief van de mens redeneert

Verpleegkundig adviesgesprek

Dagmar: ‘Zo is het voor veel mensen prettig als het niet meer nodig is dat een wijkverpleegkundige 3 keer per dag langskomt om te helpen bij oogdruppelen. Dat geeft meer vrijheid om met sociale contacten af te spreken. Een belangrijk moment in de klantreis is het verpleegkundig adviesgesprek waarin aandacht is voor verwachtingen over en weer. Daar geven we nu al op een nieuwe manier invulling aan. Zo richten we ons op het adviseren van nieuwe cliënten, in plaats van direct zorg te verlenen. We vragen of de mantelzorger bij dat gesprek aanwezig kan zijn. En we nemen direct mee wat iemands omgeving kan betekenen.’

Inzet van een chatbot

Karin: 'Met design thinking kijken we of we het proces van het verpleegkundig adviesgesprek nog verder kunnen optimaliseren en vernieuwen. Design thinking helpt om tot meerdere oplossingsrichtingen te komen die je uitprobeert. Bijvoorbeeld de inzet van een chatbot die ook alvast antwoord kan geven op bepaalde vragen. Zo kan de chatbot alvast de inzet van een medicijndispenser aanraden. Als mensen daar goed mee geholpen zijn, is er wellicht geen inzet van een wijkverpleegkundige meer nodig. Een prototype chatbot proberen we als idee uit bij een aantal cliënten. En dan vragen we: Wat vind je hier nu van? Vind je dit realistisch? Dat geeft ons informatie over hoe we verder kunnen ontwikkelen.'

Wat is design thinking en agile werken?

Design Thinking heeft als doel om mensen goed te begrijpen voor wie een dienst ontwikkeld wordt. Het proces bestaat uit een vaststaande structuur om tot nieuwe oplossingen te komen, waarna die oplossing steeds weer wordt bijgesteld en verbeterd:

- Empathie creëren voor de eindgebruiker (inleven).
- Het probleem definiëren.
- Oplossingen verzinnen.
- Een prototype maken (een oplossing, dienst of product).
- Testen en optimaliseren.

Naast design thinking werkt Thebe in sprints volgens het principe van 'agile werken'. Het voordeel hiervan is dat oplossingen snel getoetst en bijgestuurd kunnen worden. Voor iedere sprint wordt gekeken welke mensen daarvoor het beste kunnen worden aangehaakt. Zo wil Thebe in 2030 alleen nog essentiële zorg verlenen. De definitie is door een multidisciplinair team in een eerste sprint uitgewerkt.

Aandacht blijven houden voor de mens

'Het is goed om processen efficiënter in te richten, maar we moeten uitkijken dat we de zorg niet te instrumenteel benaderen', waarschuwt geestelijk verzorger Jabin Schilling. 'Zorg is altijd meer dan alleen een technische handeling. Mensen vragen zorg omdat ze ergens nood aan hebben. Dat moeten we ons wel blijven realiseren. Dat wil niet zeggen dat elke zorgvraag beantwoord moet worden en dat Thebe altijd de aangewezen partij is. Het betekent wel dat je de beweging richting de toekomst niet alleen procesmatig insteekt, maar vooral ook zorgethisch. Dat je oog houdt voor de mens. Dat raakt ook veel meer aan de intrinsieke motivatie van veel zorgmedewerkers.'

De extremen opzoeken

Thebe is dan ook best nog zoekende naar een ethisch kader. Jabin: 'In het ideale geval neem je dat vanaf het begin mee, zodat je alles wat je binnen Design Thinking doet kunt toetsen aan dat kader.' Karin: 'Design thinking maakt gebruik van extreme stellingen die het denkproces triggeren. Zoals de stelling: Hoe kunnen we stoppen met ADL-zorg bij mensen met dementie? Tuurlijk gaan we dat niet echt doen. Maar wat je ziet is dat er op deze manier meer ruimte ontstaat dan je in eerste instantie zou denken. Veel zorg leveren gaat vanuit automatisme. Bijvoorbeeld iedere dag douchen. Maar wat als iemand daar geen behoefte aan heeft? Zou dan 1 of 2 keer in de week ook kunnen volstaan? En schaadt dat dan iemand fysiek of mentaal? Door prikkelende stellingen kom je tot ruimere manieren van kijken.'

Risico's toekomstvisie ouderenzorg

Toch heeft het voordeel van de snelheid van design thinking een keerzijde. Jabin: 'Design thinking biedt wel ruimte voor het stellen van fundamentele vragen, maar je kunt er niet uitgebreid bij stilstaan. Ik vind dat er soms wel een hele grote nadruk komt te liggen op vrijheid en autonomie. Niet iedereen kan of wil voldoen aan dat beeld van de mens die zelf diens leven moet leiden. Dat beeld ontkent de kwetsbaarheid waar we als mensen vroeg of laat allemaal mee worden geconfronteerd.'

Het is daarom belangrijk om als samenleving te voorkomen dat de meest kwetsbaren in de toekomst tussen wal en schip raken. Maar dat vraagstuk stijgt boven individuele organisaties uit. Het pleit er in ieder geval voor om, zoals Thebe, samen met anderen in de regio op te trekken en hier scherp op te blijven.

Tekst: Marit van der Meulen

Meer weten?

- Ga aan de slag met het [Toekomstkompas](#)
- Bekijk de [kennisbank 'Toekomst verpleegzorg'](#)
- Lees het [nieuwsbericht 'Zorg moet anders georganiseerd worden maar: Hoe dan?'](#)

tags:

[Toekomst verpleegzorg](#) (102)