

Update: Het Verbeterlab: Zorgprofessionals Leren zelf innoveren (voorheen Conforte Innovatielab)

Conforte Innovatielab is de winnaar van de Impactmakerprijs 2021!

Een onrustige nacht is niet nieuw in de ouderenzorg. Maar hoe pak je dit probleem aan? Door de vraag achter de vraag te ontdekken. Een term uit het gedachtegoed Design Thinking. Het [Conforte Innovatielab](#), opgericht door [VVT-organisaties in de regio Rotterdam](#), helpt de zorgorganisaties met het leren van innoveren door middel van Design Thinking. Met een handboek en een training in de werkomgeving leren zorgprofessionals zelf hoe ze hun werkprocessen in kaart brengen, om zo de behoeften en knelpunten te herkennen. Met de methodes uit het Verbeterlab gaan zij vervolgens zelfstandig aan de slag met het bedenken van en het experimenteren met oplossingen.

Update: Opschaling van Conforte Innovatielab

Dit initiatief is in maart 2021 Koploper geworden, de tekst heeft op 16 maart 2023 een update gekregen.

Momenteel bevindt het Conforte Innovatielab zich in de opschalingsfase. Inmiddels zijn er 300 professionals in de Rotterdamse ouderenzorg die leren veranderen met de Verbeterlab-methodiek. Bovendien zijn er in elke organisatie een aantal veranderaars die zo enthousiast zijn geworden dat ze nu zelf hun collega's gaan begeleiden en ondersteunen.

Conforte Innovatielab bereid zich proactief op deze situatie voor door in elke organisaties een aantal gevorderde veranderaars te selecteren die zelf nieuwe veranderaars gaan zoeken en ondersteunen. Zo kunnen ze door blijven groeien zonder dat er aan onze kant heel veel extra uren nodig zijn en hoeven ze geen 'nee' te zeggen als iemand ons benadert. Zo wordt het Verbeterlab steeds meer van de organisaties zelf. Veranderen en innoveren wordt steeds meer de normaalste zaak van de wereld. De werk- en verander processen worden daarmee efficiënter en effectiever. Met een positief effect op het werkplezier en het behoud van medewerkers.

Inmiddels is ook een serious game ontwikkeld, die de veranderaars gaat ondersteunen in hun persoonlijke ontwikkeling. Door middel van opdrachten en casussen werken ze aan hun vaardigheden en drijfveren. Ten slotte: Conforte deelt graag alle ervaringen met andere organisaties. Daarom gaan ook organisaties in andere regio's en andere zorgsectoren aan de slag met Verbeterlabs.

Design Thinking als zorgprofessional

Design Thinking, een instrument voor verandering en innovatie, is een mooi voorbeeld van [actieleren](#). In plaats van direct over te gaan tot oplossingen, zoek je eerst naar de vraag achter de vraag. Door te onderzoeken kan je het echte probleem definiëren en vervolgens met een aantal oplossingen komen. Zo weet je zeker dat de oplossing aansluit bij de behoefte van de medewerkers. Met het uitvoeren van laagdrempelige experimenten kun je vervolgens bepalen welke oplossing het beste werkt.

Het Innovatielab heeft de principes en stappen van Design Thinking vertaald naar een eigen laagdrempelige methode om veranderingen aan te pakken: de dubbele loop. Er zijn 7 fases van voorbereiding tot evaluatie. Bij elke fase zijn kleine stukjes theorie, tips, oefeningen en templates beschikbaar. (Zorg)professionals leren hoe ze zelf de dubbele loop kunnen doorlopen en hoe ze op die manier hun eigen vraagstukken kunnen oplossen. Deze professionals noemen we veranderaars. Ze komen regelmatig bij elkaar in Verbeterlabs: kleine groepjes van maximaal 5 veranderaars. Het Innovatielab begeleidt de groepjes en geeft de veranderaars adviezen over hoe ze verder kunnen met hun vraagstuk aan de hand van de dubbele loop. Vervolgens gaan de veranderaars direct met deze adviezen aan de slag in hun dagelijks werk. Zo worden theorie en praktijk nauw met elkaar verbonden en ontwikkelen de professionals hun verandervaardigheden. Bovendien hoeft veranderen en innoveren op deze manier helemaal niet veel tijd te kosten: innoveren gaat immers in eerste instantie om anders naar je werk kijken/doen en dat levert juist tijd op.

Doordat ze zelf leren veranderen worden de zorgprofessionals in hun kracht gezet. Ze krijgen eigen regie. Deze nieuwe manier van samenwerken leidt tot arbeidsinnovatie: zorgprofessionals ervaren dat ze invloed hebben op hun werk. Dit leidt tot hogere tevredenheid, wat de uitstroom en daarmee het personeelstekort beperkt. Daarnaast werken de zorgprofessionals aan hun eigen talent en kunnen ze zich persoonlijk ontwikkelen. De geleerde lessen en opgedane resultaten zijn bovendien gepubliceerd op de [website](#) van het Innovatielab, zodat andere organisaties hiervan kunnen leren. Met de Verbeterlab-methode kan de efficiëntie van werkprocessen ook op andere plekken worden verbeterd en wordt de kans op een succesvolle implementatie groter.

Meer rust voor de teamleiders en kwaliteitsverpleegkundigen

Als veranderaars eenmaal hebben ervaren dat ze zelf veranderingen kunnen doorvoeren, ontstaat er motivatie om dit vaker op te pakken. Ze zien kansen voor andere verbeteringen, betrekken hun collega's als er een knelpunt is en signaleren nieuwe veranderaars.

De knelpunten worden voortaan bottom-up aangepakt door de zorgprofessionals. Zonder taakomschrijvingen of begeleiding van bijvoorbeeld kwaliteitsverpleegkundigen of leidinggevenden, waardoor deze meer rust en tijd krijgen voor ondersteunende werkzaamheden. Met het Verbeterlab worden dus niet alleen knelpunten in de dagelijkse processen opgelost, maar medewerkers hebben ook een nieuwe werkwijze ontwikkeld die op allerlei manieren ingezet kan worden.

Het Verbeterlab wordt eigendom van de organisatie zelf

Als de eerste enthousiaste veranderaars deelnemen aan het Verbeterlab, komen ze vaak vanzelf met namen van collega's die ook graag willen leren veranderen. Zo groeit het aantal veranderaars op een natuurlijke manier. Bovendien zijn er ook altijd een aantal veranderaars die doorgroeien in verdiepingsniveau: zij willen het Verbeterlab een vast onderdeel van hun werk maken en uiteindelijk ook zelf Verbeterlab-groepjes gaan begeleiden. Zo wordt elke organisatie steeds meer eigenaar van het Verbeterlab en ontstaat er een cultuur waarin veranderen de normaalste zaak van de wereld is. Het Innovatielab begeleidt deze beweging, neemt langzamerhand een meer coachende rol aan en wordt op termijn overbodig.

Het Koploperinitiatief Conforte Innovatielab is de winnaars van de Impactmakerprijs 2021. Bekijk het interview voor de nominatie met Wilma van der Leeuw:

<https://youtu.be/yvHx4wL3fk>

Hoe Design Thinking de onrustige nacht in de ouderenzorg oplost

Een van de knelpunten die onderzocht is in samenwerking met het Conforte Innovatielab zijn de onrustige nachten in de ouderenzorg. Tijdens het onderzoeken van dit probleem ontdekten de zorgprofessionals dat er bij elke nieuwe bewoner een sensor werd geplaatst. Deze werden vervolgens niet weggehaald na bijvoorbeeld twee weken evaluatie. Uiteindelijk waren er te veel sensoren in de nacht die geluid maakten en licht gaven. De bewoners werden hiervan wakker en lieten nog meer sensoren afgaan. Dit zorgde voor veel onrust en voor de medewerkers een gebrek aan vertrouwen in het systeem en eigen kunnen.

De zorgprofessionals evalueerden wat de dag- en nachtmedewerker nodig hebben. Op basis hiervan zijn de processen aangepast. [Het resultaat](#): van 30 naar vier sensoren, de oprichting van een afbouwteam voor de sensoren, meer vertrouwen in zichzelf voor de nachtmedewerker, rustige nachten voor de bewoners en een sterkere communicatie tussen de dag- en nachtmedewerkers.

Het Verbeterlab toepassen op jouw locatie

Het Verbeterlab kan overal worden opgezet. Je hebt alleen maar een paar enthousiaste medewerkers nodig. Het gaat er vooral om dat je begint en zo gaat ervaren hoe het werkt. Je zult merken dat iedereen kan leren veranderen, juist ook als je zelf in de zorg werkt. Het gaat om een beweging van onderaf, waar leidinggevenden en ondersteunende medewerkers hun eigen rol in krijgen. Bekijk [welke lessen](#) de VVT-organisaties in Rotterdam hebben geleerd in samenwerking met het Conforte Innovatielab.

Wij gingen bij de Koploper op bezoek in Rotterdam om de Impactmakerprijs uit te reiken.

<https://youtu.be/o6oQgV8DXDI>

Meer weten over dit Koploperinitiatief? Neem contact op met Wilma van der Leeuw

Wilma van der Leeuw

Programmamanager

0615430772

wilma@conforte.nl