

'Je moet soms een beetje durven'

Cindy van Osch is samen met collega Esther Ploegmakers teamleider van afdeling B3 West (chirurgie), een van de afdelingen die meedoen aan het project 'Meer tijd voor zorg'. Cindy, Esther en hun team hebben er zin. Cindy vertelt graag waarom.



Verpleegkundigen mopperen vaak dat ze van alles kwijt zijn, terwijl ze daar zelf een groot aandeel in hebben", vertelt Cindy. "Dit project is heel praktisch en daarom spreekt het ook zo aan. De kracht zit hem erin dat het team zelf bedenkt hoe het zaken op orde wil krijgen."

Vanuit het team is een werkgroep geformeerd. De leden van deze groep verrichten nulmetingen van projecten die aangepakt moeten worden. "Denk bijvoorbeeld aan het ontslaggesprek, de overdracht of de medicijnverstrekking", zegt Cindy. "Dat kost soms nog te veel tijd of er worden weleens fouten mee gemaakt. Met de nulmeting brengen we in kaart hoe er op dit moment gewerkt wordt. Daarna bespreken alle teamleden met elkaar hoe we het nu doen, en wat nodig is om het beter te doen. Dat betekent dus ook dat straks echt iemand met een stopwatch achter de collega aanloopt om te kijken hoe veel tijd een bepaalde werkwijze kost."

De nulmeting wordt gevisualiseerd op een publicatiebord, zichtbaar voor het team, maar ook voor patiënten en bezoekers. Op dat bord wordt het resultaat bijgehouden. "Vanuit de nulmeting zullen de resultaten in rood zichtbaar zijn. Dat rood moet geleidelijk groen kleuren totdat het doel van een verbe-

terde werkwijze is bereikt", legt Cindy uit. Het project komt wat Cindy betreft als geroepen. "In het nieuwe ziekenhuis zijn twee teams bij elkaar gekomen. Dat betekent een zoektocht naar een nieuwe structuur. Productive Ward helpt ons die nieuwe structuur efficiënt én patiëntgericht in te richten."

Niks is te gek

"En het leuke is: niks is te gek. Creativiteit wordt op prijs gesteld", lacht Cindy. Voor ieder verandertraject in de werkwijzen staat zes weken. Dan moet het doel bereikt zijn en begint de volgende verandering. "Het is zo praktisch dat we na twee weken al de eerste positieve resultaten moeten zien."

Om de werkwijzen soms radicaal te kunnen veranderen, heb je wel betrokkenheid en medewerking van de rest van die grote ziekenhuisorganisatie nodig. Hoe gaat Cindy dat met haar team doen? "Creatief en ja, soms ook een beetje durven. Een beetje lef hebben om op verantwoorde wijze dingen te veranderen. En je stelt je als team ook kwetsbaar op. We laten immers zien waar het volgens onszelf niet goed gaat. Maar wel met als doel om dat te verbeteren, juist voor de patiënt. En daar gaat het tenslotte om. 'Meer tijd voor zorg' gaat ons helpen om in 2016 het meest mensgerichte ziekenhuis van Nederland te worden!"

