



Leren om van elkaar te leren

Samenwerking en kennisdeling.
De combinatie daarvan is voor
directeur Zorgontwikkeling
Hanneke Kooiman de sleutel
tot het verbeteren van de
zorgkwaliteit.



Aan passie ontbreekt het haar niet. Aan pit evenmin. Ze is geëngageerd, zoals dat heet. Ziet Hanneke Kooiman een kans, dan gaat ze er vol voor. Wat voor haar misschien wel de belangrijkste reden van het uitoefenen van de functie van directeur Zorgontwikkeling is? Dat ze vanuit die positie op de werkvloer van de zorg serieus iets kan bereiken. Door kennis rond te laten gaan en mensen bij elkaar te brengen. “Tenslotte streven we er met z’n allen naar de kwaliteit van de zorg te verbeteren, dat het elke dag een klein beetje beter gaat. Daar krijg ik energie van, als cliënten van onze organisaties er beter van worden.”

Ze kan zich uitleven. Er lopen diverse projecten waarbij ze nauw betrokken is en waarvoor het van het grootste belang is dat de neuzen dezelfde kant op staan. Neem het Elektronisch Cliëntendossier (ECD). Immers, de aangesloten organisaties staan aan de vooravond van een nieuwe versie. Kooiman vertelt dat intussen de conclusie is getrokken dat de partijen daarin samen kunnen optrekken. “Maar hoe gaan we dat nu inrichten en wat willen we van de softwareleverancier? Als we daar samen over nadenken en het over de vervolgstappen eens worden, dan klaar je samen een gigantische klus.”

Dat kennisdeling en samenwerking tot prachtige resultaten kunnen leiden, bewijst het Doorbraakplusproject ‘Ban de band’, dat vorig jaar speelde. Kooiman licht toe: “Deelnemers aan de expertisegroep gedragsproblematiek deelden toen hun kennis en ervaring met elkaar en zette deze in bij vier cliënten uit diverse organisaties van Carante Groep. Door samen te werken en interven-

ties te plegen konden in complexe probleemsituaties bij deze cliënten forse fixatiemiddelen afgeschaft worden. Elkaar helpen heeft toen echt geholpen.”

Wat aan de finish van het project bovendien duidelijk werd, is dat een en ander niet alleen de cliënt zelf iets opleverde, maar ook effect had op de begeleiding van andere cliënten in dezelfde woningen. Doordat begeleiders en orthopedagogen, samen met familie, meer inzicht kregen en men elkaars talenten benutte vond er daadwerkelijk verandering plaats en nam de kwaliteit van leven van deze cliënten toe. Kooiman wil maar zeggen: kennisdeling heeft nut voor de praktijk. Volgens haar kan ieder voor zich wel het wiel gaan uitvinden, maar dat schiet niet op. Daarmee gaan naast veel tijd ook veel halve, goede ideeën verloren. Twee weten meer dan één, zegt ze.

SAMENSPEL

De vraag dringt zich op of collega’s er net zo goed van doordrongen zijn wat samenwerking (en kennisdeling) mogelijk maakt. Dat is volgens Kooiman het geval. Aan de andere kant: met elf samenwerkende organisaties zit aan alles een politieke kant. Kooiman: “Dat is wel eens lastig, ja. Maar het samenspel is de wens van velen binnen Carante Groep. In de meeste gevallen lukt dat dus prima.”

En als iets niet lukt, vult ze aan, dan is niet onwil de oorzaak, maar tijd. Vaak is het ‘één van de dingen die ook moet gebeuren’ en dat heeft niet altijd de prioriteit. Het hier en nu van de cliënten, dat heeft voorrang, daar is de zorg tenslotte voor. Op zulke momenten worden de vergezichten weleens vergeten.

“Een vergezicht bereik je meestal via een aanschakeling van kleine successen, en niet via een grote megaklapper. Betrokkenen moeten ervaren dat samenwerken iets oplevert, ook al is het een beetje. Dan blijven ze die samenwerking opzoeken en vertellen ze het ook aan hun collega's.”

Laat er volgens Kooiman trouwens geen misverstand over bestaan: er is in de zorgontwikkeling nog veel winst te halen. En die winst wordt groter als we leren om van elkaar te

is. Dat is bevorderlijk voor hun zelfstandigheid. Ook de verdere ontwikkeling van domotica kun je effectiever en efficiënter aanpakken als je gezamenlijk een front vormt.”

En anders wel de implementatie van de nieuwe Wet Zorg en dwang. “Alleen al de implicaties van de wet gezamenlijk tot ons nemen, om daarna samen oplossingen te zoeken. Ten tweede: hoe kunnen we van elkaar leren waar het het terugdringen van middelen en maatregelen

‘Als je kennis deelt, wordt het meer; ga je erop zitten, wordt het minder’

leren. Er lopen hier namelijk veel goede mensen met veel goede ideeën rond, zegt ze. Als een terrein waarop nog veel kansen liggen, noemt Kooiman de domotica. Daarbij wil ze benadrukken dat het in eerste instantie gaat om kennis delen en gezamenlijk innovaties verkennen, van elkaar leren om ambities in eigen organisatie beter te kunnen realiseren.

Goede verwachtingen heeft Kooiman bijvoorbeeld van zorg op afstand, contact met cliënten maken zonder de fysieke nabijheid. Waar je de zelfredzaamheid van de cliënten met technische middelen kunt verhogen, daar creëer je veel mogelijkheden voor de toekomst. Als voorbeeld noemt ze het beeldbellen in de ouderenzorg. “Ouderen staan op die manier in prettig contact met begeleiders en krijgen zo het gevoel dat er in hun eigen huis iemand in de buurt

betreft?” Niet onbelangrijk in het hele verhaal: de infrastructuur voor een goede samenwerking is aanwezig en luistert naar de naam KennisNet, een digitaal platform waar collega's van alles kunnen brengen en halen. Kooiman: “Ik heb er vertrouwen in.” Om dan af te ronden met een fraaie wijsheid: “Als je kennis deelt, wordt het meer. Ga je erop zitten, wordt het minder.” ◀



'Ik krijg er energie van als ik echt iets kan bereiken voor cliënten'



NAAM	Hanneke Kooiman (50)
WOONPLAATS	Dordrecht
GEZIN	getrouwd, een zoon (14)
CARRIÈRE	directeur Zorgontwikkeling sinds 2002

ZORGONTWIKKELING

Het doel van het domein Zorgontwikkeling is een structurele bijdrage aan de kwaliteitsverbetering van de zorg te leveren. De behoefte aan uitwisseling van kennis onder medewerkers is groot. De kwaliteitseisen voor de zorg worden hoger. De druk van buiten neemt toe. Tegelijk worden de zorgvragen van cliënten complexer. Tegen deze achtergrond is het voor medewerkers noodzakelijk kennis voortdurend bij te houden en te vernieuwen. Kwaliteitsontwikkeling kan niet zonder delen van kennis.

Via KennisNet, een digitaal platform, komen professionals binnen Carante Groep met elkaar in contact. Dit digitale uitwisselingsplatform bevat artikelen over alle mogelijke zorginhoudelijke onderwerpen. Van begeleiding en behandeling tot seksualiteit en communicatie. Door met elkaar te discussiëren en vragen stellen komen medewerkers vanuit de verschillende aangesloten organisaties in verbinding met elkaar.

Momenteel zijn er dertien expertisegroepen actief. Dit zijn teams samengesteld met professionals vanuit de aangesloten organisaties, die zich inhoudelijk bezighouden met belangrijke thema's in de zorg zoals onder andere domotica, cliëntencommunicatie, seksualiteit en seksueel misbruik en respectvolle bejegening. Deze professionals delen hun kennis, verspreiden de beschikbare kennis binnen de eigen organisatie, organiseren conferenties en ontwikkelen nieuwe projecten. Door op deze manier samen te werken willen we professionals aansporen om in afstemming met anderen prestaties te leveren. Ook kunnen we op deze manier de communicatie tussen professionals onderling faciliteren. Alles is gericht op de kwaliteit van bestaan van de cliënt en de toepassing van kennis bij de aangesloten organisaties.

Door de organisatie van masterclasses, trainingen en conferenties wordt op een directe manier het uitwisselen en delen van kennis bevorderd. In de masterclasses wordt door hoogaangeschreven collega's uit binnen- en buitenland kennis gedeeld over diverse onderwerpen. Eens in de drie jaar organiseren we de SharingDay, waarbij de innovaties en resultaten die de jaren daarvoor zijn behaald op het gebied van zorgontwikkeling worden gedeeld. Het doel is dat deelnemers geïnspireerd naar huis gaan met (hernieuwd) enthousiasme om zelf aan de slag te gaan.