

De Week van de Implementatie

In het kader van de Week van de Implementatie gaan Cecilia Hofmann en Linda Konijn in gesprek over het proces van implementeren. Wat is er nodig om een implementatie tot een succes te maken? En welke uitdagingen komen ze onderweg tegen?

Waarom

Cecilia: Het leukste van implementeren vind ik het omgaan met de zorgmedewerker die contact heeft met de cliënt. Als een project goed loopt haal ik daar heel veel voldoening uit.

Linda: Het leukste is heel dicht op het zorgproces zitten. Ik ben ook wel deels zzp'er geworden omdat ik implementaties wil doen waarvan ik echt denk van dit gaat impact maken daar waar het echt nodig is.

Cecilia: Ik heb ook ervaren dat bij een succesvolle implementatie je ook echt geloof hebt in het product of de service die je gaat implementeren, en het vertrouwen in wat je biedt is absoluut van belang.

Linda: Dat ben ik helemaal met je eens. Dat als jij zelf ergens denkt, nou ik weet het niet, dat degenen die het uiteindelijk moeten gaan doen natuurlijk ook die twijfels wel voelen. Daarom vind ik het altijd wel belangrijk dat als ik ergens begin bij een opdrachtgever, we eerst gaan analyseren wat het knelpunt nu precies is. En dan pas kijken wat een oplossing voor dit probleem zou kunnen zijn; een hulpmiddel, een technologische oplossing of misschien is het wel een andere manier van werken.

Cecilia: Hoe kom jij dan tot de kern van wat is het probleem? Hoe doe je dat?

Linda: Daar zit denk ik wel mijn meerwaarde. Ik ben nog steeds werkzaam als verpleegkundige, en begrijp de zorgprocessen daardoor heel goed. Ik ben altijd op zoek naar hoe het beter, of slimmer kan. Dat betekent ook je moet kunnen schakelen tussen operationeel en strategisch niveau, en draagvlak creëert om verbeterpunten aan te pakken.

Cecilia: Zelf begin ik altijd met achterhalen van de "why" van een implementatie. Dat kan op ieder niveau van de organisatie nogal verschillend zijn. Als je de behoeften niet goed achterhaalt, of bespreekbaar maakt, dan kan een implementatie zomaar niet succesvol zijn. Dus mij zie je zowel in de bestuurskamer als op de werkvloer.

Linda: Die behoefte moet inderdaad vervuld worden, bijvoorbeeld dat cliënten daar beter van worden. Beter in de zin van zelfstandiger, zelfredzamer, meer eigen regie. De mooiste uitdaging is om te zoeken naar hoe zowel de cliënt (en netwerk), de zorgprofessional en de organisatie er uiteindelijk beter van worden!

Borging

Linda: Maar niet alleen de implementatie is belangrijk, ook de borging is cruciaal. Ik evalueer ook altijd: wat hebben we destijds afgesproken, wat halen we eruit en heel belangrijk, zijn we hier nog steeds tevreden mee.

Cecilia: Soms moet je ook kunnen aanpassen tijdens een implementatie. Open transparante communicatie vind ik daarin ook erg belangrijk.

Linda: Draagvlak moet er dus zijn op alle niveaus, en dat er op basis van goede argumenten ruimte is voor bijsturing tijdens de implementatie.

Betrokken

Linda: Sowieso moet je een implementatie starten met heel veel energie. Hou het praktisch en pragmatisch, zonder daarbij het grotere geheel uit het oog te verliezen. Wees eerlijk, duidelijk, realistisch en heb doorzettingsvermogen.

Cecilia: Daarnaast moet je ook kritisch en goed kunnen luisteren en mensen inschatten. Want je hebt de projectleiders, maar ook de informele leiders, die je niet mag onderschatten.

Linda: Klopt, de juiste mensen moeten uiteindelijk betrokken zijn. Ik heb me in het begin wel heel vaak vergist in betrokkenen die dan zeggen, 'ik ben zo enthousiast en ik weet nu al een aantal cliënten'. Maar uiteindelijk werd het dan stil. (Passieve) weerstand mag er ook zijn. Ik denk dat als je daar rekening mee houdt en er ook ruimte voor geeft, mensen uiteindelijk eerder over hun drempel komen. Als iets werkt en je doet een implementatie goed, krijg je ook veel mensen die in eerste instantie moeite hadden wel mee. Bovendien is het ook geen realistisch doel te verwachten dat uiteindelijk 100% van de betrokkenen blij en tevreden is. En dat geeft niet; de critici heb je ook nodig in een veranderproces.

Cecilia: Ik vind het ook erg belangrijk om tussentijdse doelstellingen die behaald zijn te vieren. Zo krijg je de mensen die eerst wat huiverig waren toch vaak mee.

Makkelijk

Cecilia: Wij als aanbieder van producten en diensten moeten wel beseffen dat zorgmedewerkers al veel andere trajecten hebben lopen. Of bijvoorbeeld voor alles een verschillende app hebben. Ik wil dan echt kijken of onze oplossing meerwaarde biedt.

Linda: Precies, of de financiering is weer net even anders. Of het hele logistieke proces, of het aan- en afmeldproces. Dat wordt dan heel ingewikkeld voor zorgverleners en bovendien brengt het veel te veel administratieve last met zich mee. Er wordt het hoognodige gevraagd van de digitale vaardigheden. Dan worden de eindgebruikers er ook echt niet blij van. Een oplossing moet zoveel mogelijk plug-and-play zijn, want een zorgverlener moet snel verder met de volgende cliënt. Dat is hoe de praktijk werkt. Dan moet je als organisatie samen met leveranciers zo goed mogelijk kijken hoe je dat verder achter de schermen met elkaar inricht, maar hou 'de ballast' weg bij de zorgverleners

Voorwaarden

Cecilia: We hebben al veel besproken, als ik denk aan mijn belangrijkste voorwaarden van een succesvolle implemenatie dan denk ik ook aan dat er een duidelijke visie en doelstelling moet zijn. Daarnaast is een goed plan, aanpasbaar en met tussentijdse mijlpalen van belang. En tijd en ruimte maken voor inspraak. Na de eerste drie maanden

hou ik een 'klaagbingo'. Want dan komt de praktijk, en loop je tegen van alles aan. Ik maak daar iets leuks van, na zo'n moment gaat iedereen toch weer enthousiast verder.

Linda: die vind ik leuk, een klaagbingo! Voor mij is het ook belangrijk dat er een heldere en gedragen visie is. Daarnaast moet de implementatie onderdeel worden van het primaire proces. Verder moet er tijd en ruimte voor de zorgmedewerkers zijn om er mee te leren werken. En ik maak het altijd onderdeel van mijn traject of we op de een of andere manier kunnen zorgen voor structurele bekostiging.

Trots

Cecilia: het is een ontzettend leuke uitdaging, dat implementeren. En om dan echt wat te kunnen betekenen voor de zorg en cliënten, dat vind ik heel fijn.

Linda: Dat vind ik ook. Er is toch niets mooier dan die 1000-poot te mogen zijn!?

Linda is afgestudeerd HBO-verpleegkundige, daarnaast heeft zij specialisaties gedaan voor de wijkverpleging en innoveren in zorg en welzijn. Linda werkt als zelfstandig ondernemer (Linnovatie in de zorg) en ondersteunt in deze rol zorgorganisaties bij de implementatie en borging van diverse soorten zorgtechnologie. Altijd op basis van wat de organisatie, de cliënten en de medewerkers écht helpt. Daarnaast verzorgt zij gastlessen over eHealth en zorgtechnologie en is, met veel trots, nog steeds praktiserend wijkverpleegkundige.



Cecilia is afgestudeerd als verpleegkundige in Zuid-Afrika. Ze heeft een passie voor innovatie in de medische sector en met name de implementatie daarvan bij zorginstellingen. Cecilia heeft de afgelopen zes jaar ervaring opgedaan met implementaties van wireless vitals/biosensoren in ziekenhuizen. Momenteel werkt zij bij Connected Care en is verantwoordelijk voor implementaties en ondersteuning van Thelma, de slimme medicijndispenser.

