



ZOMERCARROUSEL 2018

Over haaien en open staan

Experimenteer en maak het verschil. Dat was op 14 juni het motto van de Zomercarrousel die ZorgImpuls jaarlijks voor zijn partners organiseert, avonden in het teken van uitwisseling en inspiratie. Het organiseren en faciliteren van samenwerking beschouwt ZorgImpuls als zijn missie, niet als doel op zich, maar in dienst van goede betaalbare zorg, een beter ervaren gezondheid en innovatie. Innovatie zien we daarbij als het doen van een belofte aan patiënten, stappen durven zetten, eigenzinnig durven zijn, voorbij aan regels en ontwikkelingen. En ja, soms mislukt dat en komen we heel ergens anders uit dan gedacht. Paul Iske, hoogleraar aan de Universiteit van Maastricht en Chief Failure Officer (CFO) van het Instituut voor Briljante Mislukkingen, breekt een lans voor mislukken en het belang van experimenteren in de veranderende en complexe zorgwereld. Dat leverde een buitengewoon inspirerende avond op.

In een ultrakort filmpje zien we een idyllisch blauwe zee en een blauwe lucht. Op de rand van een luxueus jacht staat een mooie vrouw. Alles is perfect. Ze zet af en duikt. Op dat moment komt uit het water een haai tevoorschijn waarin de vrouw in een oogwenk verdwijnt. In minder dan 10 seconden leren de ruim 100 bezoekers van de Zomercarrousel hun eerste les. 'Ze heeft voor haar vakantie overal aan gedacht', zegt Iske, 'een geweldige bestemming, de juiste vakantiekleiding, interessante activiteiten, maar ze vergat dat zich buiten de voor haar zichtbare wereld nóg een wereld bevindt. En die parallelle wereld onder het wateroppervlak heeft een grote impact op haar vakantiebeleving.' Het is een veel voorkomende fout, ook binnen zorgorganisaties, en de les die geleerd wordt, is dat het belangrijk is om verder te kijken dan je neus lang is. Maar hoe weet je of je alles hebt gezien?

Olifant

Dat weet je nooit, zegt Iske, zeker niet in je eentje. Ter onderbouwing schetst hij de complexiteit van de zorg waarin heel veel stakeholders een rol spelen en invloed uitoefenen. Allemaal koesteren ze hun eigen perspectief: zorgverleners uit alle disciplines en domeinen, patienten, managers, overheid, verzekeraars, wetenschap en techniek. We zijn gewend deze veelheid aan perspectieven als een nadeel te zien, maar dat hoeft niet zo te zijn, betoogt Iske. 'Sommige oplossingen ontstaan alleen in het collectieve beeld'. Op het scherm verschijnt het plaatje van een reusachtige olifant



die door verschillende zorgverleners nauwkeurig wordt onderzocht. Elk onderzoekt een eigen stukje en elk heeft geen idee wat hij of zij onder handen heeft. Alleen door hun informatie samen te voegen krijgen

ze de olifant in het vizier. Iske: 'Als we dát begrijpen, zien we hoe belangrijk de verschillende perspectieven zijn. We hebben ze juist nodig, zeker in de zorg, waar het wemelt van de olifantjes.'

‘Je kunt niet altijd kiezen hoe het gaat, maar wel bewust reflecteren. Het is niet erg om te mislukken, maar wel erg om te mislukken en er vervolgens niks van te leren.’

Verbinding

Samenwerken dus, maar niet alleen met je eigen discipline of mensen die er net zo over denken als jij en ook niet aan de hand van een vooraf dichtgetimmerd plan. Iske: ‘We moeten open staan, voor elkaar én voor het onverwachte, dat is mijn belangrijkste boodschap van vandaag.’ Open staan betekent verbinding maken en bij elkaar te rade gaan: ik heb een probleem en een stukje oplossing, wie kan mij helpen? ‘Zo komt innovatie tegenwoordig tot stand. Straks staan jullie misschien



aan een tafeltje en kan er iets op tafel komen waarvan je zegt: hé daar gaan we samen eens naar kijken! Daarvoor het klimaat creëren is waar het om gaat.’ Iske pleit voor een nieuw uitgangspunt bij verandering

en innovatie, namelijk ‘ik heb een richting’ in plaats van ‘ik heb een doel’. De weg is nooit kaarsrecht, maar een avontuurlijk pad met onverwachte vergezichten. Iske: ‘En af en toe een buitje.’

Annelies de Vries, senior adviseur ZorgImpuls

‘Ik ben geïnspireerd door wat Iske zei over lef hebben en eigenzinnig zijn. Soms is het goed om de teugels even te laten vieren en buiten de lijnen te stappen om de gezamenlijkheid te kunnen vinden.’

Briljant mislukken

Een belangrijke voorwaarde voor het maken van verbinding is ruimte om te experimenteren, zónder angst om te mislukken. Iske heeft door de jaren heen een lange lijst argumenten verzameld waarmee wij innovatie de nek omdraaien, zoals: Het is te duur. We hebben hier geen tijd voor. Hoe weten we dat het werkt? Argumenten die, zo bleek uit de zaal, maar al te bekend zijn en ook niet per se onwaar. Echter, zegt Iske, veel ervan gaat over de angst om te mislukken, terwijl mislukken erbij hoort, sterker nog:



mislukken is enorm leerzaam. Zonder experimenteren, brutaal zijn en soms een beetje buiten de lijntjes kleuren komen we nergens. Op het scherm verschijnt: FAIL = First Attempt In

Learning. Ofwel: soms win je, soms leer je. Briljant mislukken is eervol, mits je bereid bent ervan te leren, in dat geval veranderen faalkosten in faalopbrengsten.

Astrid Nolet-Noordhuizen, relatiemanager eerstelijnszorg Maasstad Ziekenhuis

‘Het is goed om je te realiseren dat je niet kunt innoveren zonder dingen uit te proberen, en soms gaat er dan iets niet goed of gaat het niet gelijk zoals je had bedacht. Ik merk ook hier in het ziekenhuis dat we vaak willen vasthouden aan bepaalde vertrouwde structuren. Die los te laten is niet altijd makkelijk, zeker in een complexe organisatie als een ziekenhuis.’



Aan de slag

Een manier om meer te weten te komen over de ideeën van Iske is een bezoek aan zijn website briljantemislukkingen.nl. Daar is onder meer een lijst te vinden met 16 archetypen van mislukken, ofwel 16 valkuilen waar we makkelijk intrappen. Alle bezoekers van de Zomercarrousel kregen na afloop het boek 'Instituut voor Brilljante Mislukkingen' [Business Contact, 2018] van Paul Iske mee naar huis, met als ondertitel 'Maak ruimte om te experimenteren, innoveren en leren'. Wil je in je organisatie aan de slag met de ideeën van Iske? Neem dan gerust contact met ons op voor praktische handvatten en informatie.

Jolande van Teeffelen, directeur Diëtistenpraktijk HRC

‘Je blootstellen aan je mislukkingen is best eng. Wat zullen ze zeggen? Wordt ik uitgelachen? Maar als de omgeving veilig is om dingen die niet goed gaan te bespreken, dan is het heel mooi en leerzaam. Het versterkt ook de teamgeest, als je gewoon jezelf mag zijn. Want fouten maken we allemaal.’

Huybert van Eck, lid Raad van Toezicht ZorgImpuls

'Als je wil vernieuwen is het juist belangrijk om ruimte te laten voor mislukkingen. Niet als doel op zich, maar om daarvan te leren en om de vernieuwing een boost te geven. Zo gedijt innovatie bij mislukking!'



Paul Iske



Mo & An in actie



Wouter Meijer

Gonny Bausch, directeur medische zaken STAR-SHL

'Heel herkenbaar vond ik de formule: nieuwe techniek + oude organisatie = dure oude organisatie. Je ziet vaak dat mensen best willen vernieuwen, maar in hun oude patronen blijven denken. En dan verandert er uiteindelijk niks. Een belangrijke eyeopener!'

ZorgImpuls
■ ■ ■ ■ ■