

Op donderdag 8 juni vond de Lidz contactpersonenbijeenkomst plaats bij Reinier de Graaf Groep in Delft. Hierbij het verslag van deze bijeenkomst en de bijbehorende documenten.

#### **Doel van de contactpersonenbijeenkomst is:**

- Uitwisseling tussen contactpersonen onderling, zodat we van elkaar leren en elkaar weten te vinden.
- Ophalen van waarde van Lidz voor deelnemende organisaties (tevens vooraf d.m.v. online enquête), zodat we huidige activiteiten toetsen en inzicht verkrijgen in de (veranderende) behoeftes van de deelnemers van Lidz.
- Vertalen van waarde en behoeftes van de deelnemers van het netwerk naar Lidz doelstellingen en concrete activiteiten voor 2017/2018.

Er waren 20 deelnemers uit 19 organisaties. Zie de deelnemerslijst. Tijdens de kennismakingsronde bespraken we iets persoonlijks aan de hand van een fotokaart, maakten we de fase van Lean van de diverse organisaties visueel door op een denkbeeldige lijn te gaan staan en spraken de deelnemers uit met welke uitdaging anderen uit het Lidz netwerk kunnen helpen. Dit om het netwerkgedeelte later die dag effectiever te maken. Zie het programma en de presentatie in de bijlage.

#### **Visie van Lidz**

De visie van Lidz is (na input van de contactpersonen in 2016 en de heidag met de Raad van Toezicht) aangepast. Zie bijlage. Marc (Roupe van der Voort) bespreekt de aanpassingen en vraagt feedback van de contactpersonen. Wat staan vooral stil bij het gewaagde doel van Lidz, wat de vraag oproep wat de situatie nu is t.o.v. dit gewaagde doel (de 'gap' of 0-analyse) en de suggestie wordt gedaan om aan het tweede punt van het gewaagde doel toe te voegen 'gedrag te zien dat bij een lerende organisatie hoort'. We discussiëren ook over hoe je kunt meten of een organisatie 'toonaangevend' is in waarde creatie.

#### **Indicatoren**

Voorafgaand aan de bijeenkomst is gevraagd aan de contactpersonen welke drie indicatoren van Lidz zij het belangrijkste vinden. De eerste en derde plaats worden gedeeld door twee indicatoren:

1. Toegevoegde waarde van Lidz beoordeeld door contactpersonen = 7 - 9
2. Tevredenheid van deelnemers van alle activiteiten = NPS 20 – 30
3. Continu verbeteren laten aansluiten op MTO van organisaties
4. Aantal gemba's 4 – 6 per jaar
5. % organisaties dat Lean heeft opgenomen in kaderbrief/P&C = 20%

Omdat de toegevoegde waarde van Lidz door contactpersonen op dit moment beoordeeld wordt met een 6.7 (N=20 vd 60). We bespraken hoe dit zo relatief laag kan zijn terwijl de activiteiten veel hogere waarderingen krijgen. Aangegeven wordt dat de vraagstelling was in hoeverre Lidz bijdraagt aan de Lean reis van de hele organisatie. De waarde voor de directe doelgroep van de activiteiten is dus veel hoger dan de waarde voor degenen die tot nu toe niet direct met Lidz in aanraking komen. De volgende keer gaan we de vraagstelling aanpassen of in twee delen stellen. Vervolgens doen we ideeën op hoe we de waarde kunnen vergroten. Branding van Lidz, bredere doelgroep bedienen, duidelijker communiceren per activiteit over doelgroep en niveau, deelnemers helpen met intern communiceren van activiteiten en accreditatie punten toekennen aan meer activiteiten worden genoemd. Een optie is ook om een groter deel van de site open te stellen voor iedereen zodat er geen drempel is om eerst een account aan te maken. Daar wordt tegenin geworpen dat het een kleine moeite is en mensen direct toegang krijgen. Daarnaast wordt aangegeven dat er meer activiteiten georganiseerd kunnen worden voor verpleegkundigen en artsen die niet direct met Lean bezig zijn.

Dus onderwerpen die hen los van Lean interesseren, maar waarin de link met Lean gelegd wordt. Bijv Value Based Healthcare, of verpleegkundige indicatoren etc.

Daarnaast geven een aantal contactpersonen spontaan aan een gemba of te willen organiseren. Een gemba kan behalve een kijkje in de toepassing van lean ook een wastewalk zijn. Actie voor de coördinator: ondersteunende documenten over gemba organiseren nakijken, eventueel aanpassen en duidelijke plek op website geven en aangeven welke varianten mogelijk zijn.

### **Continu verbeteren in medewerkertevredenheidsonderzoek**

De optie wordt besproken om een set liefst gevalideerde vragen vast te stellen die de deelnemende Lidz leden toevoegen aan hun MTO enquêtes. Dit helpt elke organisatie om de ontwikkeling van Continu verbeteren, het vergroten van het probleemoplossend vermogen en de coachende rol van de leiding te volgen en tussen Lidz leden onderling te vergelijken ten behoeve van meer leermogelijkheden. Er is veel enthousiasme binnen deze groep. We concluderen dat Lidz een voorstel zal uitzetten naar de Lidz deelnemers om mee te doen en dat de groep die hiermee wil starten zowel care als cure zou moeten bevatten. Een groepje gaat samenkomen om de vragen te bepalen en te bedenken hoe we de volgende stap kunnen zetten. Marc neemt het initiatief.

### **€ 10.000**

De contactpersonen vinden het een goed idee om € 10.000 per jaar beschikbaar te stellen voor ideeën vanuit deze groep. Er zijn een aantal spelregels:

- Dien je idee in bij Sylvia, voor 1 september
- Het betreft een eenmalige uitgave in 2018
- Het dient het doel van Lidz en heeft waarde voor zoveel mogelijk deelnemers
- Als er meer aanmeldingen zijn dan € 10.000,- bedenken we een manier dat we allen samen stemmen welke het worden

P.S. dien gerust ook ideeën in die meer dan € 10.000,- kosten. Wie weet leiden die tot iets moois wat we op een andere manier financieren.

De eerste ideeën zijn:

- Lean schoolreisje
- Website verbeteren (social media / forum / bibliotheek/ account aanmaken/ vindbaarheid/ meer visueel inrichten/ filmpjes)
- Lean Summer camp
- Gedachtegoed van Jeff Kaas breder verspreiden (bijv. door film of boek)
- Vertaling wetenschappelijke onderzoeken naar praktijk
- Best practices op veel voorkomende zorgthema's aanbieden

### **Gemba bij Reinier de Graaf Groep (RDGG)**

RDGG heeft een belangrijke stap gezet van ad hoc naar doelgericht verbeteren (zie ook [https://www.procesverbeteren.nl/LEAN/Reinier\\_de\\_Graaf\\_Gasthuis\\_Lean\\_Doelgericht.php](https://www.procesverbeteren.nl/LEAN/Reinier_de_Graaf_Gasthuis_Lean_Doelgericht.php)). Niki Papadopoulos geeft hier kort een presentatie over (zie bijlage) waarna we twee gemba's bezoeken. Dit programmagedeelte wordt goed gewaardeerd!

Uit de rondvraag blijkt dat er voldoende enthousiasme is om de volgende contactpersonenbijeenkomst in november in combinatie met een workshop van het ELEC te organiseren. Sowieso is er meer behoefte aan netwerken en tijd/gelegenheid om onderling ervaringen uitwisselen.

Bijlagen:

- Programma
- Deelnemerslijst
- Presentatie Lidz
- Visie Lidz
- X-matrix Lidz Q1 2017
- Activiteitenkalender 2017/2018
- Presentatie RDGG
- Evaluatie