

Het belang van sociale innovatie en af en toe stilstaan

Erik Scherder (hoogleraar neuropsychologie) vindt dat zorgprofessionals vaker een half uur uit het raam moeten kijken. Marco Derksen (digitaal strateeg) noemt het een half uur in het gras liggen voor verpleegkundigen om te reflecteren. Ik noem het je de hele dag afvragen: kan dit slimmer?

Bezuinigingen in de wijkverpleging. Geen extra uitbreiding van aantallen zorgprofessionals. Meer zorggebruikers dan zorgvragers. We kunnen niet meer doen wat we altijd deden en dat vraagt om een nieuw perspectief. Een nieuwe manier van werken. Een nieuwe manier van 'zorgen dat'.

Ik ben pro digitalisering en daar zullen we zeker een eind mee komen, maar het regent vragen in mijn mailbox over lezingen die medewerkers moeten enthousiasmeren voor digitalisering, implementatie-uitdagingen en aanvragen voor coaching op dat gebied vanuit subsidie. We weten dat technologie maar 25 procent van de tijd van de innovator vraagt en sociale innovatie 75 procent van zijn of haar tijd. Er mag dus wat mij betreft nog wel wat meer focus op de sociale innovatie om een goede balans te krijgen en al die mooie e-healthproducten goed te laten landen!

Verwarring over definitie

Misschien begint het al bij een goede definitie van sociale innovatie. Wie namelijk op Google zoekt op de term sociale innovatie, krijgt honderden definities en voorbeelden. Die verschillen soms behoorlijk van elkaar.

Als ik praat over sociale innovatie, heb ik het bijvoorbeeld over alles dat nodig is om technologische innovaties te laten slagen. Aanpassen van de processen, de planning, de roosters, de communicatie maar ook nieuwe manieren van samenwerken, de vaardigheden van medewerkers en de randvoorwaarden die nodig zijn om de technologie te laten landen. De flexibiliteit die innovatie vraagt, de samenwerking met sectoren buiten de zorg maar ook de coachende rol van de manager.

Maar sociale innovatie is, ook zonder technologie, een proces slimmer inrichten; een mindset creëren. Daarmee wordt sociale innovatie een enorme berg. En toch blijft de onderliggende vraag van alle processen heel simpel: kan dit slimmer?

Met teams aan de slag

Wat zou je met je team kunnen doen om wat meer in het gras te liggen of uit het raam te kijken? Je zou een frustratiesessie kunnen organiseren. Waar lopen medewerkers tegenaan in dit werk? Wat frustriert hen? Wat kost te veel tijd? Wat zou volgens hen slimmer kunnen? Niet om meteen oplossingen te verkennen maar om een beeld te krijgen van de grootste pijnpunten.

Of je kunt, als al bekend is welke innovatie geïntroduceerd gaat worden, je medewerkers laten brainstormen over: wat heb jij

nodig om dit product in te zetten? En welke rampfantasieën heb je over wat er allemaal mis kan gaan (oftewel: wat kan er slimmer in ons implementatieproces)? Vraag mensen hoe ze het liefste geïmplementeerd willen worden over nieuwe ontwikkelingen.

Ook handig: zet een veel voorkomende klantreis op papier en bevestig cliënten over het doorlopen ervan. Of breng de route van onboarding in beeld en bevestig mensen die hem doorlopen hebben waar versnellingen en vertragingen zaten en waar ze verbeterpunten zien (waar kan het slimmer?).

Wil je uit de sfeer van frustraties en klagen? Vraag voorbeelden van processen die ze de afgelopen jaren in het team zelf verbeterd hebben en wat daar de succesfactoren bij waren. Bereken met een mini-businesscase samen met medewerkers welke tijd ze nu kwijt zijn aan handelingen en vergelijk dat met de tijd die ze kwijt zijn nadat de nieuwe technologie geïntroduceerd is of nadat er een stap uit het proces is gehaald. Welke taak mag technologie wat hen betreft overnemen? Of welke functie zou de bestaande technologie zoals de roosterapp nog sterker maken? Hoe zou het rooster prettiger zijn voor jou? Een open vraag die zomaar tot heel veel antwoorden kan leiden.

Bottom up

Het is de alerte lezer vast opgevallen dat er een overeenkomst zat in de opsomming. Bij alle activiteiten was de werkvloer of de client/patiënt betrokken. Wie weet waar het wringt? Wie weet waar het kraakt? En wie heeft er het meeste belang bij de oplossing? Zij. Aandacht dus voor sociale innovatie, wat je definitie ook is. Kan het slimmer? Meestal wel. ■

Succes!



Suzanne Verheijden is strategisch innovatieadviseur en ondernemer met BuroStrakZ.