

# Innoveren in de zorg door *design thinking*

› Marc Steen

[marc.steen@tno.nl](mailto:marc.steen@tno.nl)

› TNO

Behavioural and Societal Sciences, Innovation Management

› **Enkele begrippen**

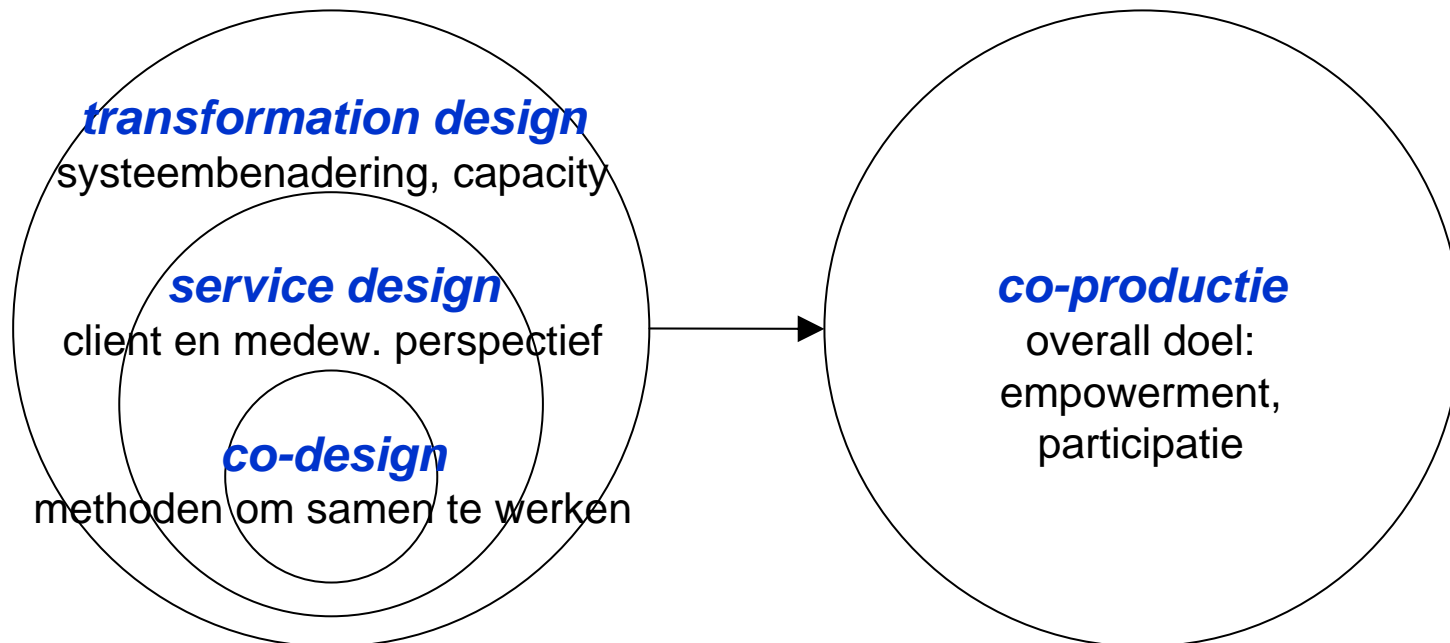
› **Een voorbeeld**

› **Een uitdaging**

› Presentatie op 'Cliëntenparticipatie 2.0', Utrecht, 27 Sept 2011, georganiseerd door Movisie en Vilans

## Enkele begrippen

- › Innoveren ... anders organiseren van processen
- › Design thinking ... problemen creatief oplossen (Cottam)
- › RVZ ... 'zorg en ziekte' > 'gedrag en gezondheid'



## Enkele begrippen

- › Capabilities ... empowerment, participatie (WeCare)
- › Vanuit medewerkers en vanuit cliënten
- › Trend ... big society / small government



## Een voorbeeld

### › Skewiel Trynwâlden

*Zie: Transitieprogramma in de Langdurende Zorg, [www.tplz.nl](http://www.tplz.nl)*

- › Foeke de Jong, initiatiefnemer en voormalig directeur
- › Verzorgingstehuis > Multifunctioneel dienstencentrum, incl. crèche, huisartsen-praktijk, winkels, etc.
- › Zodat mensen zelfstandig kunnen leven. Met steun vanuit omgeving. En, als nodig, steun vanuit zorgprofessionals.
- › Samenwerking tussen woningcorporatie, welzijnsorganisatie, ondernemers, zorgverleners, etc.

## Een voorbeeld

- › *Transformation design*: Probleem- en doelstelling op systeemniveau, nl. zoveel zelfstandig leven
- › *Service design*: Vanuit beleving, verbeteren van kwaliteit van leven – en 12% kostenreductie :-)
- › *Co-design*: Omtinkers (die cliënten bezoeken) en Mienshipsrie (gemeenschapsraad) en verbeteren van innovatief vermogen
- › Echter, structuur van financiering werd niet aangepast :-)

## Een uitdaging

### › Invoering van Wmo

*Zie: Programma 'Welzijn Nieuwe Stijl', [www.invoeringwmo.nl](http://www.invoeringwmo.nl),*

- › Thema's zoals: 'vraag achter de vraag', 'eigen kracht van de burger', 'resultaatgericht'
- › *Transformation design*: Bijv. samenwerking stimuleren tussen organisaties, medewerkers en cliënten – 'visie + voorbeelden'
- › *Service design*: Bijv. centraal stellen van beleving van cliënten en van medewerkers – voorbeeld van Buurtzorg
- › *Co-design*: Bijv. workshops waarin cliënten, medewerkers en bestuurders samenwerken aan probleemstelling en oplossing

## Een uitdaging

- › Hoe kun je creativiteit en innovatie praktisch combineren met structuur en controle? (bijv. visie + voorbeelden)
- › Hoe kun je 'bezuinigingen' en 'zelfredzaamheid' op een goede manier combineren? (bijv. verwachtingen managen)
- › Noodzaak om nieuwe vormen van financiering (business modellen) en regelgeving te ontwikkelen... (bijv. 'Canvas')
- › Etc ...

## Dank voor uw aandacht

Vragen of discussie?

In de workshops gaan jullie verder ...

- › Creatieve cliëntenparticipatie
- › Users as designers
- › Co-design met contextmapping
- › Social media in cliëntenparticipatie



## Achtergrond informatie

- › Marc Steen: *Innoveren in de zorgsector door 'design thinking'*, in *M&O, Tijdschrift voor Management & Organisatie*, 2011, nr. 3 (mei/juni), pp. 5-16.
- › Hilary Cottam: *BBC Four Thought, 'Hilary Cottam unfolds her vision for redesigning the welfare state'*. Podcast ([www.bbc.co.uk/programmes/b012lj4k](http://www.bbc.co.uk/programmes/b012lj4k))
- › David Boyle and Michael Harris: *The challenge of co-production*, London: NESTA, 2009.
- › Colin Burns, Hilary Cottam, Chris Vanstone and Jennie Winhall: *Transformation Design (RED paper 02)*, London: Design Council, 2006.
- › Hillary Cottam and Charles Leadbeater: *Health: Co-creating services (RED paper 01)*, London: Design Council, 2004.
- › Sophia Parker and Joe Heapy: *The journey to the interface: How public service design can connect users to reform*, London: DEMOS, 2006.
- › Raad voor de Volksgezondheid en Zorg: *Zorg voor je Gezondheid*, Den Haag: Raad voor de Volksgezondheid en Zorg, 2010.