

Cultuur als complexe randvoorwaarde voor eenvoudige kwaliteitsverbetering

Workshop KiZ-congres 2011: 11.30-12.30 uur

Hub Wollersheim

Gijs Hesselink

Alex Straathof

Rita van Dijk

Introductie

- Welkom
- Marktcultuur versus samenwerking-/ zorgzame cultuur
- Reflectie op cultuur in eigen omgeving
- Praktische handvatten eigen werksituatie
- Voorstellen
- Wat gaat er gebeuren?
 - Wat is cultuur
 - Voorbeeld
 - Cultuurverandering
- Zelf aan het werk
- Eventueel vervolg

Organisatiecultuur

- Wat is het?
- Wat kun je ermee? Is cultuurverandering mogelijk?
- Hoe meet je het?

Culturele barrières, een voorbeeld

- Overdracht van zorg tussen 1^e en 2^e lijn
- Groot kwalitatief onderzoek in vijf EU landen
- PhD onderzoek: rol van organisatiecultuur op kwaliteit en veiligheid van ziekenhuis ontslag

Culturele barrières, een voorbeeld

1e en 2e lijn zijn verschillende werelden	Zorgverlening heeft meer prioriteit dan administratieve taken	Omgang met feedback en 'best practices'
<p>Interne gerichtheid</p> <p>Gebrek aan inzicht in wensen, vaardigheden, werkzaamheden van zorgverleners in andere lijn</p> <p>Gebrek aan team attitude</p> <p>Gebrek aan wederzijds respect en vertrouwen</p>	<p>Professionele identiteit leunt sterk op daadwerkelijk verlenen van zorg</p> <p>Zorgverlening in het 'hier en nu'</p> <p>Administratieve taken worden gezien als last</p>	<p>Sceptische houding t.a.v. terugkoppeling fouten/misverstanden</p> <p>Negatieve associaties t.a.v. feedback</p> <p>Overdacht berust op ongeschreven regels en gewoonten i.p.v. training, richtlijnen, etc.</p> <p>Integratie van innovaties sterk afhankelijk van juiste 'mindset'</p>



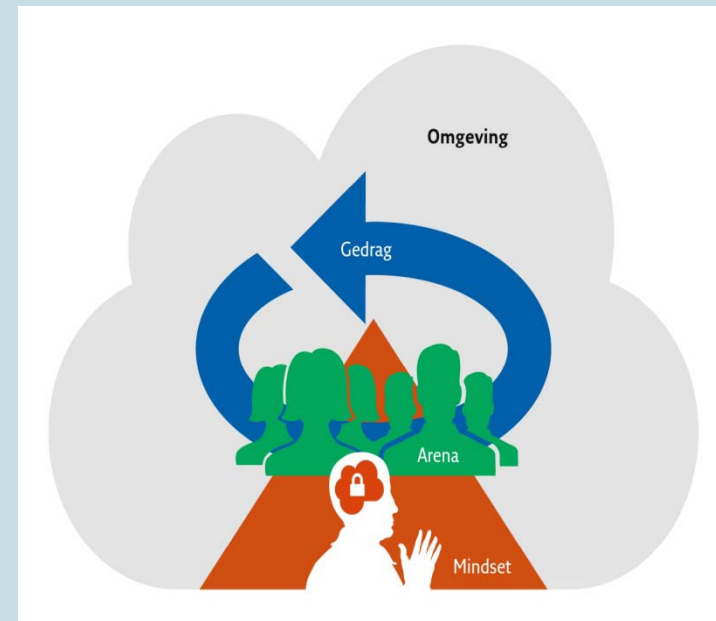
Werkgroep opdracht

- Zijn deze voorbeelden herkenbaar in uw organisatie/
werksetting?
- Heeft u andere voorbeelden van culturele barrières?
- Welke barrière heeft de meeste prioriteit?

- Plenaire terugkoppeling

Cultuurverandering

- Culturen veranderen ‘vanzelf’
- Belangrijkste barrières voor cultuurontwikkeling
 - Groepsarena, onderlinge verhoudingen
 - Mindset
 - Gedrag, oplossingsrepertoire



Cultuur-Arena Model

Cultuurverandering

- Wat blokkeert?
- Hoe ingrijpend is de blokkade?
- Welke interventies zijn nodig? Gericht interveniëren.

Arena	Mindset	Gedrag
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Los zand</i>: meer binding▪ <i>Onderlinge strijd</i>: nieuwe rangorde, meer leiderschap▪ <i>Interne oriëntatie</i>: deuren en ramen open	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Vasthouden aan oude overtuigingen</i>: ter discussie stellen, loslaten▪ <i>'Waarheden'</i>: confronteren, betekenisgeving, nieuwe ervaringen	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Gewoontegedrag</i>: reflecteren, ter discussie stellen▪ <i>Ingebed gedrag</i>: voorbeelden, incentives▪ <i>Geen doorvertaling</i>: experimenteren, caselearning

Werkgroep opdracht

- Werk een cultuurverbeterpunt uit
- Wat is de belangrijkste blokkade?
- Welke interventies zijn geschikt?

- Plenaire terugkoppeling

Afsluiting

- Samenvatting
- Leerpunten
- Eventueel vervolg