

Zinzia Huis - LEAN en Presentie

Achtergrondinformatie



Inleiding

Het aantal complexe zorgvraagstukken is de laatste jaren steeds verder toegenomen. Voor Zinzia als geheel en de afzonderlijke medewerkers is het een uitdaging om hier goed mee om te gaan. De visie van Zinzia bestaat uit drie belangrijke pijlers; presentie, blijven leren en slimmer werken (Lean). Hiervoor zijn onder andere de projecten LEAN en Presentie doorlopen. Een van de belangrijkste conclusies na afloop van de beide projecten het potentieel hebben om elkaar enorm te versterken. Samen geven ze de medewerkers en Zinzia betere sturingsmogelijkheden door zowel instrumenten te bieden als reflectie en eigenaarschap te stimuleren. Op het eerste gezicht lijken de beide filosofieën tegengesteld te zijn, maar zowel LEAN als Presentie hebben als startpunt de cliënt en de zoektocht naar waardetoevoeging voor de cliënt, waarbij reflectie op het eigen handelen centraal staat. Deze innovatie, Presentie en LEAN als combinatie, wil Zinzia in 2015 implementeren. Uiteindelijk leidt dit tot betere kwaliteit van zorg.

Doelstelling

- Versperken van de focus op de strategische en inhoudelijke kern van Zinzia en het verbeteren van het resultaatgericht en reflectief werken waardoor er sprake is van continu verbeteren.
- Optimaliseren van zorg- en bedrijfsprocessen met als uitgangspunt toegevoegde waarde voor de cliënt, waarbij aandacht uitgaat naar (relationeel) samenwerken en aansturen, gedrag en cultuur naast de invoering van een aantal LEAN-methodieken.
- De ervaringen die worden opgedaan tijdens deze innovatie worden zowel in- als extern gedeeld, door middel van deelname aan symposia, netwerken en het bieden van stagemogelijkheden. Op deze manier draagt het project bij aan het lerend vermogen van de organisatie en het werkveld.

Kortom het Zinzia Huis moet leiden tot het verhogen van de kwaliteit van zorg, meer verbinding tussen cliënten, medewerkers en organisatieperspectief, meer tevreden cliënten, het vergroten van het werkplezier en eigenaarschap en betere sturingsmogelijkheden.

Presentie en LEAN

Presentie is een benadering in zorg en welzijn waarin het draait om de relationele afstemming van het aanbod op de behoeftige ander. Daarbij gaat het om nabijheid en aandacht, om radicale aansluiting en leefwereld-gerichtheid, om zorgzaamheid in de volle zin van het woord, om het verlangen en appèl dat uitgaat van de ander. Het gaat ook om rust en trouw, om een aanspreekbare en benaderbare helper en om toewending naar de meest kwetsbare.

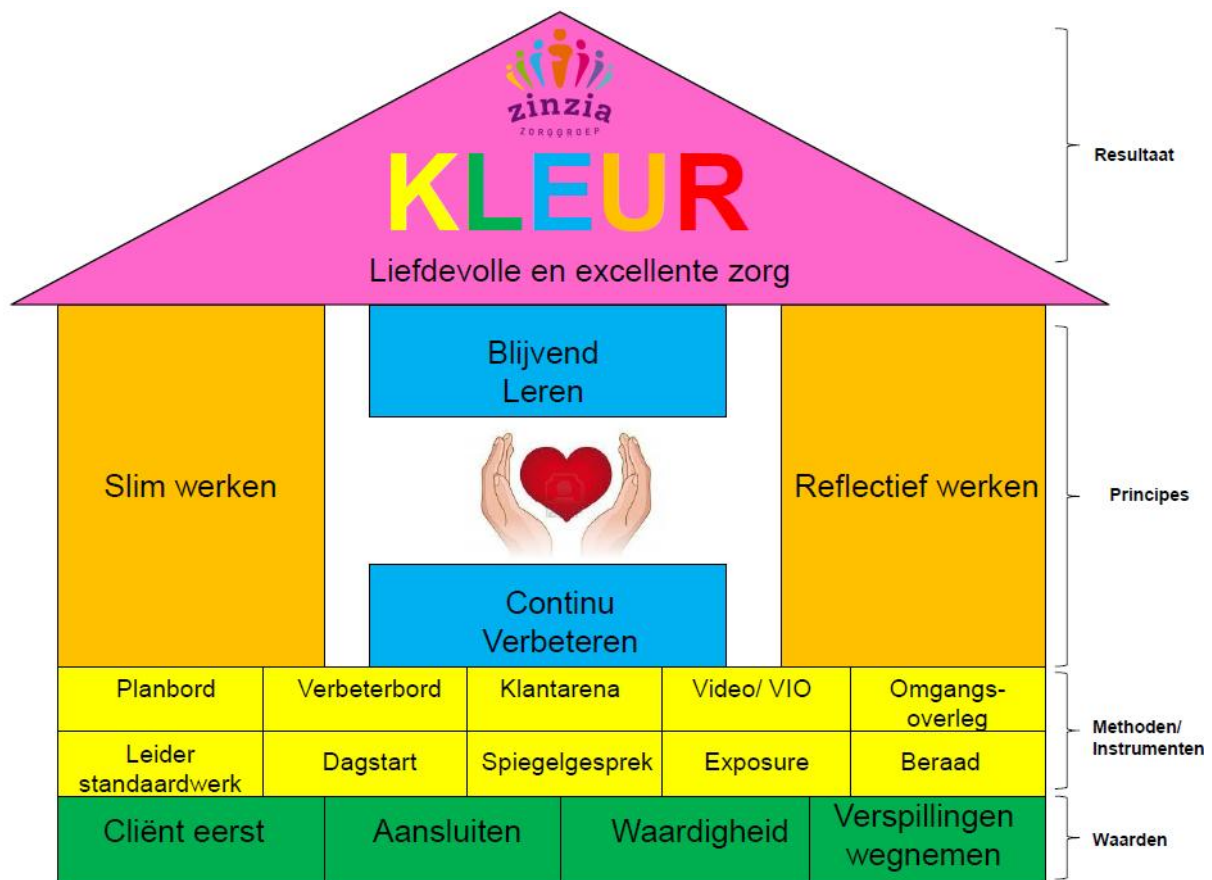
Lean is een zoektocht naar dat wat waarde toevoegt voor de cliënt. De processen die waarden toevoegen continu te verbeteren. En het tegengaan van verspillingen; dat wat geen waarde toevoegt voor de cliënt.

Bij beide filosofieën staat aangaan van de dialoog centraal, zoeken van reflectie met de cliënt en collega's. Alleen door kritisch te kijken naar de interactie die plaatsvindt en of processen en werkwijzen waarde toevoegen, is een klimaat van continue verbeteren mogelijk. Medewerkers moeten geholpen worden om deze attitude te ontwikkelen en vervolgens de ruimte krijgen om verbeteringen door te voeren. Door de medewerkers verantwoordelijkheid te geven en hen te laten reflecteren, worden medewerkers in hun rol als professionals aangesproken en in hun kracht gezet. Kortom presentie en leanmanagement hebben de potentie om in gezamenlijkheid te leiden tot excellentie, waarbij cliënten en medewerkers zeer tevreden zijn over Zinzia. Daarom vormen zij samen het de kern van het 'Zinzia Huis'.

Zinzia Huis

Om dit doorgaande proces te faciliteren en aan te geven dat zowel LEAN als Presentie onderdeel zijn van het DNA van Zinzia, is het 'Zinzia Huis' ontwikkeld. Dit huis heeft zowel Presentie en LEAN als fundament, daarop worden de principes en instrumenten van beide filosofieën vorm gegeven.

De inspiratie om een 'huis' te bouwen, waarin de waarden, visie en strategie van Zinzia verenigd worden, komt voort uit leanmanagement. In het proces waarin Toyota al jaren bezig is om steeds meer 'lean' te worden, is op een gegeven moment de idee ontstaan om dit te visualiseren. Er is voor de metafoor van het huis gekozen, om de verbinding tussen de fundering (de waarden), de inhoud (principes en instrumenten) en het dak (het uiteindelijke doel/ visie) weer te geven. Binnen Zinzia is deze behoefte er nu ook. Het Zinzia Huis maakt de verbinding tussen Presentie en LEAN zichtbaar en de kerncompetenties zijn erin verweven. In het huis wordt de samenhang tussen de verschillende onderdelen duidelijk die tot het uiteindelijke doel, excellente zorg, leiden.



De fundering bestaat uit een viertal waarden die in Presentie en leanmanagement zeer belangrijk zijn. De tweede laag staat symbool voor de gereedschapskist, hierin bevinden zich tien instrumenten, vijf uit de Presentietheorie en vijf vanuit LEAN. Het is een bewuste keuze geweest om een tiental instrumenten te kiezen. Hierdoor blijft het voor trainers, coaches en medewerkers overzichtelijk. Leancoaches en presentietrainers kunnen putten uit deze gereedschapskist. Maar Presentie en LEAN zijn meer dan instrumenten, het zijn waarden van waaruit Zinzia werkt. Deze overkoepelende waarden raken en kleuren gedrag, attitude en werkwijzen in de organisatie. Daarom is het belangrijk dat ze in samenhang gepresenteerd worden.

Centraal staan de principes, de pijlers van het Zinzia Huis, hierin is de kern van Presentie en LEAN terug te vinden. Tevens is dit de gouden draad zoals die is geformuleerd in het strategie document van Zinzia. Het dak wordt tenslotte gevormd door KLEUR (Kennis, Liefdevol, Eerlijk, Uniek en

Resultaat) deze kernwaarden en kerncompetenties vormen het sluitstuk. Het Zinzia Huis wordt in 2015 in boekvorm uitgegeven ter ondersteuning van de Zinzia Leancoaches, Presentietrainers, maar ook alle andere medewerkers van Zinzia.

Presentie in 2015

Zinzia startte al eerder met de invoering van Presentie. Toen was de aanpak instrumenteel, enkele teams werden getraind, maar er was geen organisatiebrede draagvlak. De resultaten waren niet geheel bevredigend, maar het gedachtegoed van Presentie werd te waardevol geschat om helemaal los te laten. Daarom is in het afgelopen jaar besloten om Presentie via een bredere weg opnieuw op te pakken, nu niet instrumenteel, maar vanuit de visie. Niet alleen vanuit de visie van Presentie, maar ook vastgelegd in de visie van de organisatie. Hiermee is breed draagvlak gecreëerd en ook binnen het thema leiderschap heeft Presentie een belangrijke plek.

In samenwerking met de stichting Presentie zijn acht trainers opgeleid, daarnaast heeft Zinzia deelgenomen aan de landelijke leergemeenschap, vanuit het Actiz programma 'Vernieuwd kwaliteitsbewustzijn', en was Zinzia onderdeel van het onderzoek naar versterken van kwaliteitsbewustzijn door middel van Presentie-instrumenten.

Gaandeweg groeide het besef dat LEAN en Presentie elkaar aanvullen en versterken. Daarom is ervoor gekozen om Presentie langs eenzelfde lijn uit te rollen als LEAN, met een ontwikkelgroep, interne trainers, deelname en organisatie van aan netwerken en symposia, enz. Daarnaast wordt ook voor Presentie, naast het Zinzia Huis, Zinzia studiemateriaal ontwikkeld ten behoeve van de trainingen. Zinzia biedt externe collega's de mogelijkheid om kennis te maken met Presentie door het bieden van de gelegenheid tot 'exposure'. Deze oefening laat deelnemers Presentie ervaren en is een belangrijk instrument tot reflectie.

LEAN in 2015

In 2014 is het project Leanmanagement dat via InvoorZorg tot stand kwam formeel afgesloten. Al eerder had het MT van Zinzia besloten dat de afsluiting van de projectfase niet het einde kon betekenen van leanmanagement binnen Zinzia. Bij het beraden op de vraag hoe deze ontwikkeling verder vorm te geven, werd al snel de meerwaarde van de combinatie van LEAN en Presentie. Beide filosofieën zijn de twee belangrijkste peilers van de visie en missie van Zinzia. In de praktijk blijkt ook dat de beide stromingen elkaar versterken en eigenlijk niet zonder elkaar kunnen. Vanuit deze gedachte is het 'Zinzia Huis' ontstaan, een visuele weergave van het samengaan van LEAN en Presentie.

In 2014 zijn de eerste stappen genomen om LEAN binnen Zinzia verder vorm te geven. Een programma voor de verdere uitrol van leanmanagement is ontworpen en uitgevoerd. Praktisch betekent dit dat er 12 nieuwe leancoaches zijn opgeleid en dat alle leidinggevende via het MD-programma kennis hebben gemaakt met leanmanagement. Inmiddels beschikt Zinzia over 26 leancoaches. Daarnaast is er een ontwikkelgroep samengesteld om de voortgang te bewaken. In 2015 gaat deze ontwikkeling natuurlijk door, de nadruk ligt dan op verdere kennisontwikkeling, zowel intern als extern. Daarnaast begeleiden de Zinzia Leancoaches verschillende trajecten die zijn gericht op verhogen van doelmatigheid en productiviteit. Hieronder is een beknopt jaarplan voor 2015 weergegeven.