



Karin Lieber (59), voorzitter verbetertafel 'Sterke Leiders'

Sterke leiders voor radicaal mensgericht werken

"Kwaliteit van goede zorg willen we graag tellen, meten, ordenen en vaststellen. Maar kwaliteit stel je in mijn ogen niet alleen vast door te meten, door slechts lijstjes af te vinken. Je kunt de papieren wel op orde hebben en volgens de juiste protocollen werken, maar de zorg kan dan toch nog onder de maat zijn. Goede zorg moet afgestemd zijn op de persoon. Als zorgverlener moet je je telkens afvragen: wat speelt er op dit moment, in deze fase, bij deze cliënt en wat kan ik daaraan doen? Je moet zien hoe mensen in elkaar zitten. Ik noem dat Radicaal Mensgericht werken."

Gouden driehoek

"Goed bestuur en leiderschap spelen daarbij een essentiële rol. Goede zorg begint in de 'gouden driehoek', zoals ik dat noem, tussen zorgverlener, cliënt en naasten. Maar zorgmedewerkers kunnen alleen floreren met sterke leiders, die ondersteunen, faciliteren en aan hun mensen de ruimte bieden om goede zorg te leveren."

Passie

"De kwaliteit van de langdurige zorg voor - in mijn geval - kwetsbare ouderen, is al heel lang een passie van mij. Waar die passie vandaan komt? Ik hou van mensen. En die kwaliteitsvraag gaat over mensen. Als voorzitter van de raad van bestuur van Zinzia Zorggroep vind ik het een voorrecht om dagelijks met dit onderwerp bezig te mogen zijn. Ik heb bovendien een uitgesproken visie op kwaliteit van zorg en toon daarbij lef, zo kennen veel mensen mij ook. Daarom ben ik waarschijnlijk gevraagd als voorzitter van de verbetertafel 'Sterke Leiders'."

Verbinden van kennis

"De bijeenkomsten van de verbetertafels tot nu toe zijn erg inspirerend geweest. Ik zit met mensen uit verschillende geledingen van de zorg aan tafel, die allen enorm geraakt zijn door het thema en er graag tijd voor vrijmaken. Alleen al het verbinden van de kennis tussen deze mensen, is heel veel waard."

Kwaliteitszelfportret

"Bij de eerste vergaderingen hebben we de belangrijkste thema's voor onze verbetertafel vastgesteld. Ten eerste: hoe kun je als goed bestuurder sturen op de kwaliteit van zorg en hoe kun je dat laten zien? Als voorbeeld noem ik hier het 'Kwaliteitszelfportret' ontwikkeld door Zinzia Zorggroep. Dat is een multimediaal instrument, met foto's, videobeelden en informatie, dat op een



samenhangende manier laat zien wat een zorgorganisatie doet en wat dit betekent voor de cliënt. Dit kan worden gebruikt voor de interne verbetering, maar ook voor de Inspectie voor de Gezondheidszorg of voor het inkoopbeleid van zorgverzekeraars." Met het Kwaliteitszelfportret willen we laten zien wat voor ons goede zorg is en wat daarvoor nodig is. We laten ook zien wat niet zo goed gaat en stellen ons dus kwetsbaar op. Want als een kwaliteitszelfportret alleen laat zien wat goede zorg is, dan is het geen waarheidsgetrouw portret. Juist durven laten zien wat niet goed gaat en hoe je daarmee omgaat als organisatie en daarover het gesprek aangaan is de kunst die een sterke leider past.

Goede dialoog

"Aan de verbetertafel zitten verschillende belanghebbenden, van zorgprofessionals tot mensen van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en een zorgverzekeraar, die allen een eigen visie hebben. Ons tweede verbeterpunt is dan ook: hoe kunnen wij in een wereld met verschillende visies zorgen voor een goede dialoog over wat goede zorg nu eigenlijk is? Daarover gaan wij binnenkort verder praten, dat vergt tijd."

Congres

"Ten derde zouden we een groot congres willen organiseren om kennis te delen en uit te dragen aan mensen die betrokken zijn bij de langdurige zorg."