

# Implementatie van CRM

Uitrollen of permanent actieonderzoek?

Annet van Harten, 4 nov 2019

---

**Voor welk implementatie  
probleem/casus/situatie zou je  
handvatten willen krijgen?**

**3 min:  
schrijf je eigen casus op een briefje**

---

# 15 min in 5-tallen

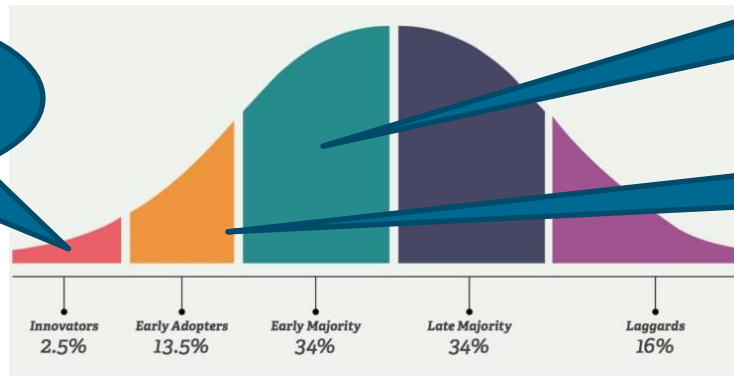
| Het probleem   |                |
|----------------|----------------|
| Wat gaat goed? | Wat kan beter? |

1. Inbrenger schetst kort het probleem, wat goed gaat en beter kan
2. de groep vult aan, of vraagt door (zie instructie voor doorvraag vragen)

# 1. wat is jullie implementatievraagstuk?

- A. Hoe krijgen “we” “ze” zover dat ze willen?

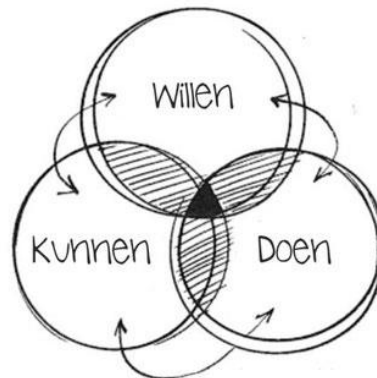
Pilot



Uitrollen,  
PDCA

Draagvlak  
creëren

- B. Hoe brengen we ze van willen naar doen?



- C. Wat hebben zij van ons nodig om hun doelen te bereiken? [Radboudumc](#)

# 1 stapje terug:

| Organisatie als verzameling van processen en ketens   | Organisatie als (onvoorspelbaar) ecosysteem  |
|---|--|
| Implementatie is gelukt als:<br>Meetbare verbetering in vooraf gestelde doel  | gedragsverandering is een traag proces<br>beïnvloedt door een veelheid van elkaar beïnvloedende factoren<br>Causale relaties zijn niet vast te stellen   |
| Hulpmiddelen (bovenstrooms): <ul style="list-style-type: none"><li>• Doel en visie</li><li>• PDCA</li><li>• Toolkit</li><li>• Interventie (training)</li><li>• Programma, structuur, planning</li><li>• etc</li></ul> | Hulpmiddelen (onderstrooms): <ul style="list-style-type: none"><li>• Oog voor verschillende doelen</li><li>• Versterken van beweging en onverwachtse drijfveren</li><li>• Duiden van “espoused theory en theory in use”</li><li>• Creëren van ervaring en emotie</li><li>• Zichtbaar/voelbaar maken van resultaten/neveneffecten</li><li>• Herdefiniëren van doel en succes?</li></ul> |

---

# Generieke uitgangspunten

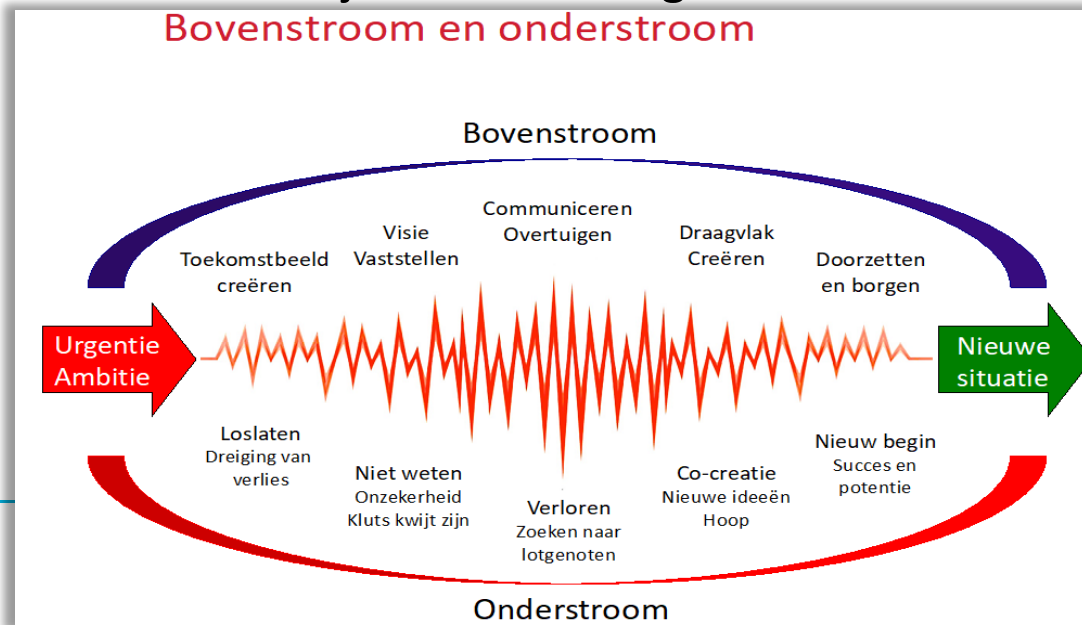
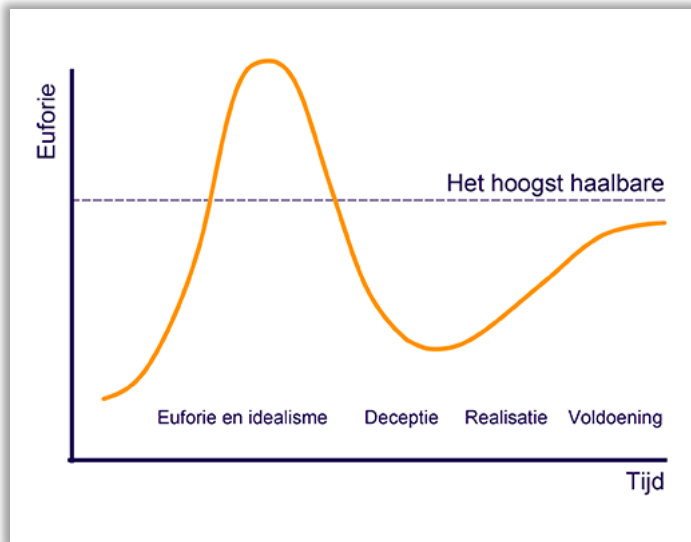
## Hoe krijgen we ze zover dat ze willen?

1. Wie is je doelgroep?
2. Wat triggert hen om hiermee aan de slag te gaan?
3. Ieder ziekenhuis, afdeling, team zijn eigen “pilot”. Geen blauwdruk “uitrollen”.
4. Een ervaringsdeskundige “peer”, overtuigt meer dan wetenschappelijke evidence uit andere instellingen.
5. Resultaten (evidence) in eigen instelling vieren overtuigt ook.

# Generieke uitgangspunten

## Van willen naar doen:

1. Kijk altijd 1 ring wijder dan je doelsysteem
2. Faciliteer waar kan, bijv: stappenplan, apparatuur, voorzieningen, instructie, taakverdeling, meting, training, etc
3. Bepaal per cliënt wie er kan trekken, evt externe begeleider, coaching on the job.
4. Ook eenvoudige verandering in routine vraagt tijd en aandacht en concurreert met ander initiatieven. Wat kan je vereenvoudigen?



---

# Wat hebben wij aan te reiken op Implementatie en verandering?

- Geen stappenplan voor “how to...” (Helaas!)
- Mensen zijn geen stuurbare robots maar onderdeel van een deels onkenbaar “ecosysteem.”
- Van grotere afstand zie je de beweging waarvan jij onderdeel was/bent
- Bij inzoomen zie je de verschillende bovenstromen en onderstromen

Wat kunnen we wel bieden?

- Een andere bril waarmee je je (eigen) implementatiesucces en falen anders gaat beoordelen en definiëren.