

Deze WORKSHOP vormt onderdeel van het teamwork curriculum 'TeamSHOPP'.

TeamSHOPP is een wetenschappelijk onderbouwd en 'op-maat' toe te passen curriculum dat multidisciplinaire zorgteams ondersteunt in het realiseren van betere prestaties.

Het creëren van een cultuur-continu-gericht-op-verbeteren is daarbij een van de belangrijkste doelen. Het TeamSHOPP programma en instrumenten (waaronder deze workshop) wordt door TeamSHOPP mastertrainers ingezet in de eigen zorgorganisatie.

Voor meer informatie over deze workshop en over andere TeamSHOPP-modules of -instrumenten: www.teamworkindezorg.nl.

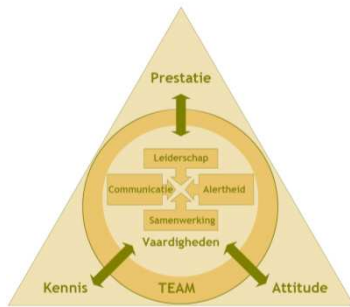
Op deze presentatie/workshop zijn GEBRUIKSVOORWAARDEN van toepassing. Voor meer informatie: info@teamshopp.nl.

TeamSHOP®

Based on

validated AHRQ / DoD

Team Training Systems.



Teamwork: basis voor een cultuur continu gericht op verbeteren

Wouter Keijser, coach InVoorZorg /
TeamSTEPPS Mastertrainer

‘Vlechtwerker’: Charles Snijder, BrabantZorg.

TeamSHOP®

Based on

validated AHRQ / DoD

Team Training Systems.

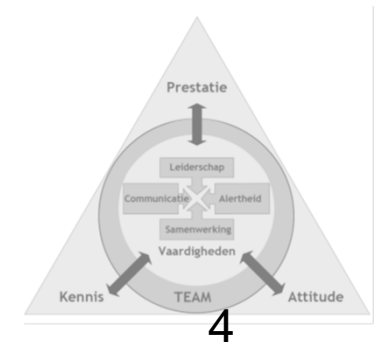
Agenda

- Inleiding & 'Opwarmertje'
- Teamwork in de zorg: de essentialia
- Ondermaatse teamprestaties: oorzaken en gevolgen
- Teamwork verbeteren
- Discussie en vragen.



Een opwarmertje ...

- Verdeel in maximaal 6 groepen.
- Gebruik een tafel.
- Luister goed naar de instructies ...

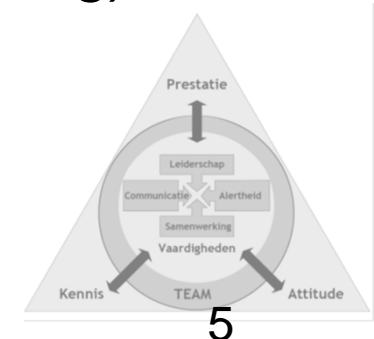


Teamwork: maak een slinger...

- **Opdracht 1:** Knip het papier in stukken, plak ze met plakband aan en in elkaar, zodat er een **slinger** ontstaat.

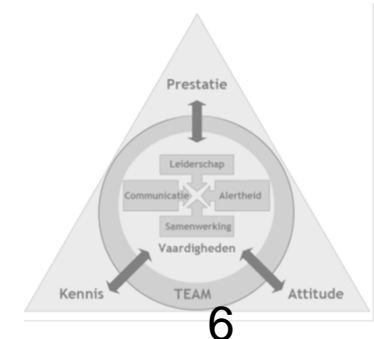
De groep die in 2 minuten de **langste** slinger maakt, is winnaar van 1^e ronde.

- **Tips:**
 - *Wees zuinig met het papier (heb je nog nodig)...*
 - *Laat iemand de tijd bijhouden!*

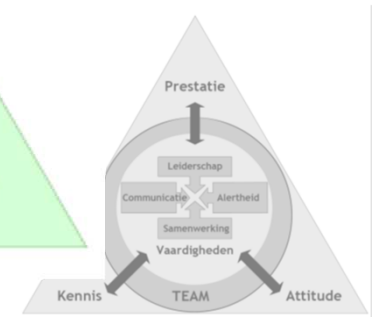


De Slinger oefening: enkele vragen

- *Welke technieken of methoden hebben jullie als team gebruikt?*
- *Wat werkte jullie het werken als een team tegen?*
- *Hoe beïnvloedde de extra 30 seconden jullie teamwork?*
- *En het feit dat je niet mocht praten?*

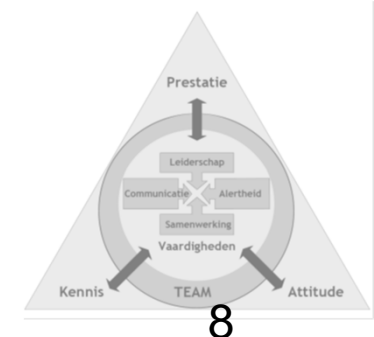


Wat beïnvloedt teamprestaties?

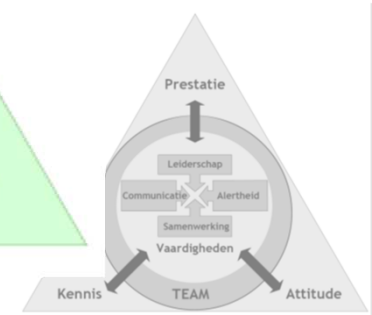


Effectieve Team Leiders

- Organiseren het team.
- Communiceren heldere doelen.
- Nemen besluiten o.b.v. input van alle teamleden.
- Stimuleren teamleden om zich uit te spreken wanneer dat nodig is (naar wie dan ook).
- Promoten en faciliteren goed teamwork en open communicatie.
- Gaan vaardig om met conflicten.

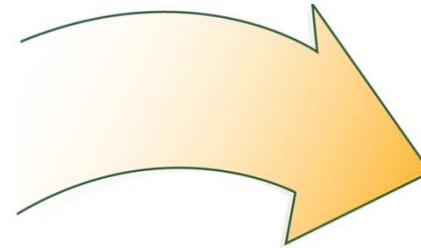


Wat beïnvloedt teamprestaties?

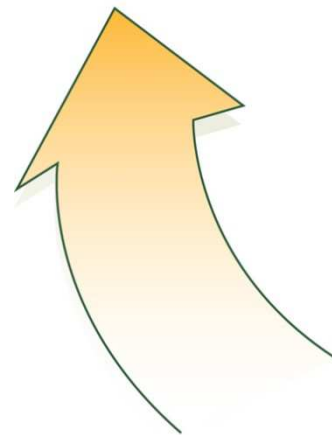


Alertheid: een continu proces ...

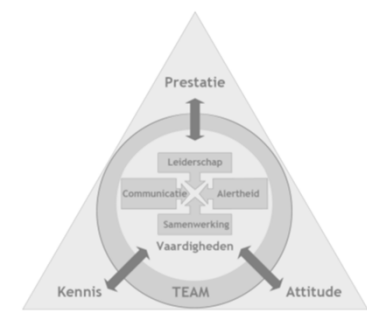
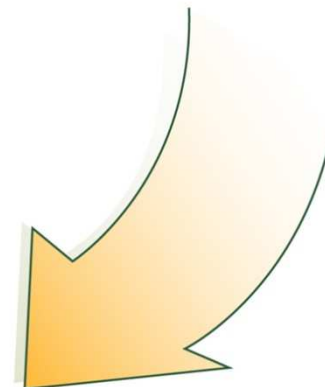
Situatie monitoring
(individuele vaardigheid)



Situatie bewustzijn
(Individeel resultaat)



'Shared Mental Model'
(team resultaat)

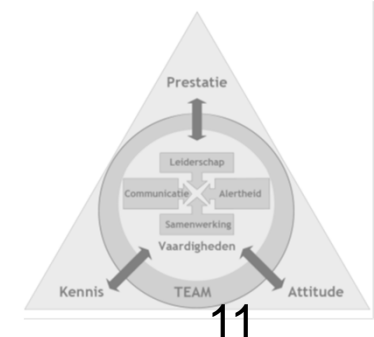


Situatie Monitoring (een individuele vaardigheid)

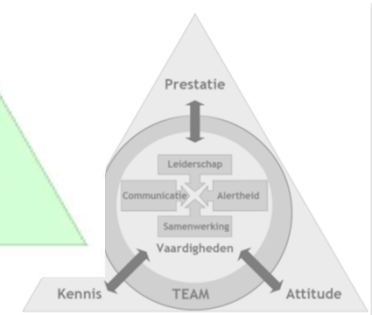
Het **proces** van **actief scannen** van gedrag en activiteiten in de omgeving en binnen het zorgproces.

- kweekt onderling respect en team verantwoordelijkheid
- resulteert in veiligheidsvangnet voor team en patiënt
- impliceert ook 'cross monitoring'.

... vergeet niet de client/patient te betrekken!



Wat beïnvloedt teamprestaties?



Onderlinge samenwerking: essentie van teamwork

Onderlinge support beschermt teamleden voor situaties van overbelasting, die effectiviteit ondermijnen en het groter risico op fouten vergroot.

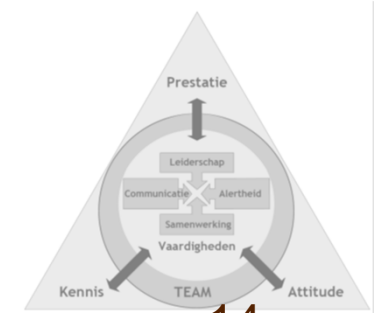


Taakgericht helpen

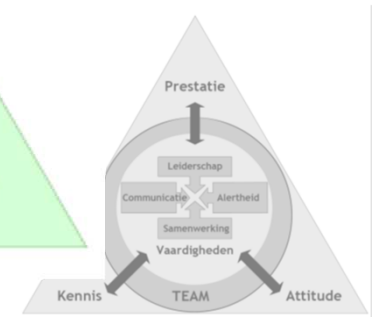
Leden van een team houden een cultuur in stand waarbinnen men van elkaar verwacht dat *actief* hulp en assistentie wordt *gevraagd* en wordt *aangeboden*.

Resultaat: *team presteert beter + risico op fouten is kleiner.*

“Elkaar helpen is met oog op teameffectiviteit en cliënten belang niet meer dan normaal.”

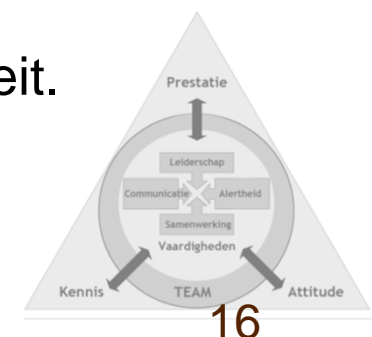


Wat beïnvloedt teamprestaties?



De Norm voor Effectieve Communicatie

- **Compleet**
 - Communiceren van alle relevante informatie.
- **Duidelijk**
 - Informatie die gemakkelijk wordt begrepen.
- **Bondig**
 - Informatie op bondige wijze communiceren.
- **Tijdig**
 - Informatie aanbieden / vragen binnen passende tijdslimiet.
- **Betrouwbaar**
 - Nagaan van afzender / afkomst / authenticiteit.
 - Informatie valideren of controleren.



Randvoorwaarden

- Sfeer van veiligheid
- Vertrouwen
- Open communicatie
- Communicatievaardigheden
- Voorbeeldgedrag
- ...



Agenda

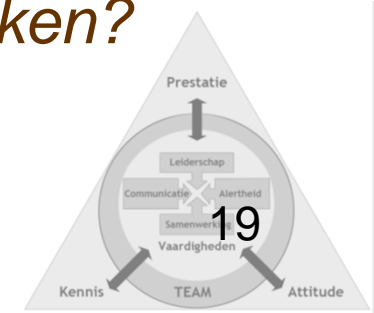
- Inleiding & 'Opwarmertje'
 - Teamwork in de zorg: de essentialia
 - **Ondermaatse teamprestaties: oorzaken en gevolgen**
 - Teamwork verbeteren
 - Discussie en vragen.
-
- PM: Casus: 'Programma *Samenwerken*', BrabantZorg.
 - PM: Korte introductie 'TeamSHOPP'.



Opdracht

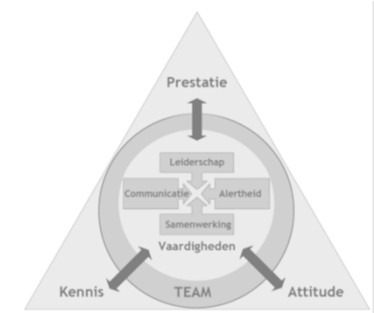
Discussieer in groepen (gebruik de *flapover*):

- Kun je voorbeelden/casus noemen van ondermaatse teamprestaties (in jouw organisatie / werkervaring tot nu toe)?
- Welke oorzaken van ondermaatse teamprestaties heb je meegemaakt of maak je mee?
- Wat waren de gevolgen? Voor jou, cliënten, medewerkers, managers, de organisatie, ...
- Heb jij momenteel met uitdagingen te maken? Welke?



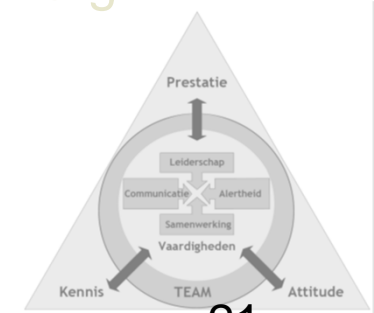
Oorzaken van ineffectiviteit in teams...

- Wisselingen in werkbelasting
- Onderbrekingen
- Vermoeidheid
- Multi-tasking
- Geen follow up
- Slechte overdracht
- Ineffectieve communicatie
- Geen richtlijn adherentie



Agenda

- Inleiding & 'Opwarmertje'
- Teamwork in de zorg: de essentialia
- Ondermaatse teamprestaties: oorzaken en gevolgen
- **Teamwork verbeteren**
- Discussie en vragen.
 - PM: Casus: 'Programma *Samenwerken*', BrabantZorg.
 - PM: Korte introductie 'TeamSHOPP'.



Opdracht

Discussieer in groepen over deze casus:

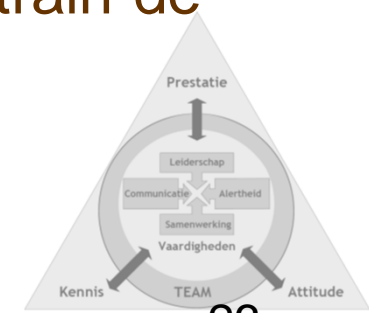
Je bent manager van een zorgorganisatie: dit (wordt uitgedeeld) zijn resultaten van het *TeamAssessment Vragenlijst (TAV)* van jouw team.

- *Hoe vind jij deze huidige situatie?*
- *Wat zou je vandaag nog doen / veranderen?*
- *Welke verbeterdoelen definieer je?*
- *Hoe pak je dat aan? Wat is je plan?*



Casus *BrabantZorg*

- **Doel**: cultuur continu gericht op verbeteren.
- **Strategie**: ‘van boven af de trap schoonmaken’.
(MT / indiv > Locatie MT / indiv > Zorgteam).
- **Focus**: Houding & gedrag; waardegestuurde organisatie.
- **Context**: meerdere programma’s synchroon; multi-component verbeterinterventie.
- **Aandachtspunten**: ‘In de spiegel kijken’ / objectiveren en meten; voorbeeldgedrag; coach-de-coach/train-de-trainer.



Discussie, vragen, opmerkingen



**Bedankt voor je aandacht en
medewerking.**



Discussie, vragen, opmerkingen

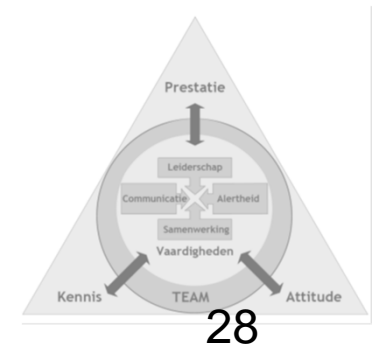
- www.teamworkindezorg.nl
- Wouter.Keijser@wacomed.nl / 06-28541565
- Voorinschrijving TeamSHOPP introductie cursus (begin 2012): info@teamshopp.nl.



Introductie



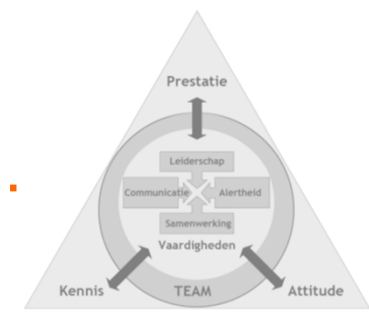
Aanvullende dia's



TeamSHOPP - Korte samenvatting

- TeamSHOPP is:
 - Resultaatgerichte cultuurverandering ...
 - ... o.b.v. modulair en *evidence based* teamtraining ...
 - ... d.m.v. klinische veranderkundige interventies ...
 - ... die aangrijpen op teamcommunicatie en -coöperatie.
- Focus: veiligheid, kwaliteit & efficiëntie.
- Zorgbreed, direct, 'op maat' inzetbaar, klein- of grootschalig.

Cultuurverandering op de werkvloer ...



Het ontstaan van TeamSHOPP

2005-2007

- Aanleiding: rapport 'To Err is Human' (1999)
- Onderzoek naar kernvaardigheden succesvolle zorgteams
- Ontwikkeling VS-versie TeamSHOPP o.b.v. zorgrichtlijnen
- 2 jaar: pilots & praktijkonderzoek

2007

- Start uitrol TeamSTEPPS in VS

2008 / 2009

- TeamSTEPPS in Australië
- Februari 2008: AHRQ-akkoord NL-versie (p/o Carolyn Clancy, CEO)

Januari 2011: TeamSHOPP in Benelux beschikbaar.

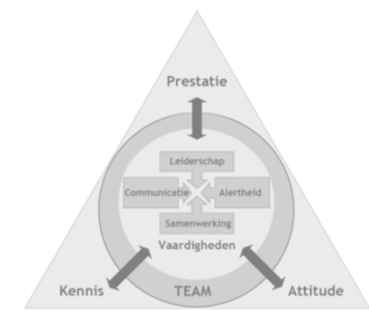


TrainingModules

■	Module 1 — Introductie	(1u)
■	Module 2 — Team Structuur	(1u)
■	Module 3 — Leiderschap	(1u)
■	Module 4 — Situationele alertheid	(1u)
■	Module 5 — Onderlinge support	(1u)
■	Module 6 — Communicatie	(1u)
■	Module 7 — Simulatie- & Praktijktraining	(1u)
■	Module 8 — Klinische Veranderkunde	(2,5u)
■	Module 9 — Coaching	(1u)
■	Module 10 — Implementatie: programmanagement & ontwikkelen actieplan	(5u)
■	Module 11 — TeamSHOP Praktijktoets Trainers	(5u)
■	Ontwikkeling TeamSHOP Actieplan	

Teamtraining

**Train-de-trainer/coach
Veranderteam,
teamtrainers &
management**



TeamSHOPP & de 8 stappen van verandering



Routekaart naar verandering

