

Klantverhaal: Diakonessenhuis

CRM-teamtraining voor afdeling Verloskunde

“Heel leerzaam om met het hele team samen te trainen en zo effectieve samenwerking te bevorderen.”



“We hebben bewust gekozen voor een multidisciplinaire teamtraining na veel wisselingen in het team. Met als wens het teamgevoel en de samenwerking met elkaar te versterken”, zegt Relinde, teammanager van de afdeling Verloskunde bij het Diakonessenhuis. “Tijdens de trainingen bleek dat we ook meer willen doen met debriefing op de werkvloer”.

“Gezien hun expertise en onze prettige, jarenlange samenwerking hebben we het METS Center gevraagd ons hierin te begeleiden.”

Gedurende een half jaar zijn alle (obstetrie)verpleegkundigen, klinisch kraamverzorgenden, klinisch verloskundigen, arts-assistenten en gynaecologen getraind in het patiëntveilig werken met behulp van CRM. Het gaat om 15 teamtrainingen, op maat gemaakt voor de afdeling. De focus ligt op niet-technische vaardigheden en effectieve samenwerking, waarbij risico's worden gereduceerd en de kwaliteit van de zorg aan patiënten wordt bevorderd. Ook de afdelings- en doktersassistenten zijn meegenomen in het CRM-gedachtegoed.

Kenmerken opdracht

Opdrachtgever:	Diakonessenhuis Afdeling Verloskunde
Periode:	Oktober - december 2023 Januari - april 2024
Omvang opdracht:	15 teamtrainingen voor telkens 8 deelnemers en een verkort programma voor ondersteunende medewerkers.
Training:	Patiëntveilig werken met CRM.
Contact:	Opleidingsbureau METS Center: T: 030-7551000

“Zeer kundige docent die zelf obstetrie verpleegkundige is en weet hoe het eraan toe gaat op de werkvloer. Een absolute meerwaarde!”

Relinde: “Ons doel is zeker bereikt. De timing was precies goed. Sterk aan de training vond ik dat er een veilige sfeer is gecreëerd, waarbij iedereen aan bod kwam. Hier is in de praktijk niet altijd voldoende tijd voor. Een positief effect is dat we elkaar beter en op een andere manier hebben leren kennen en meer dezelfde taal spreken. Dat doet veel voor het onderlinge begrip en de samenwerking in het team.”

Waardering deelnemers

Lisanne, obstetrieverpleegkundige en lid van het CRM-kernteam vult aan: “Collega’s waren erg enthousiast over de training. De docent was heel benaderbaar, had erg veel kennis in huis en kan moeiteloos de theorie verbinden aan de alledaagse praktijk. Ze weet echt hoe het eraan toe gaat, omdat ze hetzelfde werkt doet.”

“Supergave, realistische simulatiesetting. De training legt precies de vinger op de verbeterpunten tijdens acute situaties.” - gemiddelde score: 8,9

Ondanks de veilige sfeer, blijven sommige deelnemers het gebruik van video in de training erg spannend vinden. Beelden liegen niet en kunnen confronterend zijn. Relinde: “Je wordt toch zenuwachtig en wil het graag goed doen. De benadering van het METS Center is heel positief. Video wordt vooral ingezet om te laten zien wat er goed ging, waarbij leren centraal staat.”

Zelf aan de slag!

“We zijn pas net begonnen, dus we zien nog geen grote veranderingen op de werkvloer. Met de CRM-training is vooral de basis versterkt. Er is bewustwording over de principes van CRM en het samen toepassen ervan. ‘Speak up’ komt regelmatig terug. Collega’s checken vaker of de boodschap goed is overgekomen en constateren bijvoorbeeld dat het niet altijd duidelijk is wie de leiding had.”

Wat kan morgen al anders?

“Iedereen heeft tijdens de training op post-its aangegeven wat beter kan. Dit varieert van meer time-outs tot praktische zaken zoals de leesbaarheid van acute kaarten. We gaan nu op zoek naar extra aanjagers die het leuk vinden om aan de slag te gaan met de verbeterpunten op de afdeling.”

Laurie van den Nieuwendijk, sr. opleidingsadviseur Diakademie vult aan: “Dan wordt vanzelf duidelijk waar we tegenaan lopen. We inventariseren met het kernteam de concrete verbeterpunten die zijn aangedragen. Welke zijn echt CRM-gerelateerd, welke raken samenwerking en processen en hebben de meeste prioriteit? Wat kunnen we morgen al anders doen en welke leerpunten vragen meer aandacht of extra begeleiding?”

Support on the job

Relinde: “Het is heel fijn dat het METS Center ook support on the job aanbiedt, waarbij een docent op locatie komt voor extra begeleiding en dat aanvullende training mogelijk is om ons verder te bekwamen als instructeur. Bijvoorbeeld om debriefing en de stappen van de learning conversation nog beter in de vingers te krijgen.”

Hoe blijft opgedane kennis behouden?

Stel een CRM-kerngroep in die collega’s en teams in huis kunnen trainen. Zo blijft kennis actueel en geborgd en kunnen de CRM-vaardigheden blijvend worden toegepast binnen de eigen afdelingen. Het METS Center leidt al meer dan 15 jaar simulatie-instructeurs op. We denken graag mee over een passende oplossing voor uw ziekenhuis.