

Klantverhaal: Isala in Zwolle

Teamtraining 'Patiëntveilig werken m.b.v. CRM'

“CRM teamtraining die naadloos aansluit op onze praktijk en wensen.”



Het Isala in Zwolle had een duidelijk doel voor ogen: de hele afdeling NICU (neonatologie intensive care unit) laten werken volgens de CRM-principes. Ter bevordering van de kwaliteit en daarmee de patiëntveiligheid.

De opdracht

Annet Blok, ICN verpleegkundige en coördinerend verpleegkundige educatie bij Isala: “Door de coronapandemie lag ons simulatieonderwijs even stil. We wilden hier graag weer een boost aan geven en tegelijkertijd de afdeling vertrouwd maken met het werken volgens de CRM-kernpunten. We wilden een compacte en praktisch toepasbare teamtraining op maat. Ik was eerder met een groep collega's door het METS Center opgeleid tot simulatie-instructeur en we werkten ook met hun samen voor de spoedeisende hulp. Vanwege onze positieve ervaringen en de gewenste uniformiteit in de training, is besloten om het METS Center opdracht te geven voor het verzorgen van 11 CRM teamtrainingen aan acht deelnemers per keer, speciaal toegespitst op de neonatologie.”

Kenmerken opdracht

Opdrachtgever:	Isala in Zwolle Contactpersoon: Annet Blok, ICN verpleegkundige en coördinerend verpleegkundige educatie.
Training:	Teamtraining 'Patiëntveilig werken met behulp van CRM'.
Omvang opdracht:	11 trainingen voor telkens 8 deelnemers.
Contact:	Opleidingsbureau METS Center: T: 030-7551000

Echt maatwerk

“De samenwerking met het METS Center verliep heel prettig, ze waren erg coöperatief. Door corona en ziekte hebben we veel moeten schuiven. De communicatielijnen waren altijd heel kort en er is actief meegedacht.”

“De docenten hebben als neonatoloog en verpleegkundige obstetrie en gynaecologie niet alleen relevante vakkennis en ervaring, maar zijn ook super enthousiast, energiek en bevlogen. We hebben het programma en de casussen vooraf uitgebreid besproken. De casuïstiek was hierdoor heel realistisch wat een belangrijke randvoorwaarde is voor het slagen van de trainingen. Deelnemers vonden het onderwijs prettig en laagdrempelig, ze voelden zich veilig en bijna iedereen kwam enthousiast terug!”

“Echt goed luisteren naar onze wensen, korte lijnen, grote flexibiliteit en de bevlogenheid van de docenten. Dat is de kracht van het METS Center.”

Effectief teamwork

“De complete medische teams (artsen, aios, physician assistants, verpleegkundigen en verpleegkundig specialisten) zijn samen getraind, dat heeft heel veel meerwaarde. Het ondersteunend personeel heeft een verkort programma doorlopen. Zij maakten zo kennis met het CRM gedachtegoed en werden zich bewust van hoe belangrijk ook hun observaties zijn. Zo maak je het levend. Het is zeer gewaardeerd, doet veel voor het onderlinge begrip, het draagvlak en effectief teamwork.”

“Na de training is een CRM werkgroep ingesteld die aan de slag gaat met de verbeterpunten op de afdeling. Hierin participeert ook de kwaliteitsfunctionaris. Het werken volgens de CRM-kernpunten biedt structuur, geeft overzicht en bevordert de kwaliteit.”

Gezamenlijke verantwoordelijkheid

“Wat enorm bijdraagt aan de borging van opgedane kennis is dat elke deelnemer is uitgedaagd op het einde van de training om na te denken over wat je als individuele medewerker gaat aanpakken en wat je wilt dat de afdeling gaat doen op CRM gebied. De focus ligt op de gezamenlijke verantwoordelijkheid als team.”

“We staan nog aan het begin, maar de eerste aanzet om te werken volgens de CRM punten is er. Voordat we een procedure in gaan, doen we een stopmoment. Een check of alles er is. Niet om een collega te wijzen op een fout, maar om de kwaliteit van de zorg en de patiëntveiligheid te waarborgen. We evalueren vaker, even terugblikken: wat ging goed, wat kan beter. En belangrijk: ‘Ken je werkplek’. Je eigen afdeling ken je wel, maar hoe zit dat bij een andere afdeling zoals de MRI?”

“We hebben zeker ook baat gehad bij de *Support on the job* die onderdeel is van de EuSim level 1 training. De docent kwam op locatie, gaf feedback en voorzag de trainers van nuttige tips en voorbeelden. We zijn zeker van plan om terug te komen bij het METS Center.”

Waardering deelnemers

Gemiddelde score: 8,5

- *“Zeer goed toegespitst op onze doelgroep met realistische casussen en zelfs met onze eigen materialen.”*
- *“Veilige en ontspannen sfeer, heel leerzaam. Fijne kleine groep, iedereen kwam aan bod.”*
- *“Scenario’s worden opgenomen en aansluitend besproken. Dat is heel waardevol om met een compleet team te doen.”*

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 15 jaar simulatie-instructeurs op. We denken graag mee over een passende oplossing voor uw ziekenhuis.