

Teamcommunicatie in Kaart 1.0

*Identificatie van sterke en zwakke punten in de
teamcommunicatie in revalidatie, zorg en
onderwijs*

TIK: Teamcommunicatie in Kaart

TIK = Feedbackinstrument

- Brengt in grote lijnen de sterke en zwakke elementen van de teamcommunicatie van een team in kaart.
- Levert informatie op voor teamleden, voorzitters en managers; Wat zijn verbeterpunten, Wat is nodig voor het verhogen van de efficiëntie en/of effectiviteit?

Historie

- Themagroep scholing en training 2004

Ellen Vogel / Jitske Gulmans / Josje Lamboo / Maria Kuijs / Femke Stoop

- Behoefte aan objectief meetinstrument om teamfunctioneren volgens de RAP methodiek in kaart te brengen
- Ontstaan van instrument: Team In Kaart

Eerste versie Team in Kaart

Drie scoreformulieren:

1. Rapportage (voorafgaand aan Teambespreking)
 2. Teambespreking
 3. Verslag van de bespreking
- Alleen vanuit perspectief van observator/trainer
 - Geen observatie gericht op beleving en interactie

Aanbevelingen themagroep

Perspectief vanuit andere partijen ook aan bod laten komen. Dus ook vanuit:

- De teamleden
- De revalidatiearts
- En de revalidant(systeem)

Teamcommunicatie in Kaart

Ellen Vogel, Peter van Essen en Bianca Nijhuis ontwikkelde in 2009 de huidige versie van de TIK

Team in Kaart



Teamcommunicatie in Kaart (ontwikkelversie)

Feedbackinstrument

- TIK is gericht op de evaluatie van de communicatie van een team rondom één specifieke revalidant.
- Het doel van TIK is de samenhang in de revalidatie, de zorg en het onderwijs te verbeteren.
- Het resultaat van dit instrument geeft een indruk van de teamcommunicatie van dit specifieke team op dit moment.

Zorgcommunicatie

De communicatie tussen de revalidant, het revalidantsysteem en het team én tussen de verschillende teamleden onderling.

Doel Teamcommunicatie

Het komen tot één interdisciplinair overeengekomen vraaggericht, resultaatgericht en eenduidig vastgelegd plan voor een revalidant en zijn of haar omgeving (gezin).

Opbouw en inhoud van de TIK

Gericht op de 3 processtappen binnen de teamcommunicatie:

1. Schriftelijke informatie voorafgaand aan de bespreking
2. Mondelinge informatie tijdens de bespreking
3. Schriftelijke informatie na de bespreking; de notulen/het plan

Het instrument bestaat uit 4 verschillende vragenlijsten.

1. Een voor alle betrokken teamleden
2. Een voor revalidant(systeem) / Ouders
3. Twee voor onafhankelijke observator

Onderdelen van TIK

- A. Methodiek in de individuele rapportage voorafgaand aan de bespreking *(R,T,O)*
- B. Organisatorische kenmerken *(R,T,O)*
- C. Vergadertechniek van de deelnemers *(R,T,O)*
- D. Voorzittersrol *(R,T,O)*
- E. Klantgerichtheid *(R,T,O)*
- F. Bejegening revalidant(systeem) *(R,T,O)*
- G. Bejegening teamleden (onderling) *(R,T,O)*
- H. Opmerkingen Revalidantsysteem *(R)*
- I. Methodiek in de bespreking *(T,O)*
- J. Methodiek in de notulen *(O)*
- K. Opmerkingen teamleden *(T)*
- L. Belevingsniveau *(R,T,O)*

R= Revalidant T= Teamlid O= Observator

Vraagstelling en antwoordcategorieën

Stellingen

Over negen onderwerpen zijn stellingen geformuleerd (68 stellingen in totaal).

Beoordeling

De respondent beoordeelt de stelling m.b.v. een vijf-punt-schaal (zeer zwak / zeer goed).

Scores

--	(-2)	= Zeer zwak
-	(-1)	= Zwak
+/-	(0)	= Middelmatig
+	(+1)	= Goed
++	(+2)	= Zeer goed
nvt	(nvt)	= Niet van toepassing

Rol observator

- Informeert alle betrokkenen over het feedbackinstrument (waarom, wat en hoe).
- Coördineert (elektronische) verspreiding van de vragenlijsten.
- Is aanwezig bij de teambespreking en vult Vragenlijst Observator en - Beleving in.
- Helpt indien nodig de revalidant met invullen.
- Verzamelt gegevens en maakt een analyse van het teamfunctioneren.
- Maakt een verslag van de feedback.
- Organiseert een feedbackgesprek met het team.

Tijdsinvestering

- **Observator:**
 - Instrueren teamleden en revalidant; kost tijd!
 - Bijwonen teambespreking: 20-30 min.
 - Invullen vragenlijsten: 10 min.
 - Maken feedbackverslag: 30 min.
 - Optie: helpen revalidant met invullen vragenlijst: 30 min.
- **Teamleden:**
 - 10-15 minuten voor invullen vragenlijst
- **Feedback:**
 - Gesprek, duur 1 uur (voorkeur met RA, TM en behandelaar)
 - Schriftelijk

Feedbackgesprek

De observator:

- Belicht 1 of 2 sterke punten teamfunctioneren
- Belicht 1 of 2 verbeterpunten
- Bespreken 'Beleving'
- Bespreken opvallende verschillen in scores tussen de 3 bronnen
- Bespreken opmerkingen revalidant(system) en teamleden

Inzet van de TIK

- 0-meting:
 - Sterke en zwakke elementen team/organisatie
 - Aandachtspunten voor training/scholing
 - Aandachtspunten voor leidinggevende/directie
- Evaluatief:
 - Hebben de ingezette acties tot een betere communicatie van revalidatie, zorg en onderwijs geleid?

Plannen met de TIK

- Ervaringen van deelnemers aan deze workshop verzamelen:
 - Wat willen we graag meten t.a.v. zorgcommunicatie?
 - Wat missen we nog binnen de vragenlijsten?
 - Tips voor ons!
- Praktijkervaringen verzamelen en verwerken in nieuwe versie.

TIK op website KCZC 2.0

- TIK handleiding ontwikkelversie
- TIK technische handleiding
- Vragenlijsten (Excel moederbestand)

www.kczorgcommunicatie.com

Stellingen

- Elke revalidant(systeem) kan een team beoordelen volgens de TIK-vragenlijst.
- De afname van een TIK helpt elk team bij het verbeteren van haar zorgcommunicatie
- De tijdsinvestering van het afnemen van een TIK verdient zich altijd terug door een efficiëntere zorgcommunicatie.

Bedankt voor uw aandacht en input!

Inge Arts (Maartenskliniek)

- Fysiotherapeut volwassenenrevalidatie (dwarslaesie)
- RAP trainer en RAP coördinator volwassenenrevalidatie

Mischa Prop (De Hoogstraat)

- Kinderfysiotherapeut Kindteam
- Projectmedewerker EPD (Inhoud)
- RAP en ICF trainer/coach