

<2> Conferentie 2015

Vrijdag 13 november 2015 vond de eerste conferentie plaats van het platform teamwork in de zorg in Nederland in de vorm van een site visit



Op vrijdag 13 november vond in het EMC te Rotterdam een bijeenkomst plaats "Het Platform teamwork in de zorg". De dag werd geopend door Dick Tibboel, sectorhoofd IC kinderen uit het EMC. Het nut en de noodzaak van CRM werd geïntroduceerd, waarbij verschillende aspecten naar voren kwamen, zoals inhoud en duur van trainingen en de kosteneffectiviteit. Het belang van CRM was voor de aanwezigen overduidelijk: CRM is het cement van een organisatie maar de vraag is of het al in de genen zit van de mensen die werken in de dagelijkse praktijk. De vragen die de rest van de dag een hoofdrol zouden spelen werden in de groep vastgelegd: spreken we dezelfde taal wat betreft CRM, hoe krijgen we het in de infrastructuur van een organisatie, en hoe kan je dit borgen?

Hoe breed je een team binnen CRM kan definiëren blijkt uit de presentatie vanuit het RadboudMC, waar een patiëntvertegenwoordiger deel uit maakt van het CRM-kernteam op de kinderafdeling. Ouders van het kind worden gezien als onderdeel van het behandelteam en vandaar dat de aanvulling van een patiëntvertegenwoordiger in het CRM-kernteam een enorme meerwaarde is. Dit werd zowel vanuit de patiëntvertegenwoordiger als een zorgverlener uit het CRM-team bevestigd op basis van volgende argumenten:

- o Zorg wordt beter en meer veilig als je het samen met de patiënt doet (of ouder/mantelzorger)
- o De patiënt of naaste heeft aan ander visie, wat kan leiden tot nieuwe inzichten
- o Andere achtergrond van de naasten geeft waardevolle input tijdens o.a. implementatie
- o Je krijgt een beter beeld over wat de doelgroep wil weten als je ze informeert.
- o Het vermindert de "NIVEA" cultuur: Niet Invullen Voor een Ander
- o Beperkingen die genoemd werden waren: tijdsinvestering, de rol in team moet groeien, de patiënt/ouder heeft geen toegang tot ZIS en interne communicatie, er zijn beperkingen in inzetbaarheid (qua tijd en privacy)

De site visite in het EMC bracht de deelnemers langs de verschillende simulatie omgevingen die gebruikt worden om werknemers, studenten en (buitenlandse) gasten te trainen. Onderwerpen die hierbij en route besproken werden waren:

- o De ontwikkeling van een breed gedragen standaard voor trainers
- o Het uitwisselen van trainingsscenario's in het land
- o Het deelnemen aan en leren van elkaars trainingen, om feedback te krijgen op werkwijze en tot een eenheid van taal in het land te komen.
- o Deze onderwerpen zijn tijdens het CRM café daarop volgend in kleine groepen verder uitgediept waarin de volgende vragen gesteld werden

CRM Cafe: Wat is CRM?

- o *Hebben we een eenduidig begrippenkader nodig zodat we dezelfde taal spreken? Welk model en welke definities gaan we gebruiken?*
- o *Is CRM de beste naamgeving? Crew resource management is een bredere term dan medisch teamwork, en het gaat bovendien niet alleen om crisis situaties.*
- o *Wat is het doel van CRM? Het optimaliseren van teamwork*
- o *Welke vormen van standaardisering kunnen we gebruiken om een infrastructuur voor CRM in geheel Nederland te creëren en te borgen?*
- o "Wat is een CRM-trainer, waaraan moet zo iemand voldoen?,"

Wat willen we met dit platform realiseren?

- "We willen de basisprincipes van CRM in alle curricula van zorgberoepen introduceren om zorgverleners te leren dat het onderdeel is van het dagelijks werk – hoe gaan we dit implementeren en hoe gaan we dit toetsen?",
- En op de werkvloer zelf? Hoe introduceer je CRM binnen een instelling, hoe gaan we kennis en vaardigheden omtrent CRM testen en wat is het gevolg indien een toets niet succesvol wordt afgerond?
- Hoe kunnen we met overtuigingskracht de "sense of urgency" overbrengen naar facilitators in andere instellingen en op andere afdelingen?"

De uitkomst van dag is dat er een kerngroep zal gevormd worden waarin een contactpersoon uit een aantal van de aanwezige instellingen zal plaatsnemen. Deze kerngroep gaat als voorbereiding op de volgende bijeenkomst aan de slag met een eerste opzet voor concrete informatievoorziening naar het veld.

Bovendien zal de DSSH de activiteiten van dit platform rond CRM in de zorg aankondigen via de website en de nieuwsbrief. Om informatie uit te wisselen worden verschillende opties besproken zoals de ontwikkeling van een toolkit / starters kit of praktijkgids tot het opstarten van een online community. Iedereen is akkoord om ervaringen uit te wisselen, om van elkaar te leren niet alleen bij de aanwezigen maar ook buiten deze groep. Hoe en onder welke naam is nog niet beslist. Een eerste stap in de uitwisseling van huidige CRM oefeningen in de praktijk vanuit de verschillende ziekenhuizen gebeurde aan de hand van posterpresentaties. Het RadboudMC kwam hierbij als winnaar uit de bus voor de eerste postertrofee "CRM in de haarvaten Radboudbrede implementatie in zorg, onderzoek en onderwijs".



