

“Clientgericht werken met je team”

Toolkit voor teams



Uitleg

Voor wie is het bedoeld?

Teams in de ouderenzorg

Wat is het doel van dit document?

Cliëntgericht werken met je team

Hoe gebruik je het document?

Dit document is bedoeld als hulpmiddel om het gesprek binnen het team op gang te krijgen. In dit document staan 5 thema's die belangrijk zijn voor cliëntgericht werken. De bedoeling is dat je elk thema bespreekt binnen je team. Plan hiervoor een teambijeenkomst van 1-2 uur in totaal. Meer tijd mag natuurlijk ook. Voor elk thema kijk je als team hoe je er op dit moment voor staat, en hoe je het in de toekomst graag zou willen. De vragen in dit document zijn voorbeeldvragen. Voel je dus vrij om meer vragen te bedenken en bespreken binnen je team. Als je meer toelichting bij de thema's wilt, zie je die op pagina 8-9.

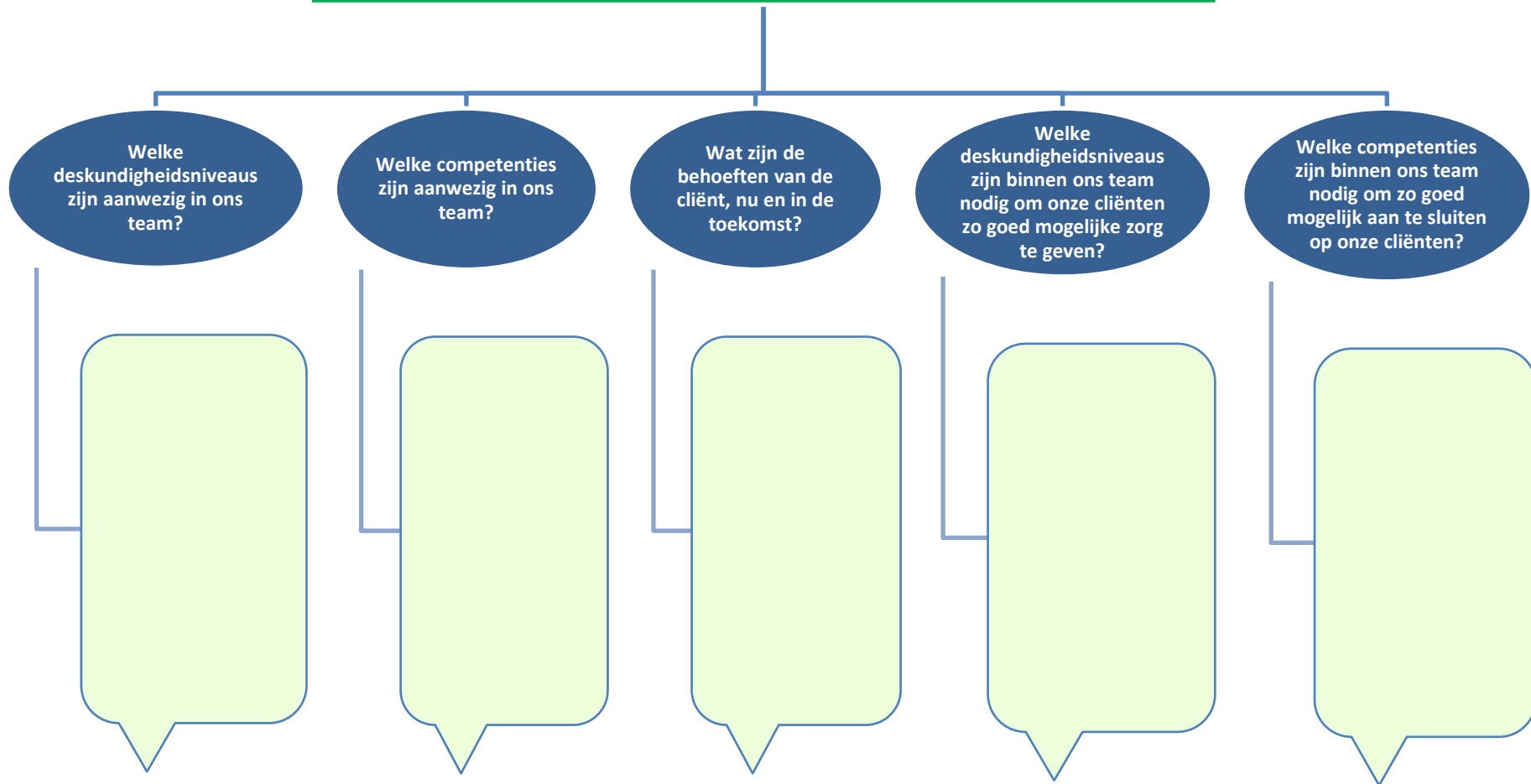
Achtergrond

Dit document is ontwikkeld op basis van het onderzoek Proeftuinen Ouderenzorg. Voor meer informatie over de Proeftuinen Ouderenzorg, ga naar www.proeftuinenouderenzorg.nl. Voor meer informatie over het onderzoek, ga naar www.nivel.nl.

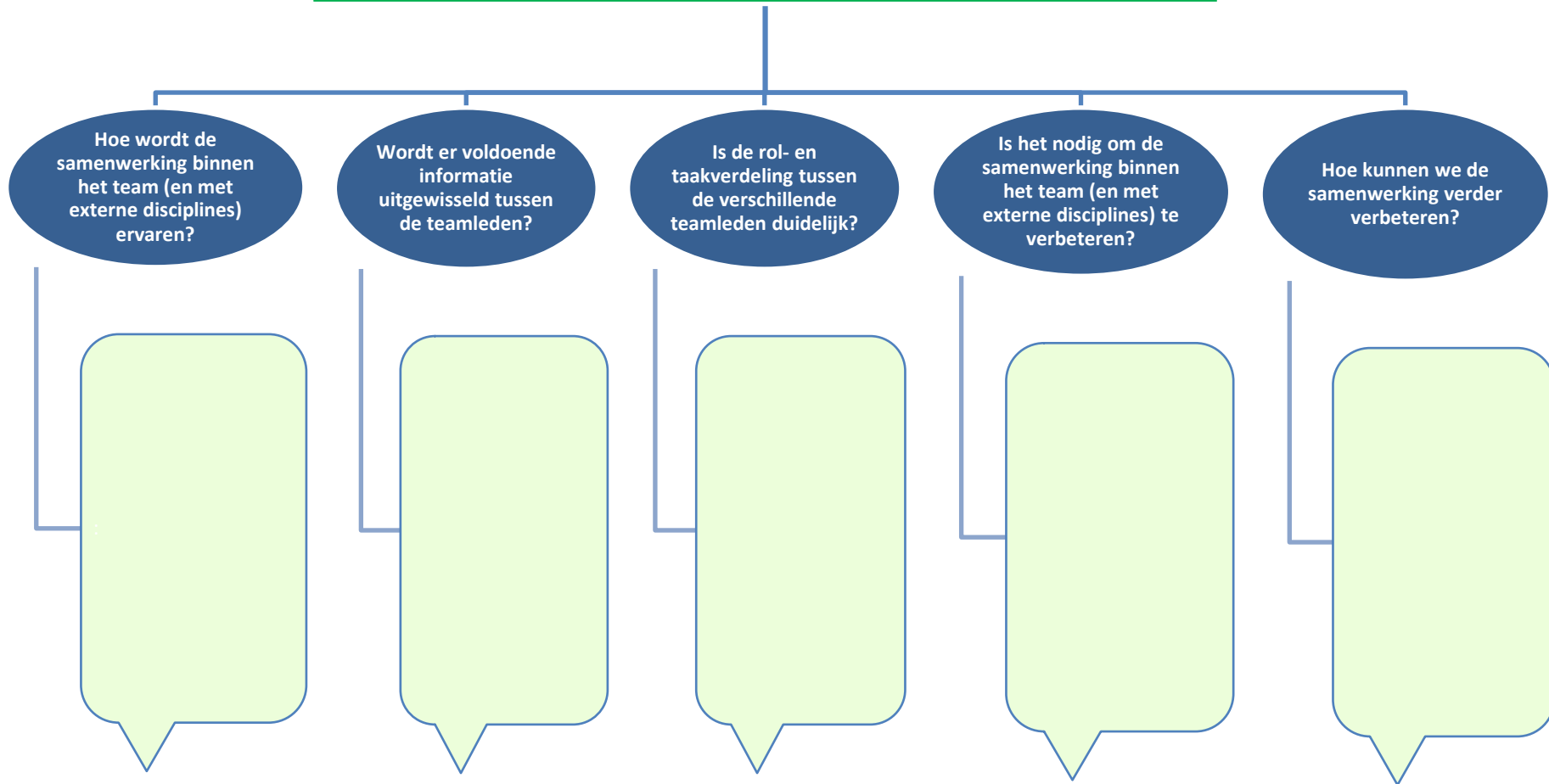
Auteurs: Linda Koopmans, Cordula Wagner

© NIVEL, januari 2016.

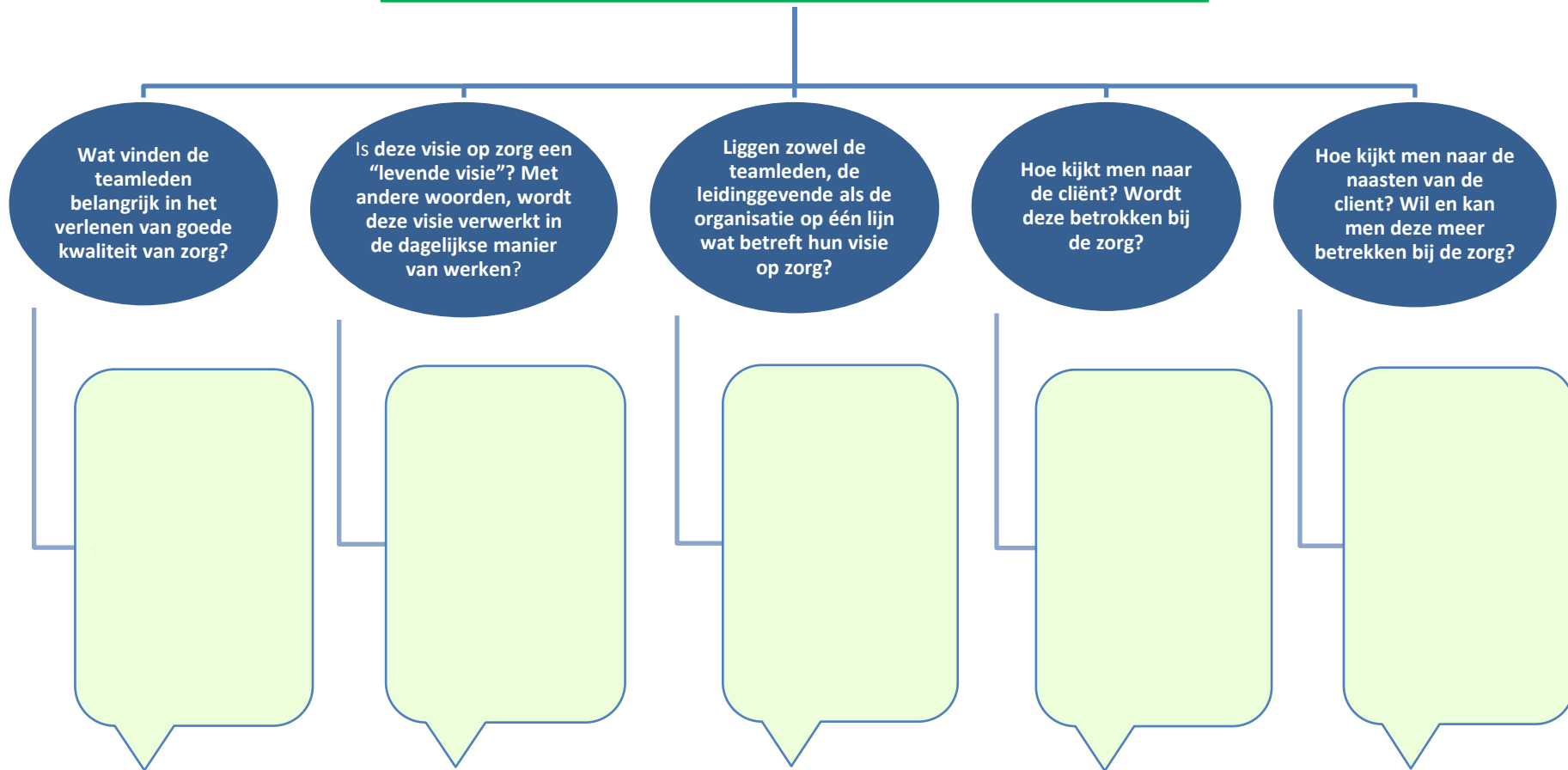
Teamsamenstelling



Samenwerking



Visie op zorg



Regelruimte

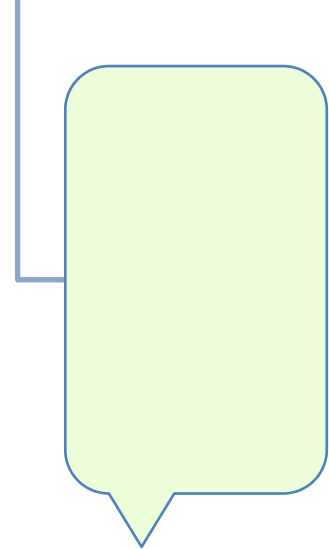
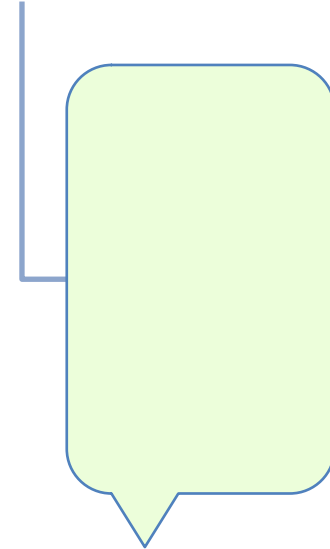
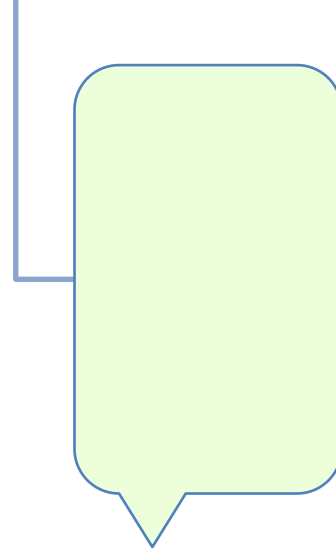
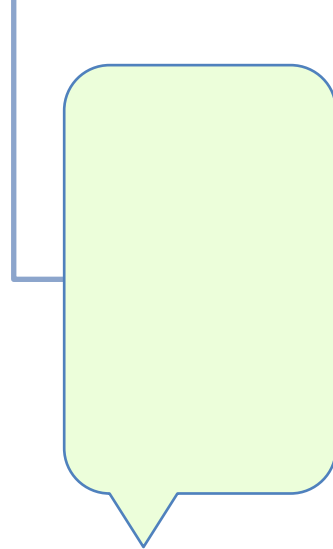
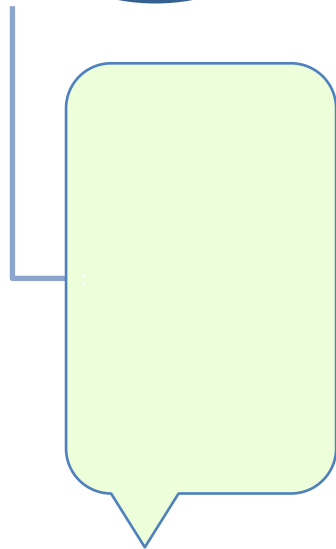
Krijgen teamleden de ruimte in hun werk om eigen regie te nemen en flexibel in te spelen op de (individuele) zorgvraag van de client?

Willen teamleden de ruimte in hun werk om eigen regie te nemen en flexibel in te spelen op de (individuele) zorgvraag van de client?

Wat houdt eigen regie in volgens de teamleden?

Geeft de leidinggevende duidelijke kaders mee voor de regelruimte van medewerkers?

Zien medewerkers zichzelf als professional?



Teamcultuur


In welke 3 woorden zou men de teamcultuur omschrijven?

Is er sprake van een open, positieve teamcultuur?

In hoeverre staan teamleden achter veranderingen in het team of in het werk?

Hoe en in hoeverre betreft leidinggevende de medewerkers bij veranderingen?

Staan teamleden open voor het leren van nieuwe kennis en vaardigheden?



Toelichting op de thema's

Thema	Omschrijving	Subthema	Omschrijving
Staff & skill mix	De combinatie van opleidingsniveaus en competenties binnen het team	Opleidingsniveaus Competenties	Het niveau waarop medewerkers een opleiding gevolgd hebben. Een vermogen dat kennis-, houdings- en vaardigheidsaspecten omvat om in concrete taaksituaties doelen te bereiken.
Samenwerking	De manier waarop personen met elkaar samenwerken aan een gezamenlijk doel of resultaat. Samenwerking kan intern zijn (tussen zorgverleners van dezelfde instelling), extern (tussen zorgverleners uit verschillende instellingen), of een mengvorm.	Communicatie Coördinatie	Verbale en nonverbale uitwisseling van ervaringen of informatie tussen personen. Dit geldt zowel tussen zorgmedewerkers, met disciplines zoals de huisarts, psycholoog en SOG, als ook met de cliënt, familie, mantelzorgers en/of vrijwilligers. Onderlinge afstemming van verschillende personen of rollen bij het uitvoeren van het werk.
Visie op zorg	De koers en uitgangspunten over de manier waarop men binnen de zorgorganisatie met elkaar zorg wil verlenen.	Zorg voor individuele cliënt Rol van familie, mantelzorgers en vrijwilligers	De manier waarop het team met elkaar de zorg wil verlenen aan de individuele cliënt. De manier waarop het team de rol van familie, mantelzorgers, en vrijwilligers ziet in de zorg voor de cliënt.
Regelruimte	Het krijgen en benutten van ruimte voor eigen regie en professionaliteit in het werk.	Eigen regie van de professional	Het krijgen en nemen van ruimte voor autonomie, zeggenschap, en flexibel inspelen op de (individuele) zorgvraag.

Teamcultuur & ontwikkeling	De gedeelde opvattingen, normen en waarden die in het team heersen, en de ontwikkeling hiervan over de tijd.	Professionaliteit Rol en positie leidinggevende Draagvlak bij medewerkers	Op een deskundige en vakbekwame wijze het beroep uitoefenen. Dit bestaat zowel uit een vaktechnisch aspect ("de dingen goed doen") als een moreel aspect ("de goede dingen doen"). De manier waarop leiding wordt gegeven aan het team. Een door belangen ingegeven evaluatie van de situatie/plannen/veranderingen binnen het team. In deze evaluatie zit een attitude (positief, neutraal, negatief) en een gedragselement (actieve steun, passieve steun, weerstand). Afhankelijk van de evaluatie kan worden vastgesteld in hoeverre er sprake is van draagvlak voor bepaalde plannen. Het ontstaan of tot stand brengen van relatief duurzame veranderingen in kennis, houding en vaardigheden en/of in het vermogen om te leren, door middel van ervaringsleren, sociaal leren en/of theoretisch leren. Het vermogen van medewerkers en organisatie om te veranderen.
		Leren	
		Verandervermogen	