Beter communiceren en samenwerken door simulatie-training

‘Wat maakt nou dat je je niet durft uit te spreken?’

In acute medische situaties is het extra belangrijk dat je als team goed communiceert en samenwerkt. Een team van experts verandert daardoor in een expertteam. Dat ondervonden de medewerkers van de afdeling Kindergeneeskunde van het Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis (ETZ).

Rondom het bed heerst opperste concentratie. De kinderarts, de arts-assistent en de kinderverpleegkundige buigen zich gezamenlijk over de patiënt die het steeds benauwder lijkt te krijgen. “Zet je alvast de verneveling klaar?”, klinkt het, terwijl een vierde teamlid de kamer binnenkomt. De patiënt begint blauw aan te lopen, de spanning in de ruimte stijgt...

Het zou een willekeurige situatie kunnen zijn in een willekeurig ziekenhuis, ware het niet dat het hier om een teamtraining gaat in het simulatiecentrum van Medsim in Eindhoven, een onafhankelijk research- en trainingscentrum voor de medische zorg. De patiënt waar de zorgprofessionals zich zo druk om maken, is in dit geval niets meer of minder dan een levensechte pop.

Medsim is een initiatief van Máxima Medisch Centrum en de Technische Universiteit Eindhoven. Het opleidingscentrum werd in 2005 opgericht vanuit een behoefte uit het veld. De behoefte om binnen de steeds complexer wordende zorg de communicatie tussen zorgprofessionals van verschillende disciplines te versterken en de teamperformance te verbeteren.

Joost Bonenkamp

Joost Bonenkamp, kinderarts en medisch manager Kindergeneeskunde bij het ETZ, nam deel aan de teamtraining. "Ondanks de kunstmatige situatie schiet je meteen in je rol", zegt hij. "Je doet automatisch de dingen zoals je gewend bent ze te doen. Als je bijvoorbeeld moeite hebt om je collega een opdracht te geven, dan komt dat vanzelf boven tafel. Ook al zou je geneigd zijn om dit te verbergen."

Communicatietools

Volgens Rob Steinweg, directeur van Medsim, is dat nou precies de bedoeling. "Medisch professionals trainen hun niet-medische skills, zoals communicatievaardigheden en teamwork, het best in hun eigen omgeving. We hebben daarvoor een aantal communicatietools ontwikkeld die ook gebruikt worden binnen de luchtvaart. Bijvoorbeeld de 'Closed loop', het terugkoppelen van een opdracht. Eerst leggen we die tools uit, daarna oefenen we ze in een gesimuleerde setting die per definitie veilig is. Je dompelt mensen als het ware onder in hun dagelijkse wereld en zorgt voor een onverwachte interventie waardoor het team wat onder druk komt te staan en dus moet presteren. Enerzijds betekent dat handelen, anderzijds betekent dat samenwerken en communiceren. Taken verdelen, hulp inroepen, enzovoort."

Rob Steinweg

Lachen

Noortje Muselaers is programmamaker en communicatie- en gedragstrainer. Zij begeleidde de trainingen bij Medsim voor de medewerkers van de afdeling Kindergeneeskunde van het ETZ. "In acute situaties zien we vaak dat mensen terugvallen in bepaald gedrag. Daarom trainen we juist op dit soort stressvolle situaties. Een veilige omgeving is hiervoor heel belangrijk. We doen altijd ons best om mensen op hun gemak te stellen. Door de manier waarop we ons als trainers voorstellen, bijvoorbeeld. We beginnen niet voordat we even samen gelachen hebben. Want ik merk dat mensen het heel spannend vinden. Ze worden bekeken als ze aan het werk zijn en er worden video-opnamen gemaakt." Na de oefening, die zo'n tien tot vijftien minuten duurt, krijgen de deelnemers de video-opnamen te zien van hun optreden als team. Samen met Muselaers en de medisch trainer bespreken ze wat er goed gaat en wat beter kan. "Ik ken al die medische termen niet", zegt Muselaers. "Daardoor kan ik me helemaal richten op het communicatie- en gedragstuk. Ik stel vragen als: Wat maakt nou dat je je niet durft uit te spreken?"

Noortje Muselaers

Leerzaam

Bonenkamp vond het heel leerzaam om de beelden terug te kijken: "Ik ben iemand die luistert, nadenkt en dan pas iets zegt. Ik nodig mensen uit om mee te denken en tegen mij te praten. Door deze training heb ik geleerd dat het heel nuttig is om wat assertiever te zijn. Iedereen heeft zijn kwaliteit in communicatie, maar daar staat vaak ook een zwakte tegenover. Het getuigt van professionaliteit als je die zwakte bij jezelf erkent en daar aandacht aan geeft. Daardoor leer je beter en duidelijker te communiceren. Natuurlijk is elke benauwdheidsaanval weer anders. Maar de basis van je communicatie is telkens hetzelfde. Daarmee houd je grip op de situatie. Dat geldt trouwens niet alleen voor de werkvloer, maar ook in privésituaties."

Expertteam

"Over het algemeen is het voor mensen de grootste uitdaging om open en transparant te zijn", zegt Steinweg. "Jezelf kwetsbaar willen en durven opstellen, dwars door de hiërarchie van het team heen. Iedereen moet een suggestie durven doen aan het team, ook aan de dokter. We noemen dat 'Speak up', durf je uit te spreken. Daarnaast hebben we 'Invite' gezet, dat was een aanvulling van Pim van Dijken, een kinderarts van het ETZ. Want de arts is verantwoordelijk voor een klimaat waarin zijn of haar teamleden zich uitgenodigd voelen om zich uit te spreken. 'Speak up' & 'Invite' loopt dwars door alle communicatietools heen. Uiteindelijk moet je met het team een prestatie neerzetten, je kunt het niet alleen. Het is de kunst om van een team van experts een expertteam te worden."

Leercurve

Het valt Muselaers op dat de medewerkers van het ETZ een enorme leercurve laten zien. "Wat ze leren, passen ze meteen toe", zegt ze. "Het doel van deze trainingen is om mensen het effect te laten ervaren van een paar simpele tools. Zoals de tool 10 voor 10: tien seconden overleg met het hele team om daarna weer tien minuten vooruit te kunnen. Iedereen mag een 10 voor 10 vragen. Bijvoorbeeld als er een nieuw teamlid de kamer binnenkomt, of als er iets onduidelijk is. Toch vinden mensen dat lastig, merk ik. Medici zijn geneigd om te handelen, het voelt voor hen heel onnatuurlijk om tien seconden stil te houden. Of ze denken: 'Het zal wel aan mij liggen dat ik het niet snap. Laat ik maar even wachten, dan wordt het me vanzelf wel duidelijk.' Als ze dan aan het eind van de trainingsdag tóch een 10 voor 10 vragen, dan is er echt een obstakel overwonnen. Dat vind ik zo mooi om te zien, daar kan ik enorm van genieten."

>

Koffie

Het zou natuurlijk zonde zijn als een trainingsdag waarbij zoveel is gebeurd en geleerd, in de vergetelheid raakt. Hoe zorgt de afdeling Kindergeneeskunde er nu voor dat het geleerde niet wegzakt? "Wij herhalen zelf bepaalde onderdelen van de training", zegt Bonenkamp. "Ons kernteam - daarin zijn alle functies vertegenwoordigd die mee hebben gedaan aan de training - is daar heel actief in. En als medisch trainer ben ik zelf ook ambassadeur." Gekscherend: "Als iemand vraagt: 'Jongens, wie wil er koffie?', dan wordt er tegenwoordig meteen teruggeroepen: 'Ho, ho, wacht even, daar hebben we een communicatietool voor!' Het is een grap, maar het maakt wel dat mensen het zich herinneren. Je moet alert blijven, dan wordt het langzaamaan een automatisme."

"Dit soort trainingen is niet alleen voor de patiëntveiligheid", aldus Bonenkamp. "Het gaat ook over de organisatie in het ziekenhuis. Hoe communiceer ik met mijn secretariaat? Hoe bespreek ik dingen met de ouders? Ik kan deze communicatietraining aanraden aan iedereen die in een team samenwerkt, op alle niveaus."

> "Het is de kunst om van een team van experts een expertteam te worden."

MediRisk Assessments

Naast leren van en reageren op wat er niet goed gaat in de zorg, is meer nodig om te komen tot verbetering van de patiëntveiligheid. Gebleken is dat het leren van incidenten complex is, vanwege de vaak unieke aspecten en zeldzaamheid van voorkomen. In de toekomst zal het voorkomen dat incidenten met onverwacht ongunstige uitkomsten voor de patiënt, veel meer worden bepaald door interactie, aanpassingsvermogen en veerkracht van zorgverleners onderling en zorgverleners met patiënten.

Binnen de Onderlinge is afgesproken dat aan ziekenhuizen met een verhoogd risico op vangnet- en geboortezorg-gerelateerde claims, een MediRisk Assessment wordt aangeboden.

Het MediRisk Assessment is bedoeld om sámen met het ziekenhuis te bekijken of er nog verbetermogelijkheden zijn om toekomstige claims te voorkomen.

Het model voor het MediRisk Assessment is gebaseerd op het 'Framework for Safe, Reliable, and Effective Care' van het Institute for Healthcare Improvement (IHI). In dit instrument komen de verschillende aspecten van hoog betrouwbare organisaties (High Reliability Organizations) samen. HRO organisaties blijken een hoge mate van veerkracht en vasthoudendheid te ontwikkelen, waardoor zij in staat zijn beter om te gaan met ongewenste en onverwachte gebeurtenissen en aan de behoefte te voldoen van patiënt, familie, zorgverleners en organisatie.

De ziekenhuizen waar inmiddels een MediRisk Assessment heeft plaatsgevonden hebben aangegeven de meerwaarde van het model te zien.

Framework for Safe, Reliable, and Effective Care. (Frankel A, Haraden C, Federico F, Lenoci-Edwards J. A Framework for Safe, Reliable, and Effective Care. White Paper. Cambridge, MA: Institute for Healthcare Improvement and Safe & Reliable Healthcare;2017)