

Richtlijnen voor Succesvolle Learning Teams

MediRisk

Wat is een Learning Team en waarom zijn ze nuttig?

Bij Learning Teams brengt de organisatie een groep mensen bijeen die bij een veiligheidsincident betrokken waren of er nuttige informatie over zouden kunnen hebben, om te leren en te verbeteren - zowel wanneer dingen goed zijn gegaan als wanneer dingen fout zijn gegaan. Een Learning Team kan ook periodiek worden ingezet om processen die opvallen beter te begrijpen en mogelijk te verbeteren. En Learning Teams zijn in te zetten voor het leren van de dagelijkse praktijk zoals bij de debriefing en de dagafsluiting.

Learning Teams zijn nuttig in de gezondheidszorg omdat:

- ze eenvoudiger en sneller zijn dan traditionele veiligheidsonderzoeken;
- ze tot betere resultaten en acties leiden omdat we ons niet concentreren op schuld;
- we beter begrijpen en leren omdat we de mensen erbij betrekken die het dagelijkse werk doen.

1 Voorbereiding

Houd het leerteam zo snel mogelijk na het incident, de gebeurtenis of de activiteit (wanneer de informatie en het geheugen nog vers zijn).

Doe een beroep op een goede facilitator

Dit hoeft niet iemand te zijn die dicht bij het evenement staat, maar het moet iemand zijn die voor een goede deelname kan zorgen en het team bij de les kan houden.

Maak gebruik van een notulist

Gebruik een whiteboard of flipcharts zodat iedereen het kan zien. Iemand die hierbij helpt neemt de druk weg van de facilitator zodat hij of zij aan het werk kan blijven. Het is ook nuttig om het gesprek op te nemen en te fotograferen wat u op de borden schrijft mits de psychologische veiligheid dit toelaat.

Zorg dat de juiste mensen in de kamer zijn

Betrek, indien mogelijk, iedereen die bij de gebeurtenis betrokken was (inclusief patiënt/familie, arts-assistenten, co-assistenten, leerling-verpleegkundigen, enz.) Houd rekening met eventuele technische deskundigen die een goede bijdrage kunnen leveren (maar laat hen niet de discussie domineren over hoe het had moeten gaan). En maak gebruik van verschillende mensen - een frisse blik en vragen zijn echt nuttig. Zet per sessie niet meer dan 7 mensen in een Learning Team om optimale interactie te hebben.

Zorg voor de juiste kamer en de juiste tijd

Gebruik een goede vergaderzaal. In sommige gevallen is het nuttig om naar de 'plaats' te gaan - waar het werk werd uitgevoerd. Het leren in Learning Teams kan tijd kosten, dus zorg voor voldoende tijd - de ervaring zegt een paar uur.

Soms is een tweede nodig als er veel te leren valt. Laat in de ochtend is waarschijnlijk beter dan laat in de middag om alert te zijn. Plan pauzes.

De Vijf Principes van Learning Teams



Het begrijpen van Work-As-Imagined én Work-as-Done geeft meer context.



Een team bereikt meer dan een individu als het gaat om het identificeren van problemen en oplossingen.



De werkvloer heeft de meeste informatie en kennis van het proces en de problemen.



Hoe meer energie er gestoken wordt in het begrijpen van de context, des te beter zijn de oplossingen.



Het identificeren en oplossen van problemen en het reflecteren hierop stimuleert het leren en verbeteren binnen teams.

2 Zet de toon

Leg uit wat een Learning Team is en wat het doel ervan is. Bespreek de basisregels en vraag de groep in te stemmen met de basisregels die het best bij hen passen.

Basisregels

Hier zijn enkele suggesties die kunnen helpen - pas ze aan de groep aan:

- Geniet van de kans om betrokken te zijn, breng een positieve houding!
- Laat hiërarchie bij de deur.
- Neem actief deel - wacht niet tot je iets gevraagd wordt.
- Geef iedereen de ruimte. Wees beknopt.
- Respecteer diversiteit van standpunten.
- Luister naar 'de bedoeling'.
- Stel verschillende vragen, bekijk verschillende perspectieven, bekijk systemen en experimenteer in de periferie.
- Zet mobiele telefoons op stil - neem telefoontjes aan in pauzes.
- Het is geen plaats om te beschuldigen - zodra dat begint, stopt het leren!

3 Begeleiding van een Learning Team bij een gebeurtenis of incident met een onverwachte afloop

Ten eerste, begin altijd met vragen aan de mensen die betrokken zijn hoe zij zich voelen – sommige zullen in de kamer zijn, anderen niet.

Ten tweede, laat mensen hun eigen verhaal vertellen over wat er is gebeurd - mensen ervaren dingen verschillend en er kunnen dingen tegelijkertijd zijn gebeurd. Ieders verhaal is belangrijk. Het opstellen van een tijdlijn kan hierbij helpen.

Denk eraan niet te snel met oplossingen te komen voordat je alle mogelijkheden hebt onderzocht.

Een paar andere goede vragen om te stellen zijn:

- Wat kan er gebeurd zijn?
- Wat werkte goed?
- Wat verraste ons?
- Hoe heeft ons systeem een werknemer op deze mislukking voorbereid?

Brainstorm over de omstandigheden die aan de gebeurtenis voorafgingen en bepaal welke van cruciaal belang waren. Moedig mensen aan om ruim en diep na te denken, bv. hoe het werk gepland, georganiseerd en uitgevoerd was naast andere omstandigheden zoals een drukke poli, de beddenbezetting of ander werk dat gebeurde. Tot de omstandigheden kunnen ook behoren hoe mensen zich voelden, bijvoorbeeld "ik was moe" of omstandigheden zoals "ik drukte op de verkeerde knop op de perfusor".

De acties van sommige mensen in de kamer kunnen tot de gebeurtenis hebben bijgedragen, maar vergeet niet dat de meeste van deze acties niet opzettelijk of kwaadwillig zullen zijn geweest - vaak gaat het om een vergissing of een fout. Als het gedrag roekeloos was, is een Learning Team waarschijnlijk niet de juiste aanpak.

Prioriteer de gebieden die verbetering behoeven en bepaal welke acties nodig zijn om deze aan te pakken.

Probeer niet alles te repareren. Hier zijn wat dingen om te overwegen:

- Een eenvoudig stelsysteem, bijvoorbeeld door iedereen te vragen een vinkje te zetten bij zijn top 3, kan doeltreffend zijn.
- Controleer nogmaals - versterken de acties echt onze verdediging?
- Zijn de acties leuk om te hebben of essentieel?

4 Begeleiding van Learning Teams bij het leren van succesvol dagelijks werk

Als het werk goed gaat, is het een goede gelegenheid om de redenen daarvoor te identificeren en vast te leggen zodat we er in de toekomst van kunnen leren.

Laat mensen hun verhaal vertellen en probeer dan de volgende vragen:

- Welke gebeurtenis verliep zoals je had verwacht?
- Wat verraste je tijdens het werk?
- Welke risico's heb je geïdentificeerd, en welke heb je gemist?
- Waar heb je je moeten "behelpen", of aanpassen?
- Wat maakte het werk anders dan ander werk?

Identificeer en prioriteer de kritieke verschillen en bepaal welke acties nodig zijn om deze te benutten.

5 De opgedane ervaring toepassen en delen

Alvorens de leersessie af te sluiten zijn er nog een paar vragen die u zichzelf moet stellen.

- Wat hebben we nog meer geleerd dat niets met de gebeurtenis te maken had?
- Waar anders zou dit kunnen gebeuren?
- Wie moet dit nog meer weten?
- Hoe belangrijk zijn de lessen?
- Hoe ver moeten we ze delen?
- Wat is de beste manier om dit in onze organisatie te doen?
- Hoe ziet goed eruit en wat kan er anders als gevolg van deze lessen?
- Hoe weten we of onze verdediging beter is?

Wijs acties toe en identificeer ook de mensen die de leerpunten zullen overnemen. Zorg ervoor dat de lessen worden gedeeld en geef feedback aan het team.

Deze richtlijnen zijn geïnspireerd op het werk van Todd Conklin, Brent Sutton, Glynis McCarthy, Brent Robinson en Contact Energy New Zealand. Ze zijn door MediRisk vertaald naar de Nederlandse gezondheidszorg.