

## Handreiking teamreflectie

Deze handreiking biedt informatie/handvatten voor het uitvoeren van een teamreflectie. Reflecteren doen we continu in ons werk. Het is dus zeker niet nieuw! Het structureel inbedden van teamreflecties is wel nieuw en het belangrijkste onderdeel van Bouwsteen 3 in het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022.

Het **doel van de teamreflectie** is om met elkaar de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening en het functioneren van het team scherp te krijgen. Je kunt met elkaar vaststellen wat goed gaat, welke verbeteringen mogelijk of nodig zijn en welke ondersteuning je eventueel nodig hebt om aan de verbeteracties te werken.

Een vervolgstap is **de teamuitwisseling**, waarbij 2 teams met elkaar reflecteren en ervaringen uitwisselen ten behoeve van verbetering van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening. Deze teamuitwisseling vindt dit jaar alleen plaats binnen W&D Noord, omdat zij de eerste fase van ontwikkeling teamreflectie door hun deelname aan de in de Proeftuin Vernieuwd Kwaliteitskader al hebben doorlopen.

In de landelijk werkgroep Kwaliteitskader 2017-2022 zijn voor 2017 de volgende afspraken m.b.t. teamreflectie gemaakt:

- Elk team voert minimaal 1x een teamreflectie uit
- Alle teams maken hiervan een verslag in hetzelfde format/ sjabloon. Deze verslagen zijn input voor het regionale Kwaliteitsrapport dat november 2017 zal worden gemaakt.
- De regionale input wordt weer gebruikt voor het opstellen van een landelijk Kwaliteitsrapport dat begin 2018 wordt aangeleverd bij de VGN.

### Hoe bereid je de teamreflectie voor?

De eerste stap die gezet wordt is dat ieder teamlid zo volledig het eerste deel van het formulier Teamreflectie invult: waar zijn we goed in, wat kan beter en waar hebben we ondersteuning bij nodig? Zie hiervoor de kwaliteitsthema's die staan aangegeven op het formulier teamreflectie en het document Thema's teamreflectie en stellingen, te vinden op

[https://intranet.visio.org/organisatie/Pages/Kwaliteitskader\\_Gehandicaptenzorg\\_2017-2022.aspx](https://intranet.visio.org/organisatie/Pages/Kwaliteitskader_Gehandicaptenzorg_2017-2022.aspx)

Jullie kunnen zelf bepalen op welke manier jullie de teamreflectie vormgeven. Een paar tips:

- Bepaal wie jullie erbij willen betrekken. Het zou mooi zijn als er cliënten/verwanten bij betrokken zijn. Je kunt ook denken aan de gedragsdeskundige, collega van de afdeling Kwaliteit, procesbegeleider Ruimte voor Eigen Regie.
- Regel een gespreksleider en een notulist.
- Bepaal of je vooraf informatie nodig hebt, bijv. de laatste resultaten van BIT, verbetergegevens uit kernteam Ruimte voor Eigen Regie, auditgegevens, gegevens Triasweb.
- Maak gebruik van de overlegtijd die al is gepland, besteed bijv. een (deel van) teamoverleg aan teamreflectie. Zo hoeft geen extra bijeenkomst gepland te worden.

## **En dan gaan jullie starten!**

Op basis van wat ieder teamlid ter voorbereiding heeft ingevuld aan teamkwaliteiten, verbeterpunten en ondersteuningswensen stel je met elkaar de belangrijkste onderwerpen/thema's vast die nader uitgewerkt gaan worden binnen het team. Bepaal welke van de onderwerpen/thema's voor jullie op dit moment relevant zijn. Het gaat om de kwaliteit van de dialoog. Liever drie thema's goed besproken, dan zes oppervlakkig!

Bij reflecteren is het stellen van vragen heel belangrijk. Vragen zetten jezelf en de ander aan tot denken en helpen om te praten over motivatie, gevoelens, problemen of ideeën. Stel vooral open vragen aan elkaar en vraag door.

### Voorbeelden van open vragen:

- Vragen die beginnen met wat, waar, wanneer, hoe
- Kun je me iets meer vertellen over ...
- Liever geen 'waarom'-vragen, deze kunnen overkomen als "ter verantwoording roepen". De kern van reflecteren is dat het niet gaat om 'waarom' maar om 'waardoor'.

### Voorbeelden van doorvragen:

- Als er in algemene termen wordt gesproken over bijv. "men" of "ze": "Wat bedoel je met "ze"?"
- Welke manieren zie je nog meer?
- Als concretisering van een uitspraak nodig is, het laatste woord van de zin vragend herhalen. Bijv. "De zaak is vertraagd". "Vertraagd?"
- Waarin is deze oplossing beter dan de andere?
- Als het jou zou betreffen, wat zou jij doen, willen, vragen?
- Wat is volgens jou nu het belangrijkste probleem en wat is van minder belang?

## **Wat leggen jullie na de teamreflectie vast?**

In het formulier Teamreflectie leggen jullie per besproken onderwerp/thema vast:

- Wat loopt goed en waar gaan jullie dus mee door?
- Wat vraagt verbetering en welke afspraken maken jullie daar over?

- Welke ondersteuning heb je eventueel nodig en hoe gaat dat geregeld worden?
- Maak concrete afspraken inclusief een tijdsplanning en vraag je bij elk punt af "wat gaan de bewoners/cliënten hiervan merken?".

## **Vragen/meer informatie?**

Veel informatie is te vinden op:

[https://intranet.visio.org/organisatie/Pages/Kwaliteitskader\\_Gehandicaptenzorg\\_2017-2022.aspx](https://intranet.visio.org/organisatie/Pages/Kwaliteitskader_Gehandicaptenzorg_2017-2022.aspx)

Is het antwoord op je vraag hier niet te vinden? Mail het lid van de Landelijke werkgroep Kwaliteitskader 2017-2022 in je eigen regio of één van de collega's van de afdeling Kwaliteit.

### Landelijke werkgroep Kwaliteitskader 2017-2022:

Sandra Peper, manager W&D Noord

Frank Roose, manager W&D Midden

Mirjam Wagemakers, manager W&D Zuid

Marie-José van den Driessche, directeur W&D Noord, portefeuillehouder kwaliteit, voorzitter

Bert Kremer, medewerker kwaliteit, projectleider Proeftuin W&D Noord

Willemijn van Gogh, adviseur Kwaliteit W&D