

Thema 4

Ein effektiver Teamspieler sein



WHO Mustercurriculum Patientensicherheit – Multiprofessionelle Ausgabe. Deutschsprachige Edition.
Charité – Universitätsmedizin Berlin (Hg.), 2018.

Lernziele

- Die Lernenden verstehen die Bedeutung von Teamarbeit in der Gesundheitsversorgung.
- Sie wissen, wie sie effektive Teamspieler sein können.
- Sie sind sich bewusst darüber, dass sie als Lernende einer ganzen Reihe von Gesundheitsversorgungsteams angehören werden.

Anforderungen im Wissensbereich (1)

Die Lernenden verstehen

- die verschiedenen Typen an Teams in der Gesundheitsversorgung;
- die Merkmale effektiver Teams;
- wie die eigenen Werte und Vorannahmen von Menschen die Interaktion mit anderen beeinflussen.

Anforderungen im Wissensbereich (2)

Die Lernenden verstehen

- die Rollen von Teammitgliedern und wie psychologische Faktoren die Interaktion im Team beeinflussen;
- den Einfluss von Veränderungen auf Teams;
- die Rolle von Patienten auf Teams.

Anforderungen im Handlungsbereich

Die Anwendung der folgenden Prinzipien der Teamarbeit kann eine effektive Gesundheitsversorgung fördern:

- sich der Werte und Vorannahmen anderer bewusst sein
- darauf achten, wie psychosoziale Faktoren die Interaktion im Team beeinflussen
- sich der Auswirkungen von Veränderungen auf Teams bewusst sein
- Patienten und Angehörige in das Team einbeziehen
- angemessene Kommunikationstechniken nutzen
- Techniken zur gegenseitigen Unterstützung nutzen
- Konflikte lösen
- offen sein für sich verändernde und zu beobachtende Verhaltensweisen

Was ist ein Team?

Ein Team ist eine Gruppe von zwei oder mehr Personen,

- die dynamisch miteinander interagieren;
- ein gemeinsames Ziel / eine Mission verfolgen;
- denen spezifische Aufgaben zugeteilt wurden;
- die spezifische Aufgaben und Funktionen übernehmen.

Ein Team ist ...

Eine von anderen unterscheidbare Gruppe von zwei oder mehr Personen, die dynamisch, interdependent und anpassungsfähig interagieren, um ein gemeinsames, wichtiges Ziel / eine Mission zu erreichen, von denen jede Person eine spezifische Aufgabe oder Funktion ausführt und deren Mitgliedschaft (in dem Team) begrenzt ist.

Eduardo Salas

Welche Typen von Team findet man in der Gesundheitsversorgung?

- mono- sowie multiprofessionelle Teams
- an einem Ort angesiedelte sowie über verschiedene Standorte verteilte Teams
- kurz sowie lang bestehende Teams

Welche Typen von Team findet man in der Gesundheitsversorgung?

TeamSTEPS unterscheidet folgende Typen von Teams:

- Kernteams
- Koordinierungsteams
- Notfallteams
- Serviceteams
- Unterstützungsdienste
- Verwaltung

Wie können Teams die Patientenversorgung verbessern?

- Teams repräsentieren einen pragmatischen Weg, um die Patientenversorgung zu verbessern
- Teams können die Versorgung auf verschiedenen Ebenen verbessern:
 - Organisation
 - Patienten – Ergebnisse und Sicherheit
 - Team als Ganzes
 - individuelles Teammitglied

Wie bilden und entwickeln sich Teams?

- Formierungsphase
- Konfliktphase
- Normierungsphase
- Arbeitsphase

Quelle: B. Tuckmann 1965

Was sind Merkmale erfolgreicher Teams?

Effektive Teams kennzeichnen folgende Eigenschaften:

- gemeinsamer Zweck
- messbare Ziele
- effektive Leitung und Konfliktlösung
- gute Kommunikation
- guter Zusammenhalt und gegenseitiger Respekt
- Beobachtung der Lage
- Selbststeuerung
- Flexibilität

Leitung (1)

Effektive Teamleiter koordinieren und ermöglichen Teamarbeit, indem sie:

- Aufgaben und Aufträge delegieren
- Vor-, Zwischen- und Nachbesprechungen durchführen
- Teammitglieder ermutigen, offen zu sprechen und Fragen zu stellen
- Verbesserungs- und Schulungsmöglichkeiten für das Team organisieren
- Teammitglieder inspirieren und eine positive Teamkultur pflegen

Leitung (2)

Effektive Teamleiter koordinieren und ermöglichen Teamarbeit, indem sie:

- ihre Führungsrolle annehmen
- um Hilfe bitten, wenn dies angemessen ist
- die Situation jederzeit beobachten
- Prioritäten setzen und Entscheidungen treffen
- Ressourcen zur Leistungsmaximierung nutzen
- Konflikte im Team lösen
- das Arbeitsaufkommen innerhalb des Teams ausbalancieren

Kommunikation

Es wurden eine Reihe von Techniken entwickelt, um die Kommunikation im Gesundheitswesen zu verbessern:

- ISBAR
- Call-out
- Check-back
- Übergaben

Unstimmigkeiten und Konflikte lösen

Es wurden eine Reihe von Techniken entwickelt, um Mitglieder eines Teams dabei zu unterstützen, ihre Bedenken angemessen zum Ausdruck zu bringen:

- Regel der zweifachen Aufforderung
- BUS
- BESK-Skript

Herausforderungen für effektive Teamarbeit

- sich verändernde Rollen
- sich verändernde Settings
- Hierarchien in der Gesundheitsversorgung
- der besondere Charakter der Gesundheitsversorgung
- Instabilität von Teams

Unfälle in anderen Branchen

Folgende Verhaltensweisen in Teams wurden in anderen Branchen als wesentlich mitverantwortlich für Fehler identifiziert:

- unklare Definition von Rollen
- Mangel an expliziter Koordination
- Fehlkommunikation

Bewertung der Teamleistung

- Bewertung der Teamleistung kann durchgeführt werden:
 - am Arbeitsplatz
 - in einer simulierten Umgebung
 - durch die Beobachtung von Übungen zur Teamarbeit
- Teamarbeit kann durch externe Experten oder durch kollegiale Beobachtungen bewertet werden

Zusammenfassung

- Teamarbeit funktioniert nicht einfach so; sie erfordert:
 - ein Verständnis der Merkmale erfolgreicher Teams
 - Wissen darüber, wie Teams funktionieren und wie das effektive Funktionieren eines Teams erhalten werden kann
- es gibt gut dokumentierte Grundsätze für Teamarbeit, die Lernende kennen sollten
- es gibt verschiedene Werkzeuge, die dazu entwickelt wurden, um die Teamkommunikation zu fördern

Wie lassen sich Prinzipien der Teamarbeit anwenden? (1)

Lernende können Prinzipien der Teamarbeit anwenden
in der Interaktion mit anderen Lernenden und
durch Beobachtung als Mitglied eines Versorgungsteams

Wie lassen sich Prinzipien der Teamarbeit anwenden? (2)

Praktische Tipps für Lernende, um zu üben:

- Stellen Sie sich immer dem Team vor.
- Wiederholen Sie sorgfältig den Kommunikationskreis.
- Sprechen Sie das Offenkundige aus, um Annahmen zu vermeiden.
- Stellen Sie Fragen, prüfen Sie und stellen Sie klar.
- Delegieren Sie Aufgaben an konkrete Personen.
- Definieren Sie Ihre Rolle.
- Nutzen Sie eine objektive (nicht subjektive) Sprache.

Wie lassen sich Prinzipien der Teamarbeit anwenden? (3)

Praktische Tipps für Lernende, um zu üben:

- Lernen Sie die Namen der Personen in Ihrem Team und benutzen Sie diese.
- Seien Sie bestimmt, wenn dies notwendig ist.
- Wenn etwas für Sie keinen Sinn ergibt, dann versuchen Sie die Perspektive des anderen einzunehmen.
- Führen Sie vor einer Aktivität eine Teameinweisung durch sowie anschließend eine Nachbesprechung.
- Wenn Konflikte entstehen, konzentrieren Sie sich darauf, „WAS“ für den Patienten richtig ist und nicht darauf, „WER“ Recht hat.