

## Teamreflectie

### Hoe werkt het in de praktijk? Wat gaat goed en wat kan beter?

Binnen Siza ondersteunen wij cliënten bij het organiseren van hun eigen leven. In dialoog onderzoeken we ervaringen, wensen en verwachtingen (en leggen dit een keer per jaar vast in 'Dit vind ik ervan!' 2.0). We bespreken met de cliënt of zijn verwant wat van belang is voor de zorg en ondersteuning en leggen dit vast in het (B)BP. Ook reflecteren we op onze eigen toegevoegde waarde als medewerker ('Dit voeg ik toe!').

### Doel

Doel van dit onderdeel is met elkaar als team (en met je teamleider) te reflecteren op de vraag: hoe (goed) werkt het in de praktijk? Dit onderzoek je samen met een ondersteuner in een Teamreflectie. Wat gaat goed en wat kan beter? Met de uitkomsten van de Teamreflectie ga je aan de slag.

### Vorbereiding

Voordat de Teamreflectie kan plaatsvinden, is voorbereiding nodig op een aantal onderdelen:

1. Je beslist als team wie eerste contactpersoon is. Dit is het aanspreekpunt voor de kartrekker van de proeftuin en voor de ondersteuner van de Teamreflectie;
2. Je plant een datum en tijd voor de teamreflectie en reserveert een ruimte waar je 1,5 uur rustig kunt zitten;
3. Je zorgt dat een ondersteuner uit de speciaal hiervoor samengestelde 'ondersteunerspool voor Teamreflecties' de Teamreflectie gaat begeleiden;
4. In de periode voorafgaand aan de Teamreflectie bekijken twee medewerkers uit het team (en een gedragskundige in geval van behandeling) de dossiers van minimaal 4 cliënten van de locatie. Ze gebruiken hiervoor het ondersteunende format (zie bijlage: Bouwsteen 1). Ze zorgen dat de samenvatting aan de eerste contactpersoon wordt gestuurd en beschikbaar is tijdens de teamreflectie;
5. In de periode voorafgaand aan de Teamreflectie bekijken twee medewerkers uit het team de rapportages met uitkomsten van 'Dit vind ik ervan!' 2.0 en 'Dit voeg ik toe!'. Ze gebruiken hiervoor het ondersteunende format (zie bijlage: Bouwsteen 2). Ze zorgen dat de samenvatting aan de eerste contactpersoon wordt gestuurd en beschikbaar is tijdens de teamreflectie;
6. De 1<sup>ste</sup> contactpersoon bewaakt dat 1 week voorafgaand aan de teamreflectie de samenvattingen uit de twee bovengenoemde onderdelen worden opgestuurd aan de ondersteuner.
7. Je beslist met elkaar wie de uitkomsten van de Teamreflectie vastlegt op de gesprekslijst Teamreflectie. Na afloop van de Teamreflectie stuurt deze persoon de ingevulde gesprekslijst samen met de twee samenvattingen van Bouwsteen 1 en 2 op aan de manager.

### Aanpak

De teamreflectie wordt begeleid door een ondersteuner. Deze heeft als taak het proces van de Teamreflectie te begeleiden naar een zichtbaar resultaat. Het team is zelf verantwoordelijk voor het vastleggen van dit resultaat op de gesprekslijst Teamreflectie. De Teamreflectie duurt 1,5 uur en heeft de volgende (globale) indeling:

1. Delen van de uitkomsten uit de dossieranalyse (Bouwsteen 1) door de medewerkers die hierbij betrokken waren. Tijdsindicatie ±15 min.
2. Delen van de uitkomsten uit de analyse van 'Dit vind ik ervan!' 2.0 en 'Dit voeg ik toe!' (Bouwsteen 2) door de medewerkers die hierbij betrokken waren. Tijdsindicatie ±15 min.
3. Met elkaar inventariseren van belangrijkste thema's. Waar gaat het over? Wat is de betekenis ervan? Tijd ± 45 minuten
4. Ordenen van de uitkomsten op de gesprekslijst Teamreflectie en met elkaar vaststellen van de belangrijkste inzichten: waar zijn we goed in? Waar is ontwikkeling nodig? Iemand uit het team legt dit vast op de Uitskomstlijst van de Teamreflectie. Tijd ± 15 min

Uitkomst Teamreflectie	Team/eenheid: xxx	Ondersteuner: xxxx	Datum: xxx
<b>Thema</b>	<b>Kern van de reflectie.</b> Wat gaat goed? Wat kan beter? Vervolg?		
<b>Kwaliteit op cliëntniveau</b> Wat is de betekenis voor de wijze waarop we invulling geven aan de zorg en ondersteuning op cliëntniveau en wat we daarover vastleggen?			
<b>Kwaliteit van de professional</b> Wat is de betekenis voor het werk van ons als professionals?			
<b>Kwaliteit van de relatie</b> Wat is de betekenis voor de wijze waarop we in relatie zijn met onze cliënten?			

<b>Houdings- en gedragskenmerken van medewerkers die dienstverlening binnen Siza succesvol maken</b>	
<p><i>Perspectief van onze cliënt:</i></p> <p><i>Je toont dat je mij kent en begrijpt</i>  <i>Je erkent wie ik ben en je ziet wat ik kan</i>  <i>Je daagt mij uit en vult mij aan</i>  <i>Je durft het anders te doen</i>  <i>Je laat mij er zijn voor anderen</i>  <i>Je hebt aandacht voor mij</i>  <i>Je geeft mij complimenten</i>  <i>Je maakt afspraken met mij</i>  <i>Je spreekt mij aan en ik spreek jou aan</i>  <i>Je laat zien dat je hier graag bent en je maakt het gezellig</i>  <i>Je bent net als ik gewoon een mens</i></p> <p>Bron: een wereld van verschil, Siza 2016</p>	<p><i>Perspectief van onze medewerker:</i></p> <p><i>Ik maak verbinding door mijn taal en presentatie aan te passen aan de cliënt en de situatie</i>  <i>Ik onderzoek wensen, mogelijkheden en situaties</i>  <i>Ik daag cliënten en mijn collega's uit het beter te doen</i>  <i>Ik doe wat ik afspreek, ik zet acties uit om het gewenste doel en resultaat te behalen</i>  <i>Ik sluit aan bij wat de cliënt belangrijk vindt</i>  <i>Ik ben goed in mijn vak: ik reflecteer en leer voortdurend</i>  <i>Ik laat zien wie ik ben en stel me open</i></p> <p>Bron: een wereld van verschil, Siza 2016</p>