

# Team munka és kommunikáció



Betegbiztonsági Fórum 4.  
2009. június 18., SE EMK

[lajos.kullmann@barczy.elte.hu](mailto:lajos.kullmann@barczy.elte.hu)

# Miért dolgozzunk teamben?

- ellátási hibák csökkentése érdekében
- jobb gyógyulási és/vagy rehabilitációs eredmények elérését segítheti
- tevékenységünk eredményeit javíthatjuk
- klienseink elégedettségét javíthatjuk
- a munkatársak elégedettségét is javítja
- csökkentheti a műhiba perek számát

Team STEPPS: Strategies & Tools to Enhance Performance and Patient Safety – Training Materials. DHHS – AHRQ, 2006

# Mitől team a team?

...két vagy több ember, akik dinamikusan, egymásra utalva és kölcsönösen alkalmazkodva együttműködnek egy mindannyiuk által értékelt közös cél elérése érdekében, meghatározott szerepük vagy feladataik vannak, és tagságuk időkorlátok között érvényesül

# TEAM-MUNKA

„A team emberek olyan csoportja, akik közös cél elérése érdekében dolgoznak együtt, és hajlandók autonómiájukból annyit feladni, amennyit a cél elérése feltételez.”

*(Nolan, Vincent:  
The Innovator's Handbook, Problem Solving,  
Communication and Teamwork, Penguin Books,  
Harmondsworth, 1989)*

# A jól működő team

- közös értékrendszerük van
- szerepük és felelősségük világosan meghatározott
- egyértelmű, kölcsönösen elfogadott jövőképpel rendelkeznek
- erőforrásaikat optimalizálják
- erős team vezetéssel rendelkeznek
- rendszeresen megosztják ismereteiket
- egymás iránti bizalmuk erős és kölcsönös
- jó együttműködési mechanizmust alakítanak ki
- képesek tevékenységük eredményét optimalizálni

*(Salas et al. 2004)*

# A team munka akadályai

- egyetértés hiánya a teamen belül
- időhiány
- az információk megosztásának hiánya
- hierarchia
- állandó védekezés
- szokásos gondolkozás
- különböző kommunikációs stílusok
- konfliktusok
- a koordináció és az események követésének hiánya
- széthúzás
- fáradtság
- túlterhelő munka
- utasítások félreértése
- a szerepek tisztázatlansága

# Egyes team-tagok, képzettségük és kompetenciáik

<b>szakember</b>	<b>képzettség</b>	<b>legfontosabb kompetenciák</b>
rehabilitációs szakorvos	egyetem és szakvizsga	orvosi diagnosztika, alap- és társbetegségek gyógyítása, team vezetés
ápoló, szakápoló	főiskola vagy középfokú	ápolási diagnosztika, ápolás, önálló életvitel segítése, kommunikáció
fizioterapeuta	főiskola	mozgásállapot felmérése, koordinált, ismételhető mozgások kialakítása
foglalkoztató terapeuta	főiskola vagy felsőfokú	fogyatékoság diagnosztikája, önellátás kialakítása, életminőség javítása
ortopéd műszerész	szakmunkás	ortézis, protézis ellátás
<i>a fogyatékos ember</i>	?	<i>támogatott, aktív részvétel a rehabilitációban,</i>

# Team vezetés

## Akadályok

hierarchikus  
kultúra

erőforrások és  
információ  
hiánya

eredménytelen  
kommunikáció  
konfliktusok

## Eszközök és stratégiák

tájékoztatás

összeülés

visszajelzés

## Támogató tényezők

közös  
alapelvek  
alkalmazkodó-  
képesség  
team-  
irányultság  
kölcsönös  
bizalom



# Átadás – áthelyezés

Az információ átadása (felelősséggel és felhatalmazással) a kliens ellátásának folyamatában más ellátóhoz történő áthelyezése során; amely lehetővé teszi kérdések feltételét, tisztázását és a megerősítést

# Az eredményes kommunikáció elemei

- Teljes
  - minden releváns információ átadása
- Világos
  - egyértelműen megérthető módon továbbadott
- Rövid
  - tömören megfogalmazott
- Időszerű
  - megfelelő időkeretek között kért, illetve adott
- Ellenőrzött
  - felhatalmazással
  - hitelesített és elismert (nyugtázott)



# A kommunikáció kihívásai

- nyelvi problémák
- széthúzás
- fizikai közelség
- személyiségi jellemzők
- munkaterhelés
- változó kommunikációs stílus
- konfliktusok
- az információ elismerésének, hitelesítésének hiánya
- műszakváltás