

WERKVORM: De 'frustratiesessie'



Doel

Input krijgen voor onderwerpen van kwaliteitsverbetering of innovatie.

Duur werkvorm

30-45 minuten

Benodigheden

Post-its en dikke stiften. Eventueel kleine ronde stickertjes.

Korte omschrijving

Leg je doelstelling uit aan je team en geef aan dat alle antwoorden op je vragen goed zijn.

Leg uit dat niet alleen ideeën maar ook frustraties een bron kunnen zijn van innovaties.

Stel ze drie vragen:

1. Wat frustreert jou het meest in de zorg aan je patiënten?
2. Waaraan denk je dat je patiënten zich het meest ergeren?
3. Wat frustreert jou het meest in het dagelijkse werk

Laat ze allemaal (kort en concreet) antwoord op een losse post-it schrijven en hang die op een bord. Laat mensen tussendoor kijken naar wat anderen geschreven hebben. Vaak brengt dit ze dan weer op nieuwe ideeën!

Bepaal vooraf of mensen open over alle onderwerpen mogen spuien, of dat je ze wilt laten nadenken over een specifiek thema zoals de roostering.

Wat doe ik met de opbrengst?

Hang de dubbele ideeën bij elkaar. Bespreek samen met de groep de inhoud van de post-its. Eventueel kun je ze laten stickeren (welke herken je?) en zo een top 10 samen te stellen. Zorg dat de uitkomsten zo concreet mogelijk zijn. Als mensen 'communicatie' zeggen zul je nog heel wat verhelderende vragen moeten stellen, want dat is een breed begrip 😊.

Vraag de groep wat oplossingen zouden kunnen zijn voor de deze frustraties.

De uitkomsten kunnen input geven aan je plan of je project, leiden tot een brainstorm voor oplossingen of een innovatie en vaak ook waardevol zijn voor andere afdelingen. Deel dus de kennis die je opdoet.

Tips of variaties

- Je kunt mensen ook vragen: welke activiteiten kosten je nu te veel tijd?
- Deze vragen kun je ook via een online formulier of mail stellen.
- En natuurlijk kun je deze vragen ook aan patiënten en cliënten stellen. Vraag dan bijvoorbeeld: wat irriteert u het meest aan de zorg? Of de afdeling? Of de processen? Wat was er lastig tijdens de intakeprocedure?

Bedenk goed hoe je de uitkomsten terug gaat koppelen en doe dat dan ook echt!

Niets is zo frustrerend als meedoen aan zo'n werkvorm en er nooit iets van terugzien.