# VSV Draaiboek

## Training | keten |

**Doelen van de training**

* Deelnemers hebben een stap gezet t.a.v. hun eigen leerdoel
* Deelnemers zijn enthousiast over de training
* Speak-up, gelijkwaardig (funcitonele hiërarchie), openheid, verschijnen, dialoog, de R in SBAR, ‘fouten’ maken mag

**Handig om te weten:**

* Boekjes, naamstickers, lunchbonnen en parkeerkaarten liggen per dag gesorteerd in een doos op de kamer.
* Er zijn elke dag 3 leden van het kernteam aanwezig. Eén als deelnemer, één als kunstafkijker en één als medisch trainer. De CT belt de avond na de sessie met de CT voor de volgende dag om te briefen en die belt vervolgens met de MT om de volgende dag door te spreken en af te stemmen. Zij willen graag leren.
* De filmpjes die in het draaiboek staan zijn beloofd aan de deelnemers tijdens de kick-off. We hadden toen problemen met de techniek.
* Kjeld heeft het kernteam de volgorde van de scenario’s afgestemd en bespreekt deze bij de dagstart. We kunnen 2 scenario’s per dagdeel doen.
* Wel handig om bij de start te vragen wie wel of geen ervaring heeft met CRM-training.
* Niet iedereen was bij de kick-off aanwezig en heeft dus geen boekje ontvangen. Deze zijn aanwezig in de zaal. Check dit bij de start.
* Lees het draaiboek van de kick-off door, zodat je weet wat er is gedaan. Filmpjes dus niet!!
* Zorg dat iedereen aan bod is geweest.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIJD**  | **WAAROMwelk kwartje mag hier vallen?** | **HOE EN WAT** | **WIE** | **MATERIALEN** |
| 08.00 | In rust opbouwen, briefen, zaalindeling goed, puntjes op de i | THUIS:* Draaiboek kick-off bekijken
* Deelnemerslijst bekijken (hele dag en halve dag)
* Draaiboek training bekijken

OP LOCATIE:* Briefen, programma doorlopen.
* Zaalindeling (stoelen in een kring) checken, filmpjes testen, flip aanwezig, boekjes, formulieren, potloden, badges gereed leggen.
* Comfortzone op de grond plakken, ijsberg tekenen en aan de muur plakken inclusief IPI, algemene leerdoelen op de flip en aan de muur hangen. Muziek aan.
* Leerdoelen vorige dag bekijken en verwijderen.

ACHTERAF:* Presentielijst laten kopiëren
* Zaal opruimen en klaarzetten voor de volgende dag
 | Kjeld & CT | Kjeld:* Scenario’s
* Waarnemingsform
* Badges
* Evaluatie
* Potloden

CT:* Stiften
* Post-it
* Tape
* Touwtjes voor oefening
 |
| 08.30 | Hartelijke ontvangst, verbinden en integreren | Kjeld, CT en MT ontvangen de deelnemers hartelijk. Stel deelnemers op hun gemak. Check of degene bij de kick-off is geweest. Nee, dan van boekje voorzien. Deelnemers laten aftekenen. NB: loods mensen om 8.50 naar de zaal en start klokslag 9.00!! | All |  |
| 09.00(5 min) | Landen | **OPENING:*** Goedemorgen en welkom allemaal. Een paar vragen:
* Wie van jullie is onbekend met CRM-training?
* Wie van jullie was niet aanwezig bij de kick-off?
* Hebben jullie allemaal boekje en een pen/potlood?
* Voor we beginnen.. wissels eens in 2 minuten met je buurman/buurvrouw uit:
* Hoe ben je vandaag?
 | CT |  |
| 09.05(10 min) | Officiële opening, belang van de zaak aangeven | **WELKOM:*** Voorstellen:
* CT stelt zichzelf voor
* MT vragen voor wie onbekend dan laten voorstellen door iemand uit de groep.
* Meekijker vragen voor wie onbekend dan laten voorstellen door iemand uit de groep.
* Rolverdeling uitleggen
* In de ochtend op de agenda:
* Terugblik kick-off
* Wat wil je leren?
* 2 scenario’s
* Afronden
* Het is jullie dag! Dus speak-up, heb plezier en verplaats je in de ander. Je hoeft geen tienen te scoren, dit is juist de plek om te leren. In vraag van ons: tijd is een uitdaging, dus bewaak met ons de tijd!!
 | All | Flip: vandaag! |
| 09.15(30 min) | Verfrissen | **TERUGBLIK KICK-OFF:*** Wat is blijven hangen van de kick-off? Theorie kort ophalen:
* Comfortzone versus Waldorf & Statler
* IJsberg (blz 25)
* IPI (blz 27 + 29)
* Groepjes van 3 maken door te tellen. Dit zijn je buddy’s voor vanochtend. Met elkaar uit laten wisselen (3 x 3 minuten):
* Wat wil je leren vandaag?
* Wat laat je zien vandaag wat normaal onder de waterlijn blijft?
* Waar wil je feedback op van je buddy’s?

Luisteraars luisteren eerst en gaan daarna verdiepingsvragen stellen. Scherp aan! Kom ook hier uit je comfortzone.NB: Mix de groepen in hiërarchie* Schrijf op een post-it:
* Naam
* Leerdoel (concreet)
* Waar je feedback op wilt
 | CT | Comfortzone op de grondFlip: IJsberg aan de muurFlip: vragenMuziek eronderSheet: post-it opplakken |
| 09.45(10 min) | Leren van een ander | **F1-TEAM:*** Wat maakt dit team een topteam? Uitvragen.
 | CTMT schrijven | Filmpje F1 teamFlip-over |
| 09.55(15 min) | Afspraken maken | **UITLEG SIMULATIE:*** Uitleg simulatie:
* extra aandacht voor telefoons. Er is namelijk één lijn, dus de tel moet uit na het bellen anders blijven de lijnen in gesprek.
* Baby doet het echt. Kjeld geeft meer uitleg.
* Met koffie/thee terugkomen
 | Kjeld en MT |  |
| 10.10(5 min) | Taal creëren | **THEORIE:*** SCARF (blz 39)
* Geef feedback uit jezelf. Geen theorieën uitleggen. Heb het over intentie.
 |  |  |
| 10.15(60 min) | Ervaren | **SCENARIO 1:*** Zie matrixschema voor welke
* Doe wat dienend is voor de groep en naar jouw inzicht
* Oefenen op debriefen met het verloskundig team (de gehele keten die in dit scenario deelnam. Een korte krachtige debriefing om te controleren of er verbeter en ontwikkelpunten zijn die we mee willen nemen naar de volgende “dag” (via debriefing format Medirisk)
* We werken met buddy’s.. Zo worden alle deelnemers uitgedaagd om zich uit te spreken naar iedereen en moeten ze scherp zijn in het meekijken. Laat eerst de groep debriefen en haal dan de feedback van de buddy’s op. Wat ging goed en wat kan beter? Vraag als CT door op de onderkant ijsberg. Wat heb je nodig? Wat is jouw behoefte? Wat had je anders kunnen doen…
 | All |  |
| 11.15(60 min) | Ervaren | **SCENARIO 2:*** Zie matrixschema voor welke
* Doe wat dienend is voor de groep en naar jouw inzicht
* Oefenen op debriefen met het verloskundig team (de gehele keten die in dit scenario deelnam. Een korte krachtige debriefing om te controleren of er verbeter en ontwikkelpunten zijn die we mee willen nemen naar de volgende “dag” (via debriefing format Medirisk)
* We werken met buddy’s.. Zo worden alle deelnemers uitgedaagd om zich uit te spreken naar iedereen en moeten ze scherp zijn in het meekijken. Laat eerst de groep debriefen en haal dan de feedback van de buddy’s op. Wat ging goed en wat kan beter? Vraag als CT door op de onderkant ijsberg. Wat heb je nodig? Wat is jouw behoefte? Wat had je anders kunnen doen…
 | All |  |
| 12.15(15 min) | Cirkel rond maken | **AFRONDEN:*** Uitlooptijd.
 | CT |  |
| **12.30** |  | **LUNCH. Echt stoppen om 12.30 i.v.m. lunch** **Spullen weer klaarzetten. Muziek aan.** |  |  |
| 13.30(5 min) | Landen | * …
 | CT |  |
| 13.35(35 min) | Verfrissen groep en indien geen tijdnood  | **LEERDOELEN:**Dit zijn je nieuwe buddy’s voor vanmiddag. Met elkaar uit laten wisselen (3 x 3 minuten):* Wat wil je leren na vanochtend?
* Hoe heb jij je laten zien vanochtend?
* Waar wil je vanmiddag feedback op van je buddy’s?

Luisteraars luisteren eerst en gaan daarna verdiepingsvragen stellen. Scherp aan! Kom ook hier uit je comfortzone.* Schrijf op een post-it:
* Naam
* Leerdoel (concreet)
 |  |  |
| 14.10(65 min) | Ervaren | **SCENARIO 3:*** Zie matrixschema voor welke
* Doe wat dienend is voor de groep en naar jouw inzicht
* Oefenen op debriefen met het verloskundig team (de gehele keten die in dit scenario deelnam. Een korte krachtige debriefing om te controleren of er verbeter en ontwikkelpunten zijn die we mee willen nemen naar de volgende “dag” (via debriefing format Medirisk)
* We werken met buddy’s.. Zo worden alle deelnemers uitgedaagd om zich uit te spreken naar iedereen en moeten ze scherp zijn in het meekijken. Laat eerst de groep debriefen en haal dan de feedback van de buddy’s op. Wat ging goed en wat kan beter? Vraag als CT door op de onderkant ijsberg. Wat heb je nodig? Wat is jouw behoefte? Wat had je anders kunnen doen…
 | All |  |
| 15.15(65 min) | Ervaren | **SCENARIO 4:*** Zie matrixschema voor welke
* Doe wat dienend is voor de groep en naar jouw inzicht
* Oefenen op debriefen met het verloskundig team (de gehele keten die in dit scenario deelnam. Een korte krachtige debriefing om te controleren of er verbeter en ontwikkelpunten zijn die we mee willen nemen naar de volgende “dag” (via debriefing format Medirisk)
* We werken met buddy’s.. Zo worden alle deelnemers uitgedaagd om zich uit te spreken naar iedereen en moeten ze scherp zijn in het meekijken. Laat eerst de groep debriefen en haal dan de feedback van de buddy’s op. Wat ging goed en wat kan beter? Vraag als CT door op de onderkant ijsberg. Wat heb je nodig? Wat is jouw behoefte? Wat had je anders kunnen doen…

NB: Bij nabespreking… drankje en hapje doen. | All |  |
| 16.20(35 min) | Cirkel rondmaken | **AFRONDEN:*** Ga bij je buddy’s zitten:
* Noteer in je boekje op blz 47 (in stilte), je reflectie voor vandaag
* Om en om 2 minuten om je inzichten te delen.
* Met welk woord ga je weg?
* Dank je wel
* Evaluatie formulier in laten vullen.
 | CT |  |