# Samenvatting Onderzoek naar de invloeden van de fysieke inrichting op de multi team communicatie ten behoeve van de multi team taak prestatie.

Binnen het onderzoek zijn er een aantal definities welke gehanteerd worden. Deze samenvatting zal ik starten met het geven van de uitleg van deze definities. Vervolgens is het onderzoek opgebouwd uit een aantal proposities; stellingen die aangenomen zijn op basis van wetenschappelijke literatuur en die getoetst gaan worden middels het uitvoeren van manipulaties binnen FPK Transfore.

## Definities:

Multi team

Er is sprake van een onderlinge afhankelijkheid m.b.t. input, processen en resultaten met minimaal een ander team. Er is in een mts-systeem sprake van minimaal twee niveaus in de hiërarchie van doelen (elke team kent zijn eigen doel en het MTS heeft een gezamenlijk doel). Het gezamenlijke doel kent een grotere afhankelijkheid in acties tussen de verschillende teams dan doelen van een team zelf.

Multi team Communicatie

Directe Synchrone routes; audio- en visuele interactie zoals web conferenties, telefoon en face-to-face. Uit onderzoek blijk dat verbale en non-verbale communicatie nodig is voor teamleden om taakfuncties te coördineren (Crawford & Lepine, 2013) en om een ​​gemeenschappelijk begrip te creëren van het probleem en gedeelde oplossingen te ontwikkelen. Dit onderzoek heeft de focus op de verbale communicatie; inhoudelijke informatie die feitelijk gedeeld wordt door de teamleden en vervolgens het proces waarin de inhoudelijke informatie zich voortbeweegt.

Multi team taak prestatie

De definitie van “Multi Team Taak Prestatie” binnen de context van dit onderzoek is de mate waarin besluiten tijdens het MDO overeenkomen met de doelstelling van Transfore en de doelstelling van de forensische zorg, passend bij het patiënt traject. En de mate waarop het MTS vervolgens de doelstelling realiseert door de hierop volgende (behandel en begeleiding) activiteiten.

Fysieke inrichting

Met betrekking voor de fysieke ruimte is er in het onderzoek gebruik gemaakt van de overlegruimte op de FPK. Alle geplande overleggen vinden hier plaats, dit onderzoek focust zich enkel op de inrichting/ omgevingsfactoren van deze overlegruimte. Met betrekking tot de inrichting heeft dit onderzoek de manipulaties gericht op het wijzigen van de opstelling van het meubilair, de inzet van Biofilie (planten en natuurlijke elementen) en de inzet van technologie.

## Proposities en resultaten:

*Propositie 1: Directe synchrone communicatie binnen een MTS, gericht op zowel het proces als de inhoud van de informatieoverdracht en besluitvorming passend bij de doelstelling van de forensische zorg, heeft een positief effect op 1. Multi Team taakprestatie ofwel het behalen van de doelstelling van de forensische zorg en 2. Sub-team taak prestatie dat wil zeggen het behalen van de doelstelling van Transfore.*

Analyse en conclusie:

De observatie en interview data vanuit de manipulaties ondersteunt de gevonden literatuur waaruit blijkt dat de inrichting van de vergaderruimte invloed heeft op de directe synchrone communicatie van het Multi Team Systeem. De positieve invloed van de multi team communicatie op de multi team taak prestatie is hierin ook zichtbaar. Echter blijkt wel dat enkel de manipulaties welke zijn uitgevoerd binnen het quasi-experiment niet meteen leiden tot een optimale multi teamprestatie.

De conclusie rondom propositie 1 is dat wanneer er voorwaardenscheppende wijzigingen worden doorgevoerd in de vergaderruimte van het MTS, rekening houdend met de context, de directe synchrone communicatie positief beïnvloed wordt. De multi team communicatie heeft zichtbaar invloed op de multi team taak prestatie ofwel het behalen van het forensische zorg doel, echter is er geen ontwikkeling zichtbaar het subdoel van het multi team ofwel de doelstelling van de organisatie. Er een duidelijk verschil aanwezig in het behalen van de multi team taak prestatie van het gezamenlijke doel tijdens de controle setting en tijdens manipulatie fase 3. De multi team communicatie heeft hierin een positieve ontwikkeling gemaakt, waardoor de multi team taak prestatie vergroot is, maar daarmee nog niet optimaal. Om tot een optimaal resultaat te komen zullen er een aantal voorwaarden gecreëerd moeten worden.

*Propositie 2: wanneer de opstelling van het meubilair optimaal (een ovale opstelling zonder hiërarchische verdeling in hoofd en eind) is heeft dit een positief effect op de directe synchrone communicatie van het multi team systeem, zowel op het proces als de inhoud van het informatiedelen.*

Analyse en conclusie:

Het veranderen van de opstelling van het meubilair op de wijze zoals de theorie deze voorschrijft heeft het gewenste effect op de directe synchrone communicatie, indien er geen andere, persoonlijke, krachten van toepassing zijn. Uit de observaties blijkt dat de positieve effecten van de wijzigingen van de opstelling opgeheven worden wanneer een deelnemer openlijk een persoonlijke agenda welke negatief van aard is hanteert tijdens het overleg. De direct synchrone communicatie wordt niet optimaal door enkel de opstelling van het meubilair te wijzigen, om goed te kunnen communiceren is het treffen van een goede voorbereiding door de verschillende functionarissen als de aanwezigheid van de (regie)behandelaren van essentieel belang om tot een volledig goede directe synchrone communicatie te komen. Wanneer deze facetten allen kloppend zijn dan is de juiste opstelling van het meubilair ondersteunend aan de multi team communicatie van het MTS. De opstelling van het meubilair levert dan op dat men inhoudelijk meer diepgang kent doordat deelnemers meer bespreken, in het proces wordt zichtbaar dat de spreektijd van de verschillende disciplines meer in balans is, deelnemers voelen zich meer verbonden en gehoord. Daarmee wordt propositie 2 ondersteund door de data, zowel inhoud als proces worden positief beïnvloed door de wijziging van de opstelling van het meubilair. Opvallend is dat in deze manipulatie fase ook propositie 1 ondersteund; de multi team taak prestatie op het gebied van het gezamenlijke forensische doel wordt positief beïnvloed. De prestatie van het multi team is passend bij de doelstelling van de forensische zorg, echter is er nog geen groei of afname zichtbaar t.o.v. het ondergeschikte organisatie doel.

*Propositie 3: wanneer de inrichting van de vergaderruimte, naast de gewijzigde opstelling, biofilie bevat, heeft dit een positief effect op de directe synchrone communicatie van het multi team systeem, zowel op het proces als de inhoud van het informatiedelen.*

Analyse en conclusie:

De combinatie van biofilie en de wijziging van de opstelling van het meubilair heeft als resultaat dat mensen zich niet alleen verbonden en gehoord voelen, maar de biofilie versterkt het effect doordat dit het effect heeft van het vergroten van het gevoel van veiligheid en vertrouwen. Dit blijkt voort te komen uit het huiselijke gevoel welke de planten geven aan de deelnemers. De sfeer van de huiselijkheid heeft een positieve invloed op de directe synchrone communicatie van het MTS. Op basis van de data wordt propositie 3 ondersteunt. Het toevoegen van de biofilie heeft eveneens een positieve invloed op de multi team communicatie, waarbij wel een kanttekening geplaatst moet worden en dat is dat deelnemers breedsprakig worden, de vergadertijd wordt in deze manipulatie fase overschreden. Daarnaast wordt in deze fase ook zichtbaar dat wanneer er sprake is van crisis is op de leefafdeling dit grote, negatieve, invloed heeft op de prestatie van het multi team systeem. Medewerkers bereiden zich slecht voor. Hierdoor verloopt het proces tijdens het MDO chaotisch en ontstaat er onduidelijkheid t.a.v. de inhoud rondom. De multi team taak prestatie, welke tot op heden zichtbaar voor uit ging, lijkt hierdoor te stagneren. Echter wordt de directe synchrone communicatie als goed ervaren, waarin deelnemers openlijk spreken met elkaar over de gebeurtenissen van die week. Alle deelnemers leveren hierin een evenredig aandeel, echter de hoeveelheid aan informatie en de wijze waarop het besproken wordt maakt het onoverzichtelijk en chaotisch. Het “gevoel” rondom de ruimte en de invloed van de opstelling van het meubilair en inzet van de biofilie is nog steeds waar te nemen. Zowel propositie 2 als 3 worden hierdoor ondersteunt, de wijzigingen op het gebied van de opstelling van het meubilair en de inzet van de biofilie heeft positief invloed op de multi team communicatie op de sfeer, op het behandelen van de informatie, echter stagneert de ontwikkeling in de communicatie op het gebied van informatiepresentatie, besluiten nemen en het delen van informatie. Aanwezige crisis lijkt dominanter dan de positieve invloeden vanuit de manipulaties. Doordat de multi team communicatie niet op alle onderdelen van de definitie goed verloopt lijkt het dat er geen positieve voortgang is op de mate waarin de multi team taak prestatie behaald wordt. Propositie 1 wordt op basis van de data ondersteund, er is een positieve groei zichtbaar op het gebied van multi team communicatie welke in goede omstandigheden, waarbij andere zaken geen afbreuk doen aan de multi team communicatie, leiden tot een positieve invloed het behalen van de multi team taak prestatie op de gezamenlijke doelstelling. Het behalen van de doelstelling van Transfore laat geen groei zien.

*Propositie 4: De inrichting van de vergaderruimte, waarbij de opstelling van meubilair gericht op de visuele technologie; het beamerscherm en de magnetic wall, heeft dat een positief effect op de directe synchrone communicatie van het multi team systeem, zowel op het proces als de inhoud van het informatie delen.*

Analyse en conclusie:

De inzet van de beamer is ondersteunend aan de directe synchrone communicatie op zowel het gebied van de inhoud als het proces. Het gelijktijdig behandelen van eenduidige informatie en de gevoerde agenda verhoogt het verantwoordelijkheidsgevoel van de overige deelnemers op het houden aan de agenda. De positieve effecten van de inzet van de nieuwe opstelling blijft van toepassing, evenals de positieve effecten van de inzet van de biofilie. Propositie 2 en 3 komen niet in gevaar door de inzet van de technologie. Het negatieve effect van de inzet van de biofilie m.b.t. het overschrijden van de vergadertijd wordt door de inzet van de technologie opgeheven waardoor de vergadering tijdig eindigt en deelnemers minder breedsprakig zijn, daarnaast wijzen deelnemers elkaar op het afwijken van de agenda. Het gebruik van de beamer geeft structuur aan het overleg. De pointer wordt niet gebruikt, men lijkt hier niet het nut van in te zien. De magnetische whiteboard op de achterzijde wordt enkel opgemerkt, maar heeft zonder introductie geen invloed op het voeren van het MDO. De tekst die gedeeld is m.b.t. de doestelling van de FPK Transfore of de forensische zorg wordt niet opgemerkt en daarmee niet behandeld tijdens het overleg. De magnetische wand zorgt tijdens andere overleggen voor een ontwikkeling in de multi team communicatie, maar dat is bijvangst buiten de scope van het onderzoek. De uitkomsten van manipulatiefase 3 ondersteund propositie 4. Door de inzet van technologie, in het bijzonder de beamer, tijdens het MDO wordt zowel het proces als de inhoud van het MDO beter. Daarmee verbeterd de multi team communicatie. Er is minder ruis. In deze fase lijken alle onderdelen te kloppen, er is zichtbaar een verbetering van de samenwerking tussen de diverse disciplines, de opkomst van de disciplines is groter, besluiten worden genomen en de koers wordt vastgehouden. Dit beeld biedt ondersteuning aan propositie 1, echter wederom op het gebied van de gezamenlijke doelstelling van de forensische zorg en wederom is er geen groei zichtbaar op het gebied van de gestelde doelstelling van Transfore.

Algemene conclusie:

De conclusie van het onderzoek is dat de fysieke inrichting van een overleg ruimte waar een mts-overleg heeft een positief effect heeft op de multi team communicatie van het MTS. Afhankelijk van de doelstelling van de organisatie en de gewenste context omtrent de samenwerking kunnen voorwaarden geschept worden door aanpassingen te doen op het gebied van de inrichting. Door de juiste voorwaarden te creëren om tot een gewenste multi team communicatie te komen wordt indirect de mate van de te behalen organisatie doelstellingen ondersteund, echter geeft enkel het aanpassen van de omgeving hierin niet het gehele gewenste optimale resultaat op de multi team taak prestatie en is enkel ondersteunend. Processen zullen eveneens moet worden aangepast op de context. Het niet juist inrichten van de overlegruimte heeft een ongewenst effect en biedt afbreuk in de samenwerking en de directe synchrone communicatie. Opmerkelijk is dat de subdoelstelling, die ondergeschikt aan het gezamenlijke doel, geen ontwikkeling door gemaakt lijkt. Denkbaar is dat ook deze doelstelling niet enkel te behalen is door de organisatie, afschalen van beveiligingsniveau kan niet zonder ketenpartners en heeft geen beslissingsbevoegdheid bij enkel het MDO op de donderdag.

## Aanbeveling:

*Aanbeveling 1: Hanteren MTS benadering*

Op basis van het onderzoek is het aan te bevelen om de (klinische afdelingen) van Transfore te benaderen als een (onderdeel van een) multi team systeem en de processen in de samenwerking hierop aan te passen. De theorie achter het MTS draagt bij aan het stellen van subdoelen en het hebben van een gezamenlijk doel. Het biedt kaders aan de context en heeft geeft richting in de complexiteit van het forensisch werken, het werken met grote vloeibare teams en (keten) partners.

*Aanbeveling 2: Check op “is de ruimte voorwaarde scheppend voor de context”*

Op basis van de analyse is het passend bij de ambitie van Transfore (gastvrij, veilig en resultaatgericht) om voor elke locatie en diens ruimtes na te denken over de mate waarin meubilair, inzet van biofilie en technologie een positieve invloed hebben of kunnen hebben op de multi team communicatie en daarmee de multi team taak prestatie te beïnvloeden. De effecten van de opstelling van het meubilair in een vergaderruimte, wanneer men kiest voor een ovale opstelling is openheid, balans van het gesprek en de verbondenheid van de deelnemers. Deelnemers voelen zich meer gehoord en voelen meer ruimte tot spreken. Het effect van een huiselijk en warm gevoel. Het gesprek tussen deelnemers wordt open en het gevoel van veiligheid en vertrouwen neemt toe. Maar deelnemers worden ook breedsprakig. Dit is op te vangen door de inzet van technologie. Het gelijktijdig behandelen van informatie en het visueel presenteren van de agenda leidt tot een gezamenlijke verantwoordelijkheid waarin deelnemers samen sturing geven op het proces en efficiënter worden tijdens de vergadering en hierdoor de vergadertijd optimaal benutten. Het aanbrengen van de magnetische whiteboard wand en het delen van informatie heeft, zonder gebruikersafspraken en introductie, onvoldoende invloed. Het is aan te bevelen om, met het team, af te spreken welke informatie hierop behandeld wordt en hoe hier mee om te gaan.

*Aanbeveling 3: Aanvullende procesafspraken rondom het MDO*

Uit het onderzoek blijkt ook dan de manipulaties ondersteunend zijn aan de multi team communicatie en daarmee indirect de multi team taak prestatie positief kunnen beïnvloed. Echter blijk dat naast de inrichting van de vergaderruimte het van groot belang is om procesafspraken in de multi team communicatie om daarmee te komen tot een optimaal multi team taak prestatie.

Voorbereiding: Allereerst moet de voorbereiding van het overleg optimaal zijn. Dat wil zeggen dat de juiste informatie m.b.t. de patiënten tijdig aanwezig moet zijn. Deelnemers moeten ingelezen zijn en op de hoogte zijn van de vragen die van toepassing zijn in het traject. Enkel dan kan er inhoudelijk adequaat informatie behandeld en gezamenlijk vormgegeven worden, waardoor men over kan gaan tot de juiste besluitvoering. Aan te bevelen is om duidelijke procesafspraken te maken over wie, wanneer en welke voorbereiding treft voor het MDO.

Aanwezigheid: de aanwezigheid van (regie) behandelaren van essentieel belang. Wanneer deze afwezig zijn geeft dit ruis en is er onvoldoende mandaat aanwezig om beleid te veranderen. Aan te bevelen is dat het MDO enkel voortgezet kan worden als de regiebehandelaar aanwezig is tijdens het MDO.

Bespreken doelstelling: Regiebehandelaren zijn goed op de hoogte van de reden van plaatsing, het is dan ook aan te bevelen om deze te benoemen bij nieuwe plaatsingen en de voortgang t.a.v. de opdracht expliciet te bespreken tijdens de MDO’s evenals de doelstelling van de organisatie.

Voeren van persoonlijke agenda’s: Persoonlijke agenda’s of samenwerkingsdruk heeft een enorme invloed op het overleg. Dit stagneert op alle gebieden de voortgang wanneer dit blijft sluimeren. Aan te bevelen is het thema besproken wordt met de deelnemers van het MDO waarbij de gevolgen van het voeren van persoonlijke agenda’s inzichtelijk gemaakt wordt in termen van stagnatie van patiënten trajecten etc. Wanneer zich een dergelijke situatie voortdoet zal dit gelijk een opvolging nodig hebben.