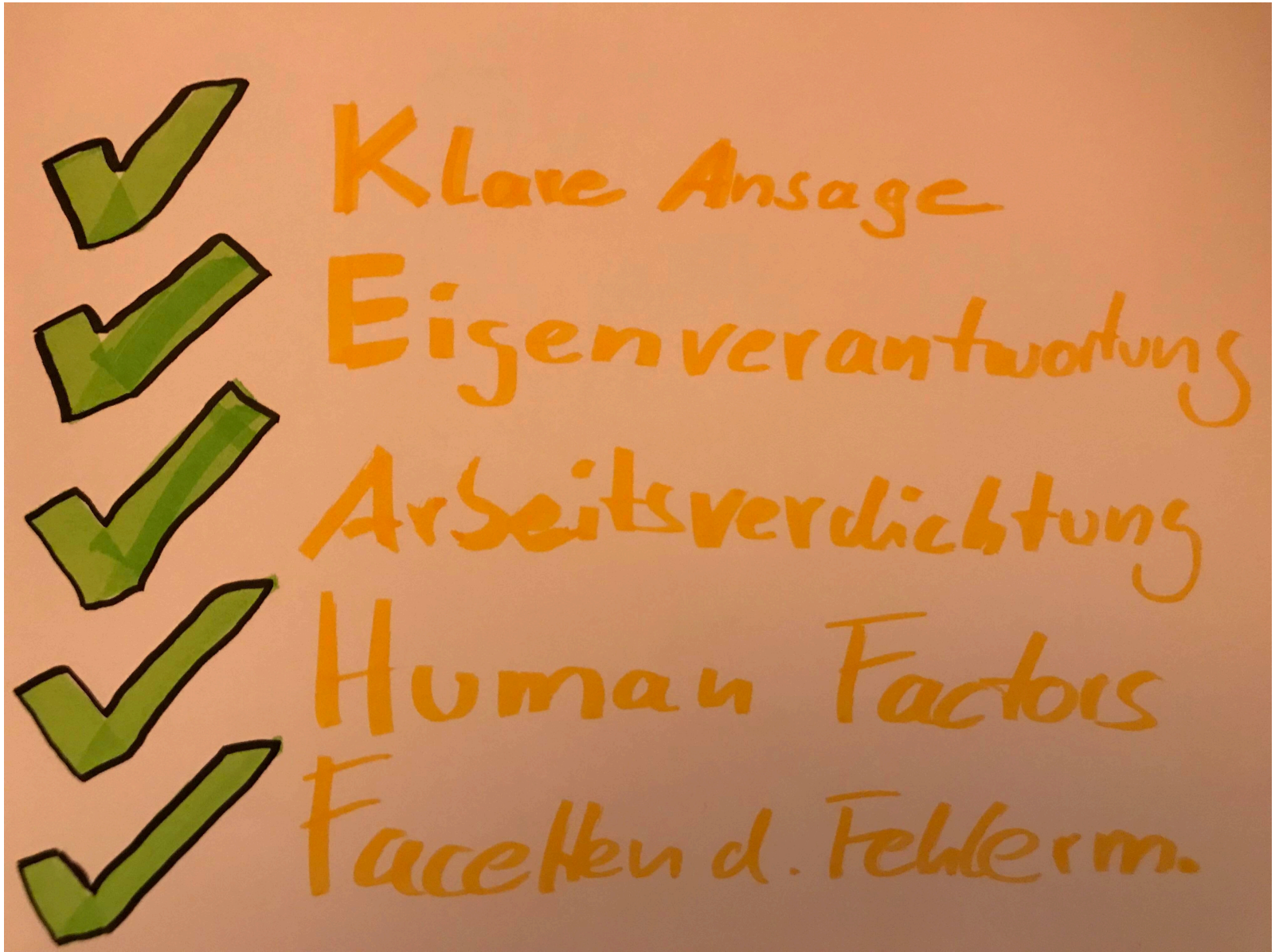
Klare Ansage und Eigenverantwortung
–
wie wir in Zeiten der Arbeitsverdichtung damit umgehen

Human Factors in der Akutmedizin: Die verschiedenen Facetten des Fehlermanagements

Symposium Intensivmedizin + Intensivpflege
16.02.2018 Bremen

Dr. Thomas Ahne
Loretto-Krankenhaus Freiburg / Alpine Air Ambulance (CH)
www.passion-notfallmedizin.de

Checkliste

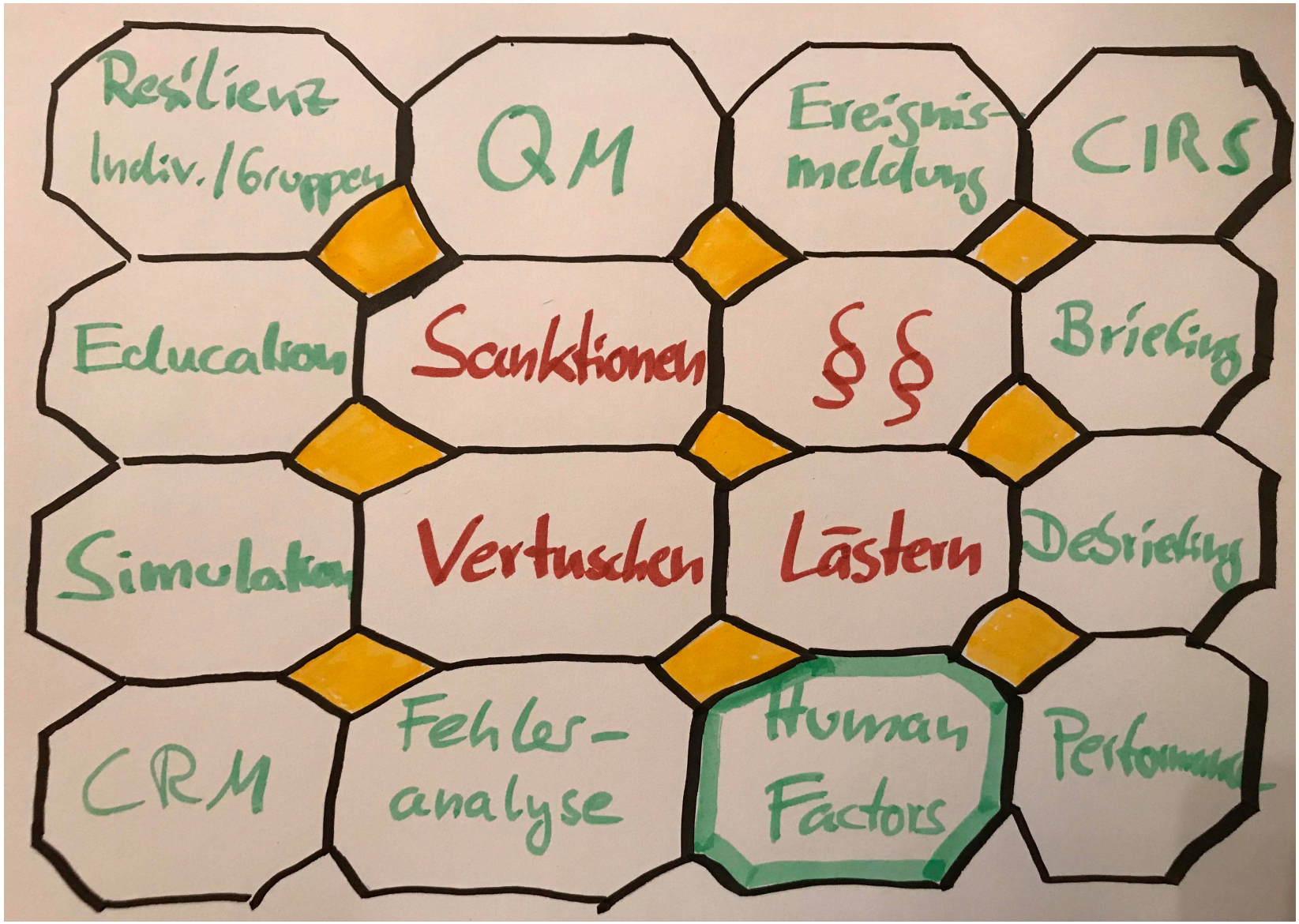

Klare Ansage
Eigenverantwortung
Arbeitsverdichtung
Human Factors
Facetten d. Fehlerm.

Entwarnung

30% der Intensivpflegekräfte und Ärzte verneinen das Auftreten von Fehlern im Rahmen ihrer Tätigkeiten

Sexton et al. BMJ 2000

Facetten des Fehlermanagements



Begriff der FehlerKULTUR

- Erschaffen durch den Menschen
- Stete Weiterentwicklung
- Von Gruppen gepflegt
- Nicht in DA/VA abbildbar, nicht von oben nach unten
- Verantwortungsbewußtsein des Einzelnen wecken
- Offener Umgang, weniger/keine Sanktionen
- Keine „culture of blame“

Kompromiss „FehlerMANAGEMENT“

- Aufwendig
- Zeitintensiv
- Primär teuer -> sekundärer Gewinn

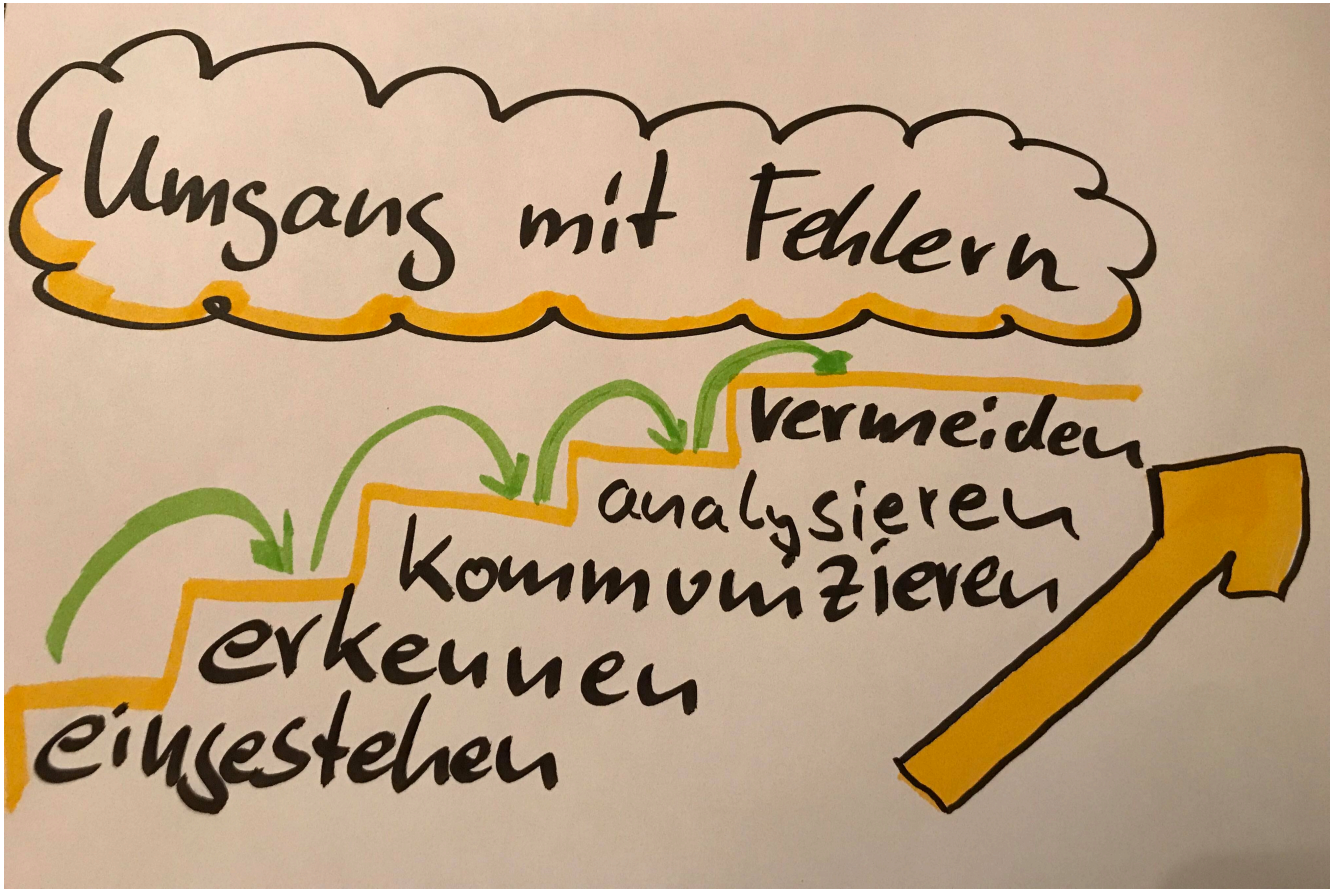
First do no harm!

Idealisiertes Eingeständnis:

„Fehler passieren,
aber bitte nur ein einziges mal“

Aus Schaden wird man nicht immer klug

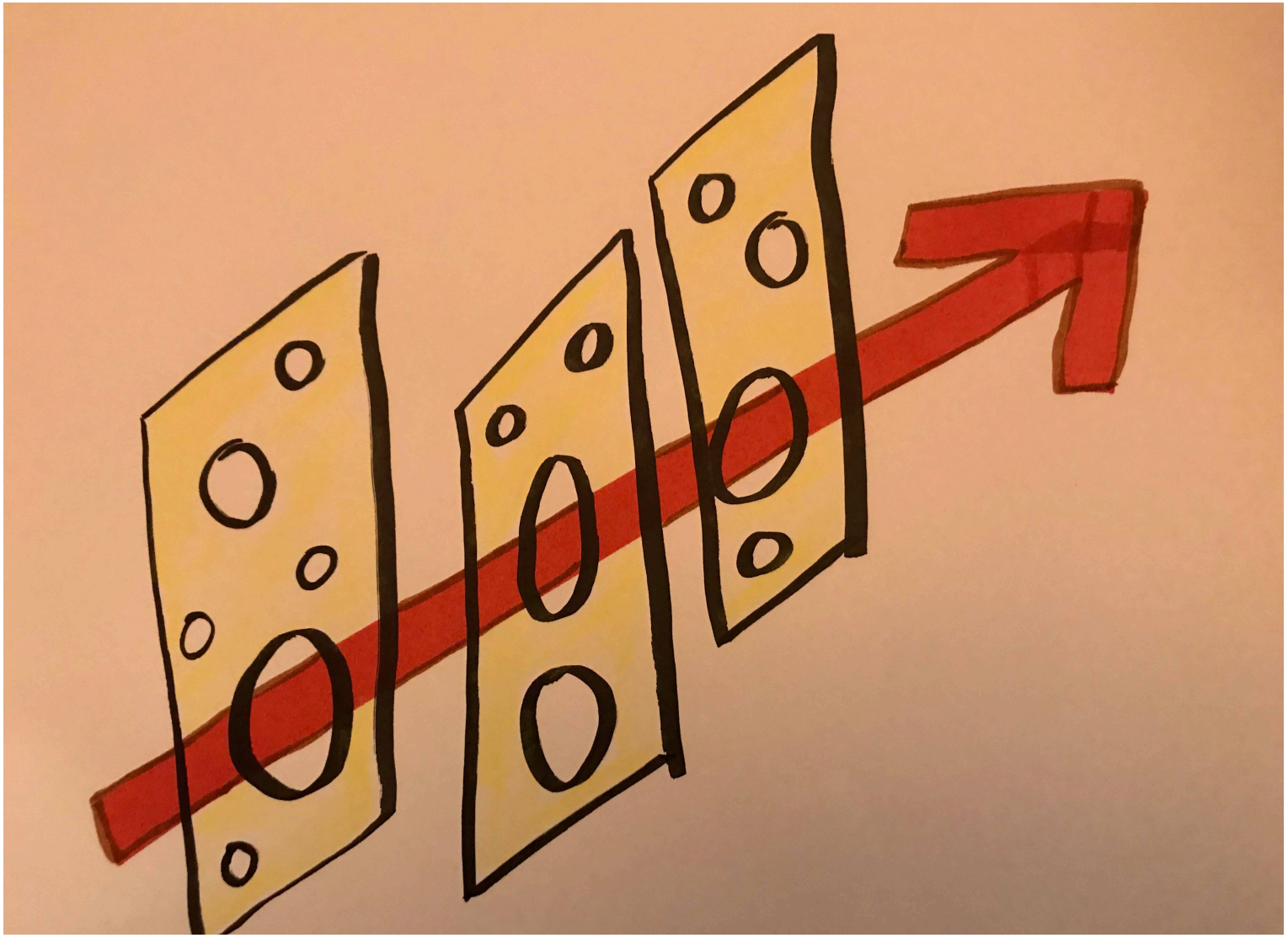
Umgang mit Fehlern



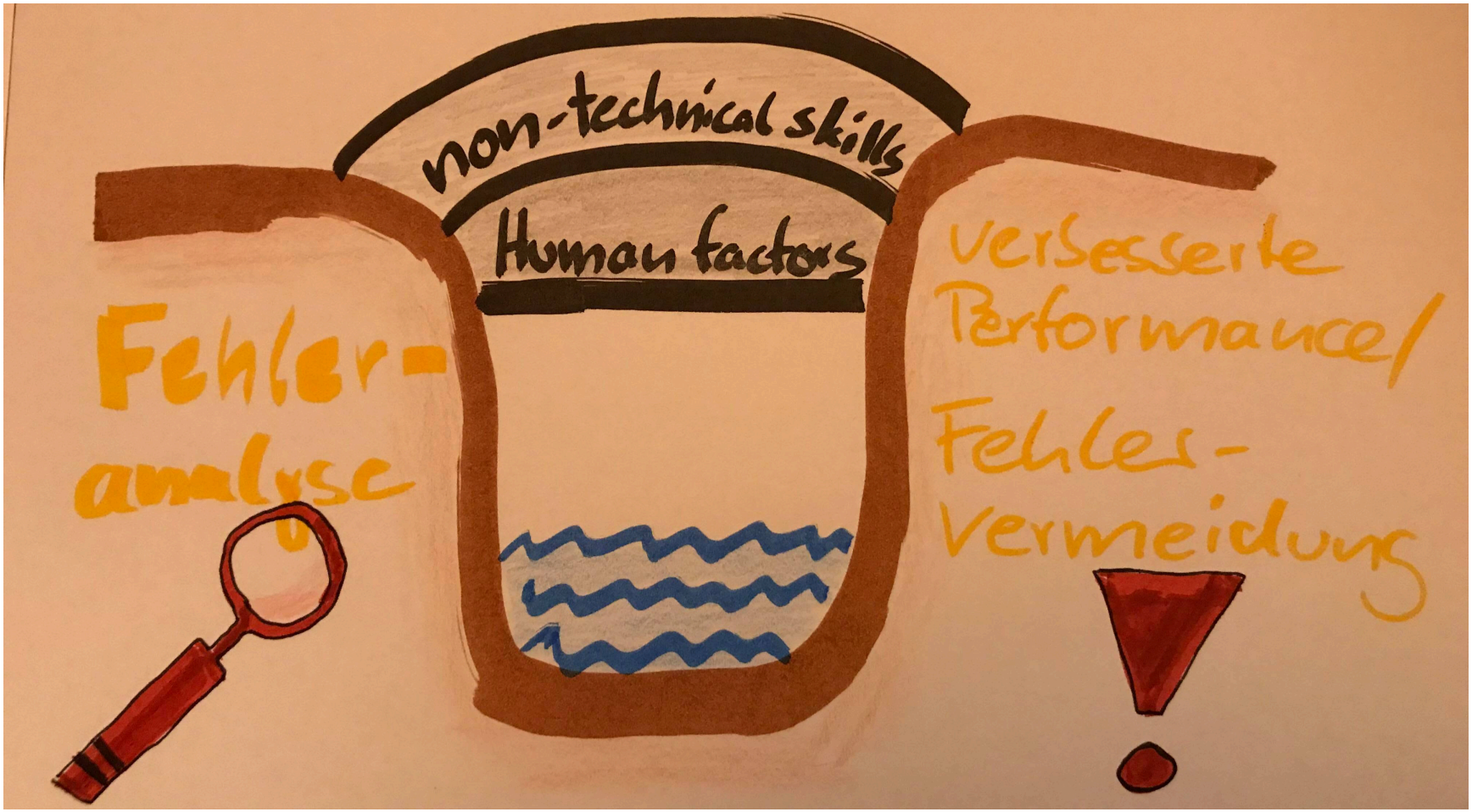
Fehleranalyse (ggf. CIRS)

- Fehlerklassen
  - Ereignisse -> Zwischenfälle -> Unfälle
- Fehlerarten
  - Unsichere Handlungen, Irrtümer (Denkfehler, Ausrutscher), Zuwiderhandlungen (Regelverstöße, Poka Yokes, Nachlässigkeit), Personen vs. System, latent vs. aktiv
- Co-Faktoren
  - Müdigkeit, Konzentrationsschwäche/Ablenkung, hohe Arbeitsbelastung, unphysiologische Arbeitszeiten, körperliche Beschwerden, Hunger/Durst, Emotionale Faktoren

Schweizer-Käse-Modell n. James Reason
„Ein Fehler macht nie/selten einen Unfall“



Implementation Gap



Human Factors

- Geschichte: Unfallanalyse, Risikobranchen,...Flugsicherheit...CRM in der Medizin... Human Factors Forschung... non-technical skills
- Schlüsselrolle im Risiko- und Fehlermanagement
  - Ca. 70% der Fehler entstehen im Bereich der Human Factors (umgangspr. Menschl. Versagen)
  - %??? der Performance???

Human Factors

- Communication
- Situation Awareness
- Leadership / Team Management
- Decision Making
- Task Management
- Feedback / Debriefing

non-technical skills
Paradebeispiel
„Crisis resource management“ (CRM)

CRM (Crisis Resource Management)
Leitsätze nach Gaba (dt. Marcus Rall)

- Kenne Deine Arbeitsumgebung
- Antizipiere und plane voraus
- Hilfe anfordern, lieber früh als spät
- Übernimm die Führungsrolle oder sei ein gutes Teammitglied mit Beharrlichkeit
- Verteile die Arbeitsbelastung
- Mobilisiere alle Ressourcen (Personen und Technik)
- Kommuniziere sicher und effektiv, sag was Dich bewegt
- Beachte und verwende alle vorhandenen Informationen
- Verhindere und erkenne Fixierungsfehler
- Habe Zweifel und überprüfe genau (double check, nie etwas annehmen)
- Verwende Merkhilfen und schlage nach
- Re-evaluiere die Situation immer wieder
- Achte auf gute Teamarbeit – andere unterstützen und koordinieren
- Lenke Deine Aufmerksamkeit bewußt
- Setze Prioritäten dynamisch

Fazit

- **Fehleranalyse** UNBEDINGT

- ABER:
- Macht auch proaktiv was draus!
Über die **human factors** zu den **non-technical skills**

- Zudem: große Aufmerksamkeit der Performance widmen

www.passion-notfallmedizin.de