# Etablierung von CRM im Team aus Sicht der Leitungsebene (Crew Resource Management)

**Marcus Rall, InPASS**

# Rettungsdienst kann stolz sein!

InPASS PATIENTENSICHERHEIT

**CRM ist fest und effektiv in der Ausbildung zum Notfallsanitäter etabliert !**
**Das hat bisher keine medizinische Disziplin auch nur annähernd geschafft !**

**→ Herzlichen Dank an ALLE für die Umsetzung !**

# Charakteristika der Notfallmedizin:

InPASS PATIENTENSICHERHEIT

- Komplex & viele Skills/Kenntnisse
- hohe Variabilität der Tätigkeit
- wechselnde Teams
- Gefährliche Interventionen/ Medikamente
- hohe emotionale Belastung (Patient & Team)
- Gefahr für die eigene Gesundheit
- 24/7 und 365
- Zeitdruck

**Notfallmedizin ist eine der anspruchsvollsten & komplexesten Tätigkeiten, die es gibt !**

**Wir dürften noch „stolzer“ sein, die Tätigkeit noch mehr „wertschätzen“ !**

# Etablierung von CRM im Team hat mehrere Komponenten !

# CRM-Teamtraining erhöht Patientensicherheit

InPASS PATIENTENSICHERHEIT

## Crew Resource Management in the Intensive Care Unit: a prospective 3-year cohort study

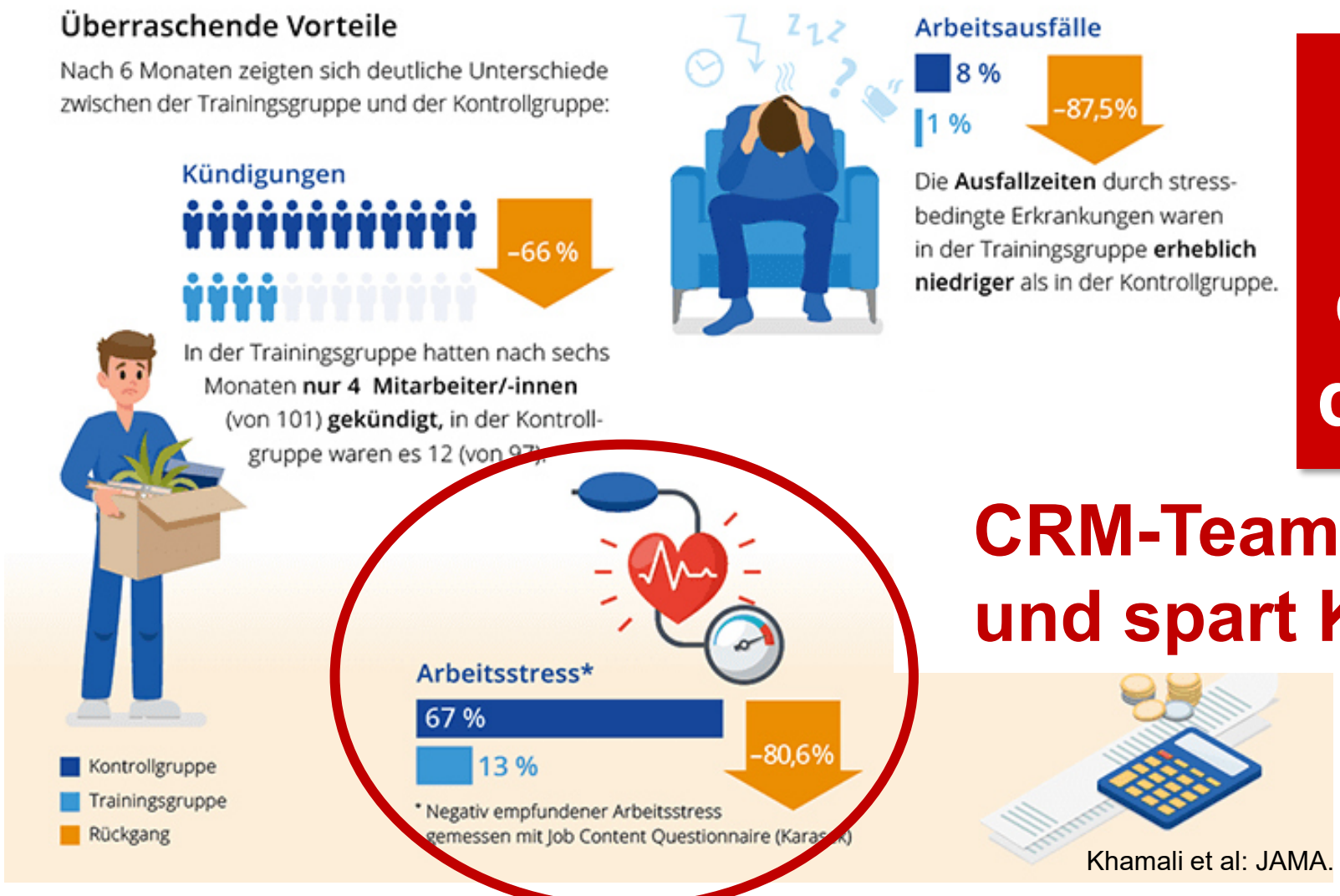
M. H. T. M. Haerkens[1], M. Kox[1,2], J. Lemson[1], S. Houterman[3], J. G. van der Hoeven[1] and P. Pickkers[1]

[1]Department of Intensive Care Medicine, Radboud University Medical Center, Nijmegen, The Netherlands
[2]Department of Anesthesiology, Radboud University Medical Center, Nijmegen, The Netherlands
[3]Department of Education and Research, Catharina Hospital, Eindhoven, The Netherlands

- **Schwerwiegende Komplikationen**
  **66 / 1.000 nach CRM-Training → 51 / 1.000**
- **Herzstillstände**
  **9 / 1.000 nach CRM-Training → 3.5 / 1.000**
- **Erfolgreiche Reanimation: 19% → 55% !**

Acta Anaesthesiologica Scandinavica 2015 doi: 10.1111/aas.12573

# Teamtrainings senken Ausfälle und Kündigungsquote von Mitarbeitenden




**CRM reduziert Stress und erhöht Resilienz der Fachkräfte !!!**

**CRM-Teamtraining nützt und spart Kosten!**

Khamali et al: JAMA. 2018;320(19):1988-1997.doi:10.1001/jama.2018.14284

# CRM ist mehr als 15 Leitsätze und „10-für-10“ !

InPASS PATIENTENSICHERHEIT

- Wissen um die Ursache von Fehlern (70% Human Factors)
- Verständnis, dass es nicht um „Wer“ geht, sondern „Warum“ (Kultur)
- Ursachen kennen & bearbeiten (z.B. „Sekundenzeitdruck“)
- Briefing- und Debriefingkultur
- CRM kann Widerstände auslösen (Kennen & vermeiden)

OptiTEAM®

# Ursachen von Schadensfällen

InPASS PATIENTENSICHERHEIT

**70 % sogenannte „Human Factors“ (weitgehend vermeidbar)**

- Nicht mangelndes Fachwissen !
- Sondern Probleme beim Umsetzen des Wissens unter den Bedingungen der Realität

→ Kann und wird jeden treffen!

**Wir alle machen Fehler, wenn die Umstände so sind, dass “das Falsche richtig aussieht“**

Es geht nicht um „Wer“, sondern „Warum“

→ **Leitungskräfte:**

**konstruktive Kritik, neutrale Analyse der Situation, nicht Verurteilung!**

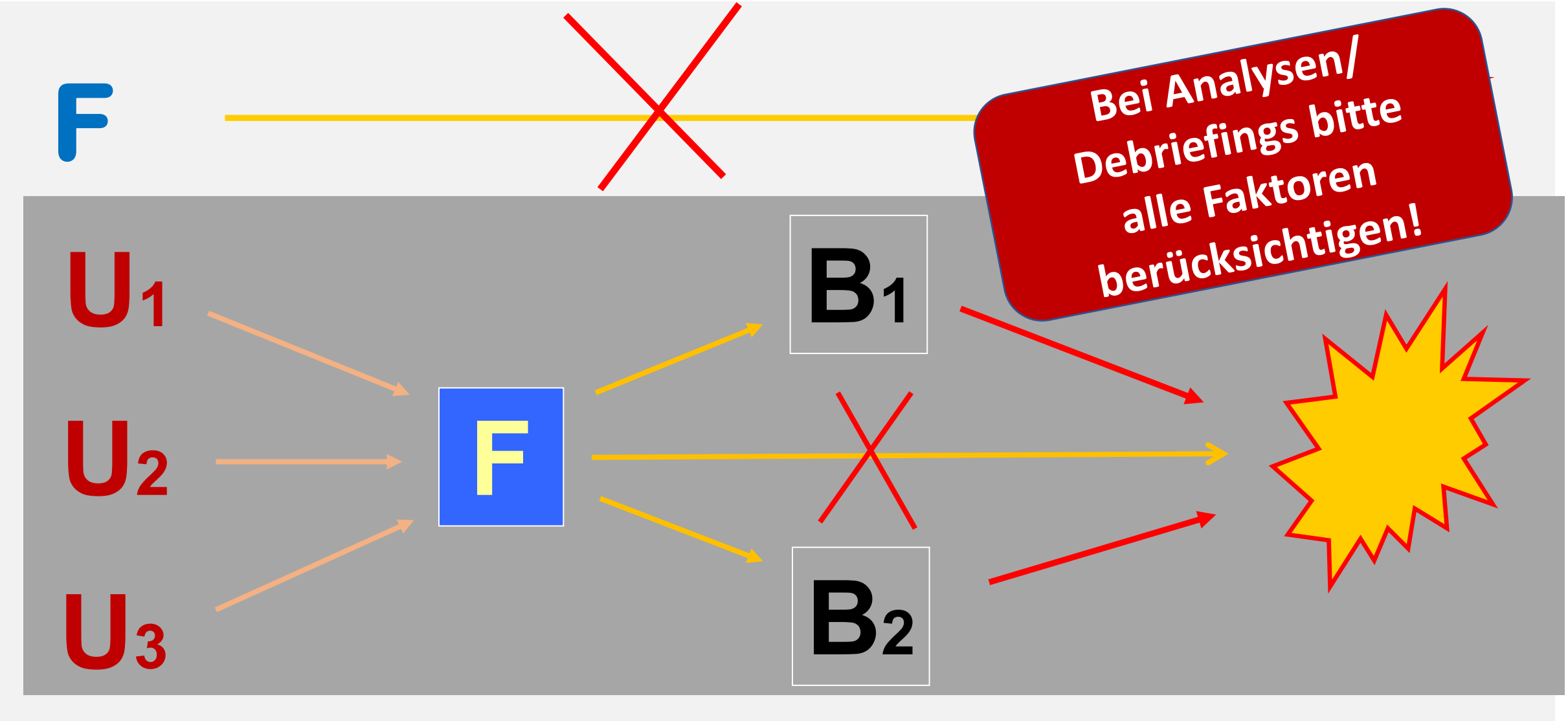
**(Just Culture)**

F

*Fehler sind*
*nicht die Ursache*
*von Zwischenfällen !*

Reason/Maurino

# Verständnis für Fehlerursachen = „Kultur!“



# Ein Schlüssel-Element für CRM

InPASS PATIENTENSICHERHEIT

## 10–für–10–Prinzip 10 Sekunden für 10 Minuten

Diagnose!
Problem?

STOP
10 Sek.

Hauptproblem?
Team?
Fakten?
Planen!
Verteilen!
Rückfragen?

Handeln!

(© M. Rall, BJA Bulletin 51: 2008)

**Analog: Stop-Injekt: Check**

# Falscher Zeitdruck

im Bereich von Sekunden

Wie man aus dem Teufelskreis aussteigen kann

InPASS PATIENTENSICHERHEIT

## „Sekundenzeitdruck“

- Verlassen auf „Annahmen“ (nicht verifizieren)
- Missverständnisse durch mangelnde klare Kommunikation
- Misslungene Aufträge (durch zu wenig Infos beim Auftrag)
- Insuffiziente Übergaben
- Kein Speak Up (ist eh schon so hektisch)
- Kein 10-für-10

# „Sekundenzeitdruck“

**Das können Sie als Führungskräfte positiv vorleben !**

Auch wenn es oft nicht so scheint:

**Wir haben immer ein paar Sekunden mehr!**

# CRM ist das Sicherungsseil im Team !

„Ich pass auf Dich auf !“

„Du passt auf mich auf !“

**Es geht um die Einstellung zum Teamwork („Wir für uns und unsere Patienten“), persönliche Haltung**

# CRM erregt Widerstand/Missverständnisse

InPASS PATIENTENSICHERHEIT

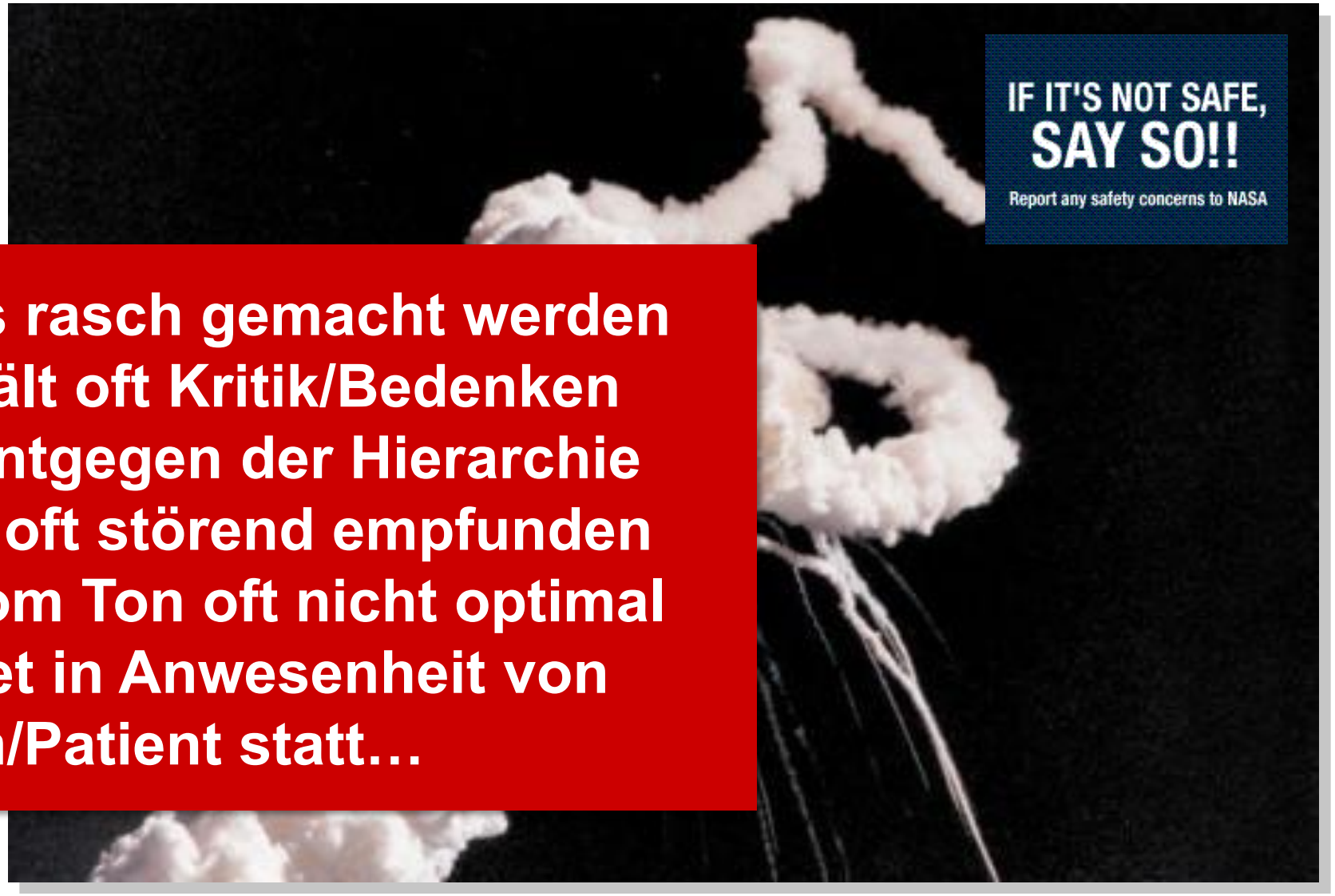
- Negative Reaktionen auf gutes CRM-Verhalten:

**- „Meinst Du ich bin doof?“**
**- „Kümmer Dich um Deine Sachen!“**
**- „Laber nicht rum, ist eh alles klar“**
**- „Meinst Du ich kann das nicht?“**
**- „Willst Du mich kontrol**
**- „Machst Du i**
**- „Bist Du ei**
**wiederholst D**

**„Soziale Ächtung“ von sicherem Verhalten/ Kommunikation**

**Das müssen wir mit unseren Teams besprechen !**

# Warum ist „Speak Up“ so schwer?




- Muss rasch gemacht werden
- Enthält oft Kritik/Bedenken
- Oft entgegen der Hierarchie
- Wird oft störend empfunden
- Ist vom Ton oft nicht optimal
- Findet in Anwesenheit von Team/Patient statt…

# Eine neue Idee: Codewort für Speak Up

InPASS PATIENTENSICHERHEIT

**Wenn ich ein Speak Up machen möchte, sage ich „Safe Check!“**

**Der Angesprochene entscheidet, ob, wie und wo er das Speak Up hören möchte.**
**→ Keine harte Unterbrechung, entlang der Hierarchie, modifizierbar durch Angesprochenen → viel weniger Widerstand !!**

**Wenn alle Teammitglieder die Idee und das Konzept zu „SafeCheck“ kennen und anwenden, wäre dies eine sehr effektive „Speak Up“ - Intervention!**

# Debriefing von sehr guten Leistungen (Safety-2)

InPASS PATIENTENSICHERHEIT

Spitzenleistung!

**Analyse-Ziel: Wie können wir alle das in Zukunft verläßlich auch so gut machen?**

**Die „Safety-2“-Debriefings sind eine weitgehend ungenutzte „Goldmine an Lerngelegenheiten“ !**

**Und es macht Freude das Positive zu analysieren!**

# Fazit *(„Heute handeln, für morgen prägen“)*

InPASS PATIENTENSICHERHEIT

- Alle neuen NotSan können CRM! (super!)
- Ressourcen planen/bereitstellen für die **Schulung aller bestehenden Mitarbeitenden in CRM**
  (CRM erhält sich selbst im Alltag!)
  ggf. Train-the-Trainer-Konzept
- **Führungskräfte zu CRM-Experten machen!**
  (Als Vorbild, Multiplikatoren und Innovatoren!)

# Fazit *(„Heute handeln, für morgen prägen“)*

- **Etablierung von CRM lohnt sich mehrfach:**
  - Höhere Sicherheit für Patienten & Teams
  - Höhere Resilienz, mehr Freude bei der Arbeit
  - Geringere Kosten (Sicherheit & Personalfluktuation)

- **Ein gutes CRM-Konzept ist mehr als die 15 Leitsätze und 10-für-10 ☺**

# Kontakt

InPASS
PATIENTENSICHERHEIT


InPASS
Dr. med. Marcus Rall & Team

- marcus.rall@inpass.de
- www.inpass.de


OptiTEAM®