

8

Covid-19-Krise:
wichtige Tipps
zur Optimierung der Teamarbeit
und Koordination

→ Unsere 8 Tipps sind aus dem Konzept des Crew Resource Management (CRM) abgeleitet und sollen Ihnen und Ihrem Team helfen, möglichst sicher und „fehlerfrei“ durch die Covid-19-Krise zu kommen. Zur Erhöhung der Patientensicherheit, zur Reduktion der subjektiven Belastung für alle und zur Stärkung des Zusammenhalts im Team.

1 Vorbereitungen durchführen! (Briefing)



STOP! 10-Sekunden-für-10-Minuten

- **Einführung**
(Wer gehört zum Team? Braucht es ggf. weitere Hilfe/Unterstützung?)
- **Namen? Funktionen?**
- **Zielsetzung** (Warum tun wir dies und was ist das gewünschte Ergebnis?)
- **Rollen und Verteilung der Aufgaben** (Wer macht was?)
- **Warnzeichen, Risiken und Unvorhergesehenes** (Was könnte passieren und wer macht dann was? Wie merken wir, wenn es nicht klappt?)
- **Rückfragen und Sicherheits-Check** Alle im Team auffordern: Gibt es Sicherheitsbedenken, Unklarheiten oder Fragen?

2 Probleme mit dem Team lösen

Nutzen Sie das Teamwissen und die Teamkreativität für die gemeinsame Lösung von Problemen!

1. Kommunizieren Sie transparent, welches Problem Sie lösen wollen.
2. Sammeln Sie Input, Daten, Ideen und diskutieren Sie diese konstruktiv gemeinsam.
3. Planen und besprechen Sie gemeinsam die Umsetzung
(*Wer macht was bis wann? etc.*)



3 Probleme und Bedenken klar ansprechen

Wenn Probleme oder Unklarheiten auftauchen, stoppen Sie den Prozess:

1. Aufmerksamkeit sichern. Personen direkt (mit Namen) ansprechen
2. Machen Sie ein "Ich"-Statement: „Ich bin mir nicht sicher, ob ...“, „Ich habe Bedenken, dass...“, „Mir ist nicht ganz klar, warum wir...“.
3. Benennen Sie Ihre Bedenken ganz klar und detailliert, bieten Sie Lösungen mit „wir“ und „uns“ an.



Speak-up!

4 Sicher und effektiv kommunizieren („Close-Loop-Kommunikation“)

Das „Schließen der Kommunikationsschleife“ (close-loop-Kommunikation) und damit das „**Vermeiden von Annahmen und Missverständnissen**“ ist entscheidend.

1. Bitten Sie um aktive Rückmeldung:
2. Geben Sie bei wichtigen Dingen eine aktive Rückmeldung, auch wenn Sie nicht dazu aufgefordert werden.
3. Geben Sie auch Feedback zum Erfolg oder Misserfolg Ihrer Handlungen/Aufträge.

GEMEINT

↓ ist nicht

GESAGT

↓ ist nicht

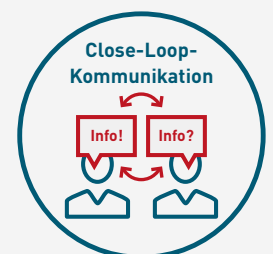
GEHÖRT

↓ ist nicht

VERSTANDEN

↓ ist nicht

GETAN



5 Wir haben immer ein paar Sekunden – mehr!

Ein falsch hoher subjektiver Zeitdruck im Bereich von Sekunden ist oft Ursache für viele Fehler und Zwischenfälle!

Selbst in Notfallsituationen herrscht jedoch kaum ein Zeitdruck im Bereich von Sekunden. Man hat fast immer Zeit, um sich einige Sekunden zu sammeln, sich Gedanken zu machen, zu sortieren und im Team das Vorgehen abzustimmen. Sie haben immer ein paar Sekunden mehr!



Auch wenn es oft nicht so scheint:

Wir haben immer ein paar Sekunden (mehr)!

6 Warnzeichen beachten! Probleme ansprechen! Lösungen finden!

Jedem ungeplanten Patientenschaden (Zwischenfall) gehen meistens mehrere kritische Ereignisse oder „Warnzeichen“ voraus. Achten Sie im Team auf solche Warnzeichen und setzen Sie symbolisch eine „rote Flagge“, indem Sie klar darauf hinweisen. Typische Warnzeichen:



1. Widersprüchliche Informationen
2. Ziele (der Behandlung) werden nicht erreicht
3. Verlassen von Vorgaben, Prozessen oder ausgemachten Verfahren
4. Müdigkeit und Konzentrationsmangel

7 Bitten Sie um eine Kontrolle oder einen Gegencheck

Müdigkeit und Stress beeinflussen die Leistung von allen Beteiligten – auch Ihre eigene! Wir sind keine „Übermenschen“! Wenn Sie müde oder ausgelaugt sind, sagen Sie das im Team und bitten Sie um eine Gegenkontrolle von wichtigen Handlungen oder Maßnahmen. Bitten Sie auch andere, dies zu tun. Es gilt „Du passt auf mich auf, ich passe auf Dich auf“.

»Im Team sind wir erfolgreicher als alleine!«



8 Konstruktive Nachbesprechungen durchführen (Debriefing)

In besonders kritischen Situationen, muss die Lernkurve eines Teams besonders steil sein. Das Team sollte aus Fehlern und besonders guten Ergebnissen lernen! Am schnellsten lernt man bei kurzen Nachbesprechungen (*Debriefings*). Der Fokus beim Debriefing liegt auf „Was?“ und „Wie?“, nicht auf „Wer?“!

Das Debriefing muss konstruktiv und auf die Zukunft ausgerichtet sein.

1. Begrüßung und Danke an alle fürs Mitmachen
2. Was ist gut gelaufen? Und warum?
3. Was könnten wir verbessern? Ursachen?
4. Wie können wir diese Verbesserung systematisch und für alle erreichen?
5. Wer wird was bis wann (wie) tun?
6. Was könnte uns dabei behindern? Und dann?

Neu:
Webinare zu „8 Tipps zur Optimierung der Teamarbeit“

InPASS bietet zu aktuellen Themen verschiedene Webinare an. Besuchen Sie uns gerne unter www.inpass.de ⇒ **webinare**. Infos auch unter Tel: 07121. 923 807 E-Mail: institut@inpass.de

Diese 8 Tipps wurden angeregt durch Stephen W. Harden von Lifewings (www.SaferPatients.com)

Informationen zum Newsletter



Sie können diesen Newsletter für Ihre Institution erwerben. Er kostet unabhängig von der Auflage pauschal 250,- €, mit Individualisierung (Logo auf dem Titelblatt oben rechts und individuelles Textfeld am Ende) 495,- € zzgl. MwSt. Damit wird er zu „Ihrem Newsletter“.

Wir empfehlen, den Newsletter gedruckt in Ihrer Institution zu verteilen, so wird er mehr wahrgenommen, wie als Anhang einer Email oder pdf im Netz. Hierfür bieten wir Ihnen einen günstigen Druckservice an. **Der Newsletter „Patientensicherheit Plus“ erscheint ca. 4 x jährlich zu aktuellen Themen der Patientensicherheit für Ihre Institution.**

Der Newsletter wird von InPASS herausgegeben und in Kooperation mit Inworks für Abonnenten von CIRS-Healthcare (CHC) als PDF kostenlos im Portal bereitgestellt. Eine Individualisierung kostet für Abonnenten pro Ausgabe 245,- €

Mehr Infos: institut@inpass.de oder **07121 923 807**

Impressum

Dr. med. Marcus Rall, *Geschäftsführer InPASS*

Dr. Saskia Huckels-Baumgart, *externe Sicherheitsexpertin für InPASS*

Verantwortlich:

InPASS Institut für Patientensicherheit und Teamtraining GmbH

Dr. Marcus Rall

Friedrich-Naumann-Str. 13

D 72762 Reutlingen

Tel: +49 7121 923 807 | www.inpass.de

©2020 InPASS GmbH

