

Crew Resource Management (CRM) in der Leitstelle

Optimierung der Zusammenarbeit im Team in der Leitstelle – ein interaktiver CRM-Anwenderkurs für Mitarbeiter von Leitstellen

Die Herausforderung...

An erster Stelle der Leitstellenarbeit stehen, trotz aller Technisierung, die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen einer Leitstelle, die ihre Arbeit im Team leisten müssen und damit entscheidend dafür verantwortlich sind, ob Einsätze effektiv und zum Wohle des oder der Betroffenen und Einsatzkräfte abgewickelt werden. Die Bedeutung der Teams und „menschlichen Faktoren“ für diesen Erfolg wird zunehmend erkannt und umgesetzt.

Veränderungen in der Leitstellenarbeit, wie die Anleitung im Notrufdialog (z.B.: Telefonreanimation) oder die wachsenden Leitstellen mit immer mehr Disponenten in nur einem Betriebsraum, erfordern auch eine Anpassung der Kommunikations- und Teamprozesse. Es gilt insbesondere Kommunikationsstrategien zu etablieren, welche die Arbeit im Team strukturieren, den ständigen Informationsaustausch sicherstellen und damit eine optimale Einsatzabwicklung ermöglichen. Das Erlernen und Trainieren von Crew Resource Management (CRM) stellt eine bewährte und effektive Möglichkeit dar, die eigene Handlungssicherheit und Situationsaufmerksamkeit zu erhöhen und die Herausforderungen im Team noch besser zu meistern.

Unser Lösungsansatz...

Auch für die Arbeit in Leitstellen gilt, dass die Optimierung der Zusammenarbeit im Team und die Reflektion eigener Verhaltensweisen in kritischen und komplexen Situationen zu spürbar besseren Einsatzentscheidungen und einer besseren Arbeitsatmosphäre führen werden. Realisiert werden kann dies durch die konsequente Umsetzung des Crew Resource Managements auch im Bereich der Leitstellen.

CRM zu leben und anzuwenden bedeutet, das Wissen, was getan werden muss, auch unter den ungünstigsten und unübersichtlichsten Bedingungen der Realität eines kritischen Ereignisses, in effektive Maßnahmen mit einem Team umzusetzen [nach Gaba DM, Fish KJ, Howard SK 1998].

Das CRM-Anwender-Seminar...

CRM-Seminare haben sich seit vielen Jahren national und international bewährt und sind sehr gefragt. Viele Teilnehmer sprechen von einer „neuen Dimension des Lernens“. Kurze Vorträge zu Themen wie Fehlerentstehung an hochkomplexen Arbeitsplätzen, Human Factors in der Leitstelle und die Vorstellung der CRM-Leitsätze werden im Wechsel mit interaktiven Workshops und Kleingruppenübungen durchgeführt. Dabei kommen aktuelle Prinzipien des Erwachsenenlernens zum Einsatz (z.B. selbstreflektives Lernen (nach Kolb), Erzielung tiefer anhaltender Lerneffekte (mit sog. „Double Loop Learning“) und eine Technik für konstruktive Kritik im Team (die sog. „3B-Frage-Technik“).

Ihr Nutzen...

Sie erfahren die Wirkung der sogenannten Human Factors (menschliche Faktoren) durch Workshops und interaktive Übungen an sich selbst und im Team. Im Rahmen des Leitstellen-CRM-Kurses lernen Sie in einer konstruktiven und kollegialen Atmosphäre die Leitsätze des CRM (nach Rall & Gaba) kennen und erhalten Möglichkeiten aufgezeigt, diese in den Alltag zu integrieren.

Kursentwicklung durch Marcus Rall & Partner...

Dr. med. Marcus Rall, Gründer und Geschäftsführer von InPASS, dem Institut für Patientensicherheit und Teamtraining GmbH, hat seine Simulationsgrundausbildung bei Prof. Gaba in Stanford erhalten, darüber hinaus war er Ausbilder für Instruktorenkurse des Harvard Simulationszentrums in Boston. Marcus Rall führt seit über 10 Jahren in Zusammenarbeit mit internationalen Partnern Instruktorenkurse durch. Insgesamt wurden über 2.500 InstruktorInnen ausgebildet. Bis zu seinem Übergang in die Selbstständigkeit mit der Firma InPASS war er Gründer & Leiter des Tübinger Patienten-Sicherheits- und Simulationszentrums der Universitätsklinik Tübingen. Er ist Mit-Verfasser der 15 Original CRM-Leitsätze und schrieb mit Achim Hackstein und Peter Dieckmann das Buch zu CRM in der Leitstelle (Teil der Kursunterlagen). Über seine im Jahr 2012 gegründete Firma InPASS bietet er neben Instruktorenkursen auch Simulations-Teamtrainings mobil oder vor Ort sowie zahlreiche weitere Beratungs- und Dienstleistungen rund um das Thema Patientensicherheit in der Medizin an.

www.inpass.de

Reto Zenger absolvierte im Zürcher Oberland die Ausbildung zum Rettungssanitäter HF und sammelte dort einige Jahre Erfahrung. Im Jahr 2006 wechselte er zur Einsatzleitzentrale von Schutz & Rettung Zürich (SRZ) als Anrufernehmer (Call-Taker) und später als Einsatzdisponent (Dispatcher). Es folgte eine Weiterbildung im Bereich Erwachsenenbildung und seit 2010 ist er für die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden der Einsatzleitzentrale von SRZ verantwortlich. Seither bildete er sich weiter in den Themen Safety-Management, Crew Resource Management, Human Factors und Simulation in der Leitstelle und wirkt in verschiedenen Arbeitsgruppen mit, unter anderem in der Arbeitsgruppe für die Berufsprüfung des Leitstellendisponenten.

Der Kurs wird von sehr erfahrenen CRM-Ausbildern durchgeführt!

Veranstaltungsort...

Schutz & Rettung Zürich, Einsatzleitzentrale, Flughafen Zürich, OPC 1

Termine 2018 und 2019...

2-tägiges CRM-Seminar in Zürich:

20.-21. September 2018

Beginn: 09:00 Uhr, 16 Unterrichtseinheiten

21.-22. März 2019

Beginn: 09:00 Uhr, 16 Unterrichtseinheiten

und auf Anfrage

Kosten...

Die Teilnehmergebühren enthalten die Seminarunterlagen, CRM-Poster und CRM-Taschenkarten, das Buch zum Thema CRM in Leitstellen ("Crew Ressource Management in der Leitstelle", Autoren Rall, Dieckmann und Hackstein, Verlag Stumpf & Kossendey), das gemeinsame Mittagessen sowie alle Seminargetränke.

2-tägiges CRM-Seminar in Zürich: 721,14 € / Teilnehmer, bzw. 850,00 CHF

Der Preis versteht sich inklusive der in Deutschland geltenden 19% Mehrwertsteuer.

Wenn Ihre Einrichtung eine schweizerische Umsatzsteuer-Identifikationsnummer besitzt, verweisen wir bei der Rechnungsstellung auf die Steuerschuldnerschaft des Leistungsempfängers (Reversed Charge Verfahren), so dass Sie bei Vorlage der Umsatzsteuer-Identifikationsnummer von der deutschen Mehrwertsteuer befreit sind.

Anmeldung...

Eine Anmeldung ist jederzeit unter www.inpass.de im Reiter „Termine“ → Unterreiter „Crew Resource Management (CRM) Seminare“ oder unter folgendem Link möglich:

[>> Klicken Sie hier für die Online-Anmeldung zu den CRM-Kursen für die Leitstelle](#)

Melden Sie sich bei Rückfragen gerne unter institut@inpass.de. Vielen Dank.

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldung!

Das Team der CRM-Seminare für die Leitstelle.