

Rall/Schmid/Langewand/Op Hey

Crew Resource Management (CRM) für die Notaufnahme

**Strategien zur Fehlervermeidung
und Optimierung der Teamarbeit**

2., erweiterte und aktualisierte Auflage

Kohlhammer

Kohlhammer

Marcus Rall, Katharina Schmid,
Sascha Langewand, Frank Op Hey

Crew Resource Management (CRM) für die Notaufnahme

Strategien zur Fehlervermeidung und
Optimierung der Teamarbeit

Unter Mitarbeit von Dr. Mareen Machner

2., erweiterte und aktualisierte Auflage

Verlag W. Kohlhammer

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwendung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechts ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Warenbezeichnungen, Handelsnamen und sonstigen Kennzeichen in diesem Buch berechtigt nicht zu der Annahme, dass diese von jedermann frei benutzt werden dürfen. Vielmehr kann es sich auch dann um eingetragene Warenzeichen oder sonstige geschützte Kennzeichen handeln, wenn sie nicht eigens als solche gekennzeichnet sind.

Es konnten nicht alle Rechtsinhaber von Abbildungen ermittelt werden. Sollte dem Verlag gegenüber der Nachweis der Rechtsinhaberschaft geführt werden, wird das branchenübliche Honorar nachträglich gezahlt.

Dieses Werk enthält Hinweise/Links zu externen Websites Dritter, auf deren Inhalt der Verlag keinen Einfluss hat und die der Haftung der jeweiligen Seitenanbieter oder -betreiber unterliegen. Zum Zeitpunkt der Verlinkung wurden die externen Websites auf mögliche Rechtsverstöße überprüft und dabei keine Rechtsverletzung festgestellt. Ohne konkrete Hinweise auf eine solche Rechtsverletzung ist eine permanente inhaltliche Kontrolle der verlinkten Seiten nicht zumutbar. Sollten jedoch Rechtsverletzungen bekannt werden, werden die betroffenen externen Links soweit möglich unverzüglich entfernt.

2., erweiterte und aktualisierte Auflage 2024

Alle Rechte vorbehalten

© W. Kohlhammer GmbH, Stuttgart

Gesamtherstellung: W. Kohlhammer GmbH, Heßbrühlstr. 69, 70565 Stuttgart
produksicherheit@kohlhammer.de

Print:

ISBN 978-3-17-043687-9

E-Book-Formate:

pdf: ISBN 978-3-17-043688-6

epub: ISBN 978-3-17-043689-3

Inhalt

Die Autor:innen	7
Einleitung	9
1 Was ist Crew Resource Management (CRM)	11
Die Sicherheit muss sich erhöhen! Daten zum Thema	14
2 Die 15 CRM-Leitsätze	17
CRM als klinisches Sicherungsseil	18
Der Beweis ist erbracht: CRM-Training rettet Leben!	22
Leitsatz 1: Kenne Deine Arbeitsumgebung (Technik & Organisation)	23
Leitsatz 2: Antizipiere und plane voraus	25
Leitsatz 3: Fordere Hilfe an – lieber früh als spät	27
Leitsatz 4: Übernimm die Führungsrolle oder sei ein gutes Teammitglied mit Beharrlichkeit	34
Leitsatz 5: Verteile die Arbeitsbelastung (Das 10-für-10-Prinzip)	37
Leitsatz 6: Mobilisiere alle verfügbaren Ressourcen (Personen & Technik)	47
Leitsatz 7: Kommuniziere sicher und effektiv – sag, was Dich bewegt	49
Leitsatz 8: Beachte und verwende alle vorhandenen Informationen	57
Leitsatz 9: Verhindere und erkenne Fixierungsfehler	60
Leitsatz 10: Habe Zweifel und überprüfe genau (»Double check«, nie etwas annehmen)	67

Leitsatz 11: Verwende Merkhilfen und schlage nach	70
Leitsatz 12: Re-evaluiere die Situation immer wieder (Nutze das 10-für-10-Prinzip)	74
Leitsatz 13: Achte auf gute Teamarbeit	76
Leitsatz 14: Lenke deine Aufmerksamkeit bewusst (Situation Awareness)	78
Leitsatz 15: Setze Prioritäten dynamisch	86
3 Das CRM-Training	89
3.1 Warum lohnt sich ein CRM-Training für eine Institution?	89
3.2 Warum lohnt sich CRM-Training für die Mitarbeitenden?	90
3.3 Wie kann CRM trainiert und geschult werden?	91
3.4 CRM-basierte Simulations-Teamtrainings	94
3.5 Deutsche Gesellschaft zur Förderung der Simulation in der Medizin (DGSiM) Mindestanforderungen	100
3.6 Ausbildung von Instruktoren:innen	104
3.7 Mehr als Training von Individuen – Teameffekt, Sicherheitskultur und Systemsicherheit	106
Fazit	109
Literaturverzeichnis	113

Die Autor:innen



Dr. med. Marcus Rall ist Gründer und Leiter des Instituts für Patientensicherheit & Teamtraining (InPASS GmbH). Er war von 1995–2012 am Universitätsklinikum Tübingen in der Anästhesie und Notfallmedizin tätig. Seitdem führte er zahlreiche Forschungsprojekte und tausende interdisziplinäre Trainings im Bereich CRM durch.



Dr. med. Katharina Schmid ist Fachärztin für Chirurgie, Viszeralchirurgie, Gefäßchirurgie, Notfallmedizin und leitende Ärztin der Zentralen Notaufnahme des Zollernalb Klinikums Balingen gGmbH mit Schwerpunkt Notfallversorgung.



Sascha Langewand, M.A. hat Kommunikations- und Organisationspsychologie studiert und ist Leiter Training und Bildung bei InPASS GmbH.



Frank Op Hey startete in der Krankenpflege auf neurologischer Intensivstation, war Lehrrettungsassistent und seit 2013 hauptamtlich bei InPASS (Institut für Patientensicherheit & Teamtraining GmbH) tätig. Er war seit 2004 Pionier für CRM-basierte Simulationstrainings an einer großen Rettungsdienstschule. Er war CRM-Instruktoren-Ausbilder, CIRS-Experte und Fachberater für Patient:innensicherheit. Frank Op Hey ist 2021 verstorben.

Einleitung

Sie arbeiten in einer Zentralen Notaufnahme (ZNA), um akut kranken Patient:innen zu helfen. Dieses Buch kann Ihnen und Ihrem Team helfen, typische Fehler zu vermeiden. Fehler, die den Behandlungserfolg einschränken und Fehler die eventuell sogar Patient:innen schaden. Diese Fehler entstehen zu fast 70% im Bereich der sogenannten »menschlichen Faktoren« (Human Factors). Die in diesem Buch praxisnah im Kontext der ZNA vorgestellten Prinzipien des Crew Resource Management (CRM) helfen genau diese 70% der Fehler und Folgeschäden zu minimieren. Für Sie, für Ihr Team und für Ihre Patient:innen.

Im täglichen beruflichen Handeln sind jedem in der Notaufnahme tätigen Mitarbeitenden sicher folgende Sätze bekannt:

- »Das hätte nicht passieren müssen!«
- »Oh nein, ich wollte doch eigentlich...!«
- »Ich dachte, das war klar...!«
- »Wieso hast Du das anders gesehen und nichts gesagt?«
- »Hinterher war uns allen klar, wie man den Zwischenfall hätte verhindern können!«

Wie oben erwähnt, haben tragische Zwischenfälle in ZNA zu 70% ihre Ursachen im Bereich der Human Factors. Es handelt sich meist nicht um fehlendes Fachwissen und mangelndes technisches Können (Cooper u.a. 1984). Die Zwischenfälle im Bereich der menschlichen Faktoren wären größtenteils vermeidbar. Und damit wäre auch das enorme Leid für die Patient:innen und die hohe Belastung für die Mitarbeitenden in der ZNA vermeidbar (sog. Second Victim Problematik).

Dieses Buch erklärt wie tragische Zwischenfälle entstehen und wie diese von Ihnen und Ihrem Team wirksam sowie systematisch mit den Leitsätzen des CRM verhindert werden können.

Die Anwendung der CRM-Leitsätze ist weltweit de facto Standard für fast alle Teamtrainings in allen Hochsicherheitsindustrien wie Luftfahrt, Großchemieanlagen u. a. Zahlreiche Studien belegen in der Zwischenzeit auch die hohe Wirksamkeit von CRM in der Medizin. Die Bedeutung von Human Factors und CRM für die sichere Versorgung speziell von Notfallpatient:innen wird zunehmend von den großen Organisationen wie dem European Resuscitation Council (ERC) oder der American Heart Association (AHA) erkannt. Die konsequente Anwendung von CRM im Team in der klinischen Praxis rettet Leben!