



# Postępowanie w zdarzeniach krytycznych

*Crisis Resorce Management - CRM*

Miller's anesthesia, ed. 8. Philadelphia 2015 Elsevier

1. Znajomość środowiska */Know the environment/*
2. Przewidywanie i planowanie */Anticipate and plan/*
3. Wczesne wzywanie pomocy */Call for help early/*
4. Doskonalenie umiejętności pracy w zespole (kierowania zespołem i bycia członkiem zespołu) */Exercise leadership and followership/*
5. Właściwa dystrybucja pracy */Distribute the workload/*
6. Wykorzystanie wszystkich dostępnych środków */Mobilize all available resources/*
7. Efektywna komunikacja */Communicate effectively/*
8. Wykorzystanie wszystkich dostępnych informacji */Use all available information/*
9. Zapobieganie i rozwiązywanie problemów wynikających z błędu fiksacji */Prevent and manage fixation errors/*
10. Stosowanie różnych sposobów kontroli */Cross (double) check/*
11. Stosowanie środków poznawczych */Use cognitive aids/*
12. Ponawianie oceny sytuacji */Re-evaluate repeatedly/*
13. Stosowanie zasad dobrej pracy zespołowej */Use good teamwork/*
14. Rozsądne lokowanie uwagi */Allocate attention wisely/*
15. Dynamiczne ustalanie priorytetów */Set priorities dynamically/*

# Znajomość środowiska

- Każdy z nas pracuje w miejscu, gdzie czasami zdarza się coś nieoczekiwanego.
- Znajomość technicznych, personalnych i organizacyjnych możliwości oraz ograniczeń środowiska pracy pozwala na obniżenie poziomu stresu w takiej sytuacji.

# Przewidywanie i planowanie

- Przewidywanie zapobiega sytuacjom niespodziewanym. Nie lubimy być zaskakiwani nagłymi sytuacjami.

Planowanie z wyprzedzeniem pozwala uniknąć wielu problemów.

**Przewiduj  
nieprzewidywane**



# Wczesne wzywanie pomocy

- Wczesne wzywanie pomocy nie jest oznaką słabości czy braku pewności siebie, a raczej szacunku dla pacjenta i odpowiedzialności za jego bezpieczeństwo.  
„Bohaterzy” są niebezpieczni.

# Doskonalenie umiejętności pracy w zespole (1)

- Kierowanie zespołem nie oznacza większej od innych wiedzy, wykonywania wszystkich czynności samodzielnie czy prawa do upokarzania innych.
- Przewodzenie zespołowi to koordynacja działań, planowanie i czytelna komunikacja.
- Rola członka zespołu jest równie istotna jak jego kierownika, polega na wykonywaniu poleceń otrzymywanych od kierującego, co nie jest równoznaczne z biernością.

# Doskonalenie umiejętności pracy w zespole (2)

- Odpowiedzialni za swoje zadania członkowie zespołu powinni wykazywać w tym zakresie inicjatywę i – jeżeli kierownik zespołu podejmuje niewłaściwą decyzję – asertywność, poinformować go o swoich wątpliwościach.
- W przypadku wystąpienia problemów w funkcjonowaniu zespołu należy poruszyć ten aspekt, ale po zakończeniu działań, tak by nie miało to wpływu na interwencje podjęte w trakcie opieki nad pacjentem.

# Właściwa dystrybucja pracy

- W sprawnie funkcjonującym zespole jego kierownik, o ile jest to możliwe nie powinien bezpośrednio angażować się w działania.
- Odpowiada on za ocenę sytuacji, gromadzenie informacji oraz rozdzielanie zadań.



# Wykorzystanie wszystkich dostępnych środków

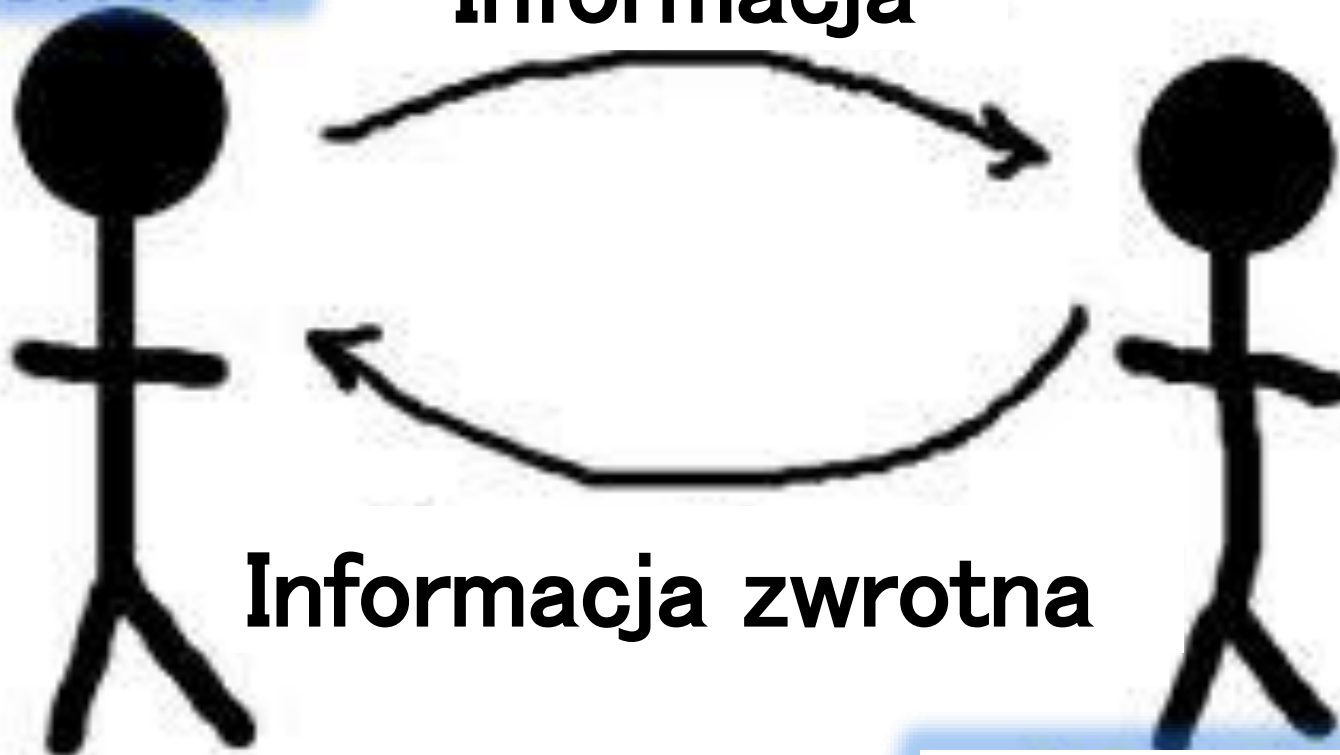
- Należy wykorzystać wszystkie dostępne środki, włączając zasoby ludzkie, sprzętowe i techniczne, aby jak najszybciej i najskuteczniej rozwiązać problem.

# Efektywna komunikacja

- W sytuacjach kryzysowych kluczową kwestią pozostaje efektywna komunikacja.
- Brak bieżącej informacji o aktualnym stanie rzeczy i postępach w działaniu uniemożliwia właściwą pracę zespołu.
- Właściwa wymiana informacji nie jest możliwa bez stosowania strategii zamkniętych pętli komunikacji.
- Jest bardzo istotne, aby polecenia były adresowane bezpośrednio oraz by potwierdzano ich otrzymanie i wykonanie. Proces ten jest równie ważny dla osoby wysyłającej komunikat jak i go odbierającej.

**Nadawca**

**Informacja**



**Informacja zwrotna**

**Odbiorca**

# Efektywna komunikacja

- Mając coś na myśli nie znaczy, że zostało to powiedziane. Jeśli ktoś pomyślał polecenie, nie znaczy, że je wypowiedział.
- Powiedziane nie oznacza usłyszane. Jeśli ktoś wypowiedział polecenie, nie znaczy, że został usłyszany.
- Usłyszane nie jest jednoznaczne ze zrozumianym. Jeśli polecenie zostało usłyszane, nie znaczy, że je rozumiano.
- Zrozumiane nie oznacza wykonane. Jeśli polecenie zostało zrozumiane, nie znaczy, że je wykonano.

# Wykorzystanie wszystkich dostępnych informacji

- Złożoność problemów medycznych wynika z potrzeby integrowania informacji płynących z wielu źródeł, np. stan kliniczny, parametry życiowe, badania dodatkowe, wywiad od krewnych itp.
- Ludzie mają tendencję do poszukiwania tylko informacji potwierdzających ich tezę.
- Należy dołożyć wszelkich starań, aby zebrać wszystkie dostępne informacje, nawet te, które nie pasują do naszego wyobrażenia o stanie rzeczy.
- Istotne może okazać się śledzenie trendu w zakresie czynności życiowych pacjenta.

# Zapobieganie i rozwiązywanie problemów wynikających z błędu fiksacji

- Problemy te dotyczą głównie strategii działania, przyjętej, aby rozwiązać istniejący problem (np. próby postawienia rozpoznania) i są trudne do zauważenia.
- W ich identyfikacji pomoc może spojrzeć na sytuację z innej perspektywy np. poznanie opinii innej osoby, nie znającej naszego poglądu.
- Już samo dopuszczenie możliwości istnienia innej opcji pozwala na właściwe ukierunkowanie.
- Należy zawsze wykluczyć ryzyko najgorszego rozwoju zdarzeń.

# Stosowanie różnych sposobów kontroli

- Oznacza to powiązanie ze sobą wiadomości pochodzących z różnych źródeł.
- Potwierdzanie niepokojących informacji w inny sposób pozwala na wykluczenie pomyłek.
- Czasem wydaje nam się, że coś zostało zrobione, podczas gdy tylko o tym pomyśleliśmy.
- Należy zawsze potwierdzić wykonanie czynności by uniknąć płynących z tego tytułu pomyłek.

# Stosowanie środków poznawczych

- Stosowanie stworzonych pomocy – listy czynności niezbędnych dla właściwego wykonania procedury, kalkulatorów dawek leków, wiarygodnych źródeł informacji jest wyrazem odpowiedzialności i ostrożności, pomaga uniknąć wielu problemów będących konsekwencją rutyny.



# Ponawianie oceny sytuacji

- Stany nagłe w medycynie są okolicznościami dynamicznie się zmieniającymi.
- To co jest właściwe na początku może okazać się błędem w niedalekiej przyszłości.
- Powtarzanie oceny sytuacji i stanu pacjenta pomaga w optymalizacji postępowania.

# Stosowanie zasad dobrej pracy zespołowej

- Tylko sprawny zespół jest w stanie zmierzyć się z sytuacją kryzysową.
- Sprawność wynika z partnerskiego traktowania się wzajemnie, szacunku wobec członków zespołu mimo świadomości ich słabych stron.
- Znajomość wykonywanych procedur znacznie ułatwia działanie i pozwala przewidywać kolejne czynności.
- *Sesje debriefingowe* przeprowadzane po zdarzeniu stanowią nieocenioną pomoc w nabywaniu umiejętności wykorzystywanych w sytuacjach kryzysowych.

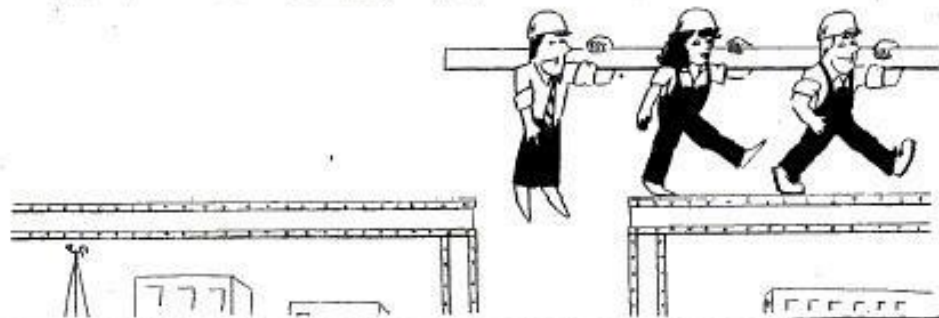
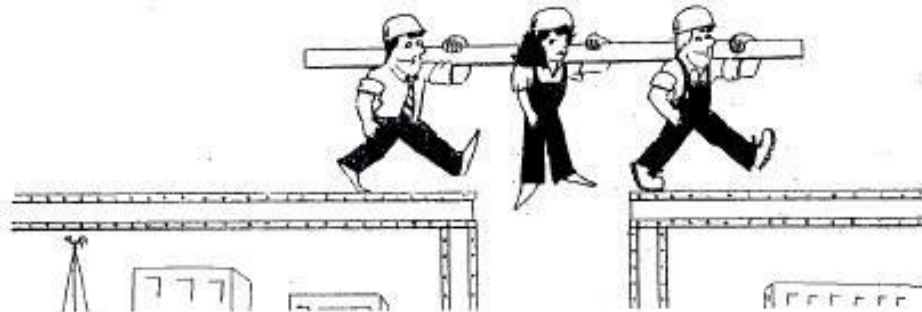
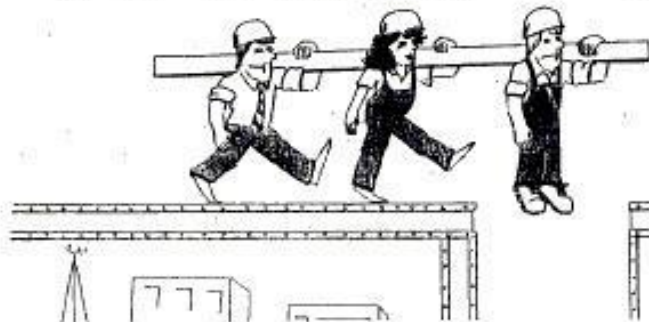
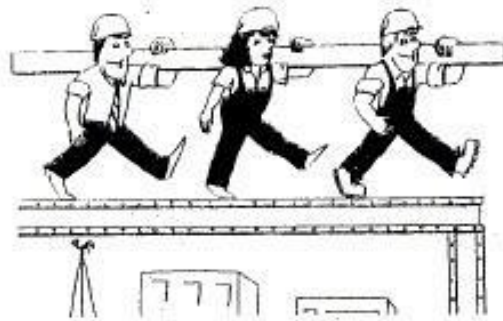
# Rozsądne lokowanie uwagi

- Podzielność uwagi może być ograniczona, zwłaszcza w sytuacjach stresowych.
- Określenie właściwej sekwencji działań  
np. ABC pomaga podążać właściwym torem postępowania.
- Istotne jest również by poprzez zaangażowanie w pojedyncze działania nie stracić kontroli nad całą sytuacją i gdy tylko uda się rozwiązać dany problem, np. trudna intubacja, od razu powrócić do wcześniej wyznaczonej sekwencji działań.

# Dynamiczne ustalanie priorytetów

- Dynamiczne sytuacje wymagają dynamicznego ustalania priorytetów działania.
- To co w danej chwili jest priorytetem postępowania już za moment może nie być najlepszym rozwiązaniem.
- Ważne jest by nie trzymać się kurczowo pierwotnie obranej drogi postępowania, a gdy dojdzie do ewentualnej zmiany kluczowych działań poinformować i skonsultować to z zespołem.

1. Znajomość środowiska /*Know the environment*/
2. Przewidywanie i planowanie /*Anticipate and plan*/
3. Wczesne wzywanie pomocy /*Call for help early*/
4. Doskonalenie umiejętności pracy w zespole (kierowania zespołem i bycia członkiem zespołu) /*Exercise leadership and followership*/
5. Właściwa dystrybucja pracy /*Distribute the workload*/
6. Wykorzystanie wszystkich dostępnych środków /*Mobilize all available resources*/
7. Efektywna komunikacja /*Communicate effectively*/
8. Wykorzystanie wszystkich dostępnych informacji /*Use all available information*/
9. Zapobieganie i rozwiązywanie problemów wynikających z błędu fiksacji /*Prevent and manage fixation errors*/
10. Stosowanie różnych sposobów kontroli /*Cross (double) check*/
11. Stosowanie środków poznawczych /*Use cognitive aids*/
12. Ponawianie oceny sytuacji /*Re-evaluate repeatedly*/
13. Stosowanie zasad dobrej pracy zespołowej /*Use good teamwork*/
14. Rozsądne lokowanie uwagi /*Allocate attention wisely*/
15. Dynamiczne ustalanie priorytetów /*Set priorities dynamically*/



CAM