

IL FATTORE UMANO:

NTS (NON TECHNICAL SKILLS) E CRM (CRISIS/CREW RESOURCE MANAGEMENT) IN EMERGENZA SANITARIA



CORSO

La formazione effettuata sul team serve ad aumentare e facilitare i legami tra operatori, migliorare la comunicazione, il lavoro di squadra e aiuta a standardizzare protocolli e procedure nelle criticità come ad esempio il passaggio di consegne, handover clinico.

Queste tecniche aiutano anche l'operatore a riconoscere in modo consapevole e precoce l'insorgere di stanchezza, stress e sintomi di burn-out consentendo quando possibile la messa in atto di strategie difensive.

Il percorso formativo utilizza esclusivamente tecniche di debriefing di tipo strutturato riconosciute e validate scientificamente.

PROGRAMMA

- Introduzione, presentazione - "Hand it on!"
- Debriefing e Defusing - laboratorio interattivo
- Fedeltà e "fiction contract" in simulazione medica
- Laboratorio di simulazione e debriefing sulle NTS in Sanità
- "Va tutto bene lassù"? Principi di CRM in Sanità
- Laboratorio interattivo, psicologia dell'emergenza e Human Factor
- Laboratorio di costruzione degli scenari di simulazione
- Laboratorio di Simulazione e debriefing A>B
- Laboratorio di Simulazione e debriefing B>A
- "Bollettino" take home messages e conclusioni



IL FATTORE UMANO:

NTS (NON TECHNICAL SKILLS) E CRM (CRISIS/CREW RESOURCE MANAGEMENT) IN EMERGENZA SANITARIA



COME POSSIAMO PREPARARCI IN MODO COMPETENTE AD AFFRONTARE SITUAZIONI INFREQUENTI, COMPLESSE E AD ALTO RISCHIO?

Questa è la domanda che l'industria dell'aviazione si è posta già molti decenni fa e che la sanità ha affrontato più recentemente.

La realtà è questa: ogni due secondi, in qualche parte del pianeta, decolla un aereo di linea ed ogni anno quasi 15 milioni di aerei trasportano circa 1.2 miliardi di passeggeri. Nonostante questi numeri stratosferici la percentuale di incidenti è bassissima.

In ambito sanitario, recentemente, solo negli USA 440.000 persone (più di una città come Firenze) sono morte per errori medici potenzialmente prevenibili portando il decesso per errore medico alla terza causa di morte assoluta negli Stati Uniti. Di conseguenza questo porta notevoli ripercussioni umane, etiche, sociali, ma anche economiche basti pensare al costo delle assicurazioni e delle cause legali.

Nella storia dell'aviazione sono stati fatti grandissimi progressi nello studio del fattore umano e l'analisi degli incidenti aerei ha dimostrato che la maggior parte di essi sono causati dal "fattore umano" e non riguardano molto le capacità tecniche (Technical Skills) ma le capacità non tecniche (Non Technical Skills) come ad esempio la Consapevolezza situazionale, Decision Making, Comunicazione, Teamwork, Leadership, Gestione dello stress, Capacità di fronteggiare la fatica.

Per diminuire il rischio di questi eventi avversi in aeronautica e successivamente in sanità, principalmente oltreoceano e nei paesi anglosassoni, sono stati introdotti ed utilizzati specifici programmi di simulazione e formazione sulla gestione delle risorse in caso di crisi CRM (Crew/Crisis Resource Management) per correggere il fattore umano e aumentare le competenze sulle non technical skills.

L'introduzione della simulazione, dei principi di CRM e il miglioramento delle non technical skills ha portato a un documentato miglioramento delle competenze di gestione di situazioni complesse con un impatto positivo sulla sicurezza generale del paziente, degli operatori e della performance generale del sistema.

La simulazione, dapprima solo appannaggio di realtà come l'aeronautica, sta prendendo prepotentemente piede in numerosi campi tra cui quello industriale, aziendale, manageriale e sanitario.

Nel panorama formativo sanitario esistono molteplici metodi di insegnamento, uno di essi, molto recente, complementare e trasversale agli altri metodi educativi è la simulazione medica il cui utilizzo nel nostro paese è ancora rivolto all'insegnamento delle capacità tecniche, procedure, processi ma trova il suo vero ruolo nell'addestramento alle capacità non tecniche, le cosiddette non technical skills, NTS.

IL FATTORE UMANO:

NTS (NON TECHNICAL SKILLS) E CRM (CRISIS/CREW RESOURCE MANAGEMENT) IN EMERGENZA SANITARIA



La simulazione effettuata su team multidisciplinari permette ai partecipanti di acquisire in maniera naturale e dinamica queste nuove competenze e di applicarle immediatamente migliorando in un circolo iterativo, virtuoso e misurabile i risultati di performance individuale e di gruppo.

Entrando nel dettaglio della metodica educativa, la simulazione si basa sull'apprendimento esperienziale che soddisfa l'intero ciclo dell'apprendimento di Kolb (esperienza concreta, osservazione e riflessione, concettualizzazione astratta, sperimentazione attiva).

La simulazione, invece, mediante il debriefing, effettuato immediatamente dopo lo scenario simulato e guidato da un esperto facilitatore, permette, in totale sicurezza per i partecipanti, un legame indissolubile tra esperienza, riflessione e concettualizzazione e porta il discente a poter risperimentare il cambiamento durante lo scenario successivo e così via.

Si crea in questo modo un circolo interattivo virtuoso che porta al miglioramento graduale, sicuro e definito di conoscenza e performance. Si passa praticamente in maniera fluida e naturale dal sapere, al saper fare, al saper essere.

La peculiarità di operare in un ambiente simile al reale in totale sicurezza e l'analisi delle azioni dei partecipanti permette di correggere precocemente comportamenti imprecisi o scorretti. In questo modo si riesce a prevedere, impedire o diminuire il ripetersi di errori umani attraverso l'analisi degli errori latenti, latent safety threats prima ancora che gli stessi errori si manifestino e causino l'evento sentinella.

Inoltre la formazione effettuata sul team aumenta e facilita i legami tra operatori, migliora la comunicazione, il lavoro di squadra e aiuta a standardizzare protocolli e procedure nelle criticità come ad esempio il passaggio di consegne, handover clinico.

Queste tecniche aiutano anche l'operatore a riconoscere in modo consapevole e precoce l'insorgere di stanchezza, stress e sintomi di burn-out consentendo quando possibile la messa in atto di strategie difensive.

Il percorso formativo utilizza esclusivamente tecniche di debriefing di tipo strutturato riconosciute e validate scientificamente come la metodica del Good Judgment della scuola americana dell'Institute For Medical Simulation (CMS) di Boston o le tecniche del debriefing Plus Delta impiegate anche dal Children's Boston Simulator Program.

I facilitatori sono certificati da enti internazionali e hanno esperienza pluriennale nella gestione di programmi di simulazione oltre che competenze in psicologia dell'emergenza.

E' stato recentemente dimostrato in letteratura, infatti, che effettuare simulazioni senza reali competenze in materia non solo non è utile ma può risultare dannoso per gli operatori e l'intero sistema.

I partecipanti mediante un sapiente mix di diversi livelli di fedeltà fisica, emozionale e concettuale, l'utilizzo di manichini simulatori e attori vivono un'esperienza in totale sicurezza in un ambiente non giudicante ma al contrario dinamico, interattivo e costruttivo.

Il riconoscimento di eventuali errori manifesti e latenti avviene senza ledere la sicurezza del paziente e degli operatori permettendo una rapida curva di apprendimento delle non technical skills proprio come avviene con i simulatori e i corsi di CRM in ambiente aeronautico.

E infine ...il programma e la giornata saranno anche molto divertenti!