

# Wat is CRM en hoe doe je het?

---

# Wat is Crew Resource Management?

Het managen van alle hulpbronnen die het team ter beschikking staan tbv een effectief en **veilig** proces:

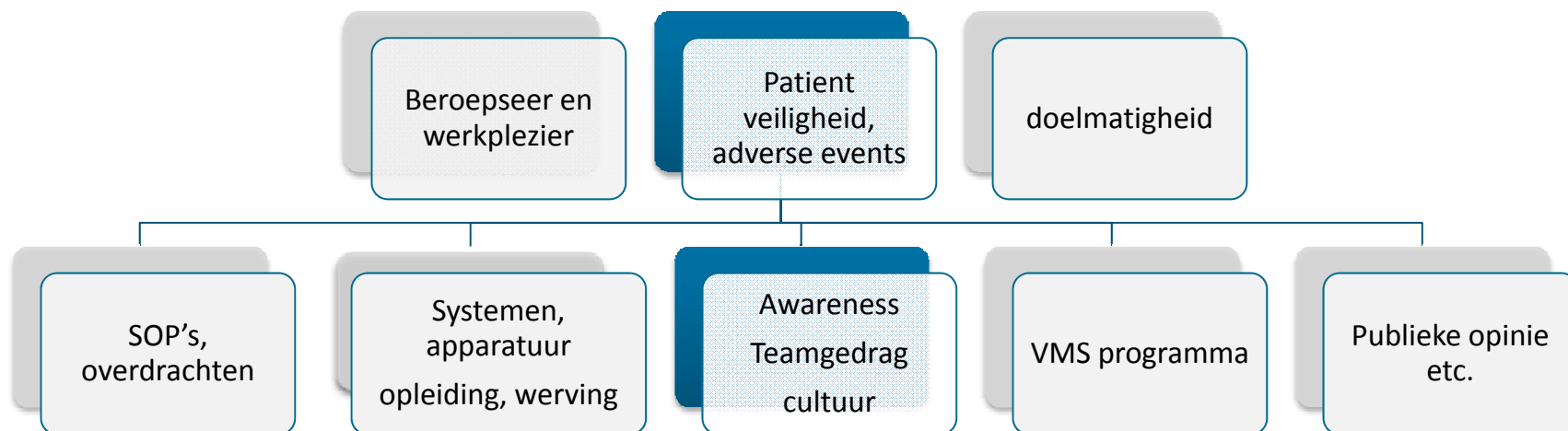
- beschikbare informatie,
- apparatuur,
- patiënt en familie
- de teamleden zelf met al hun kennis, ervaring, waarneming, intuïtie, denken, handelen



---

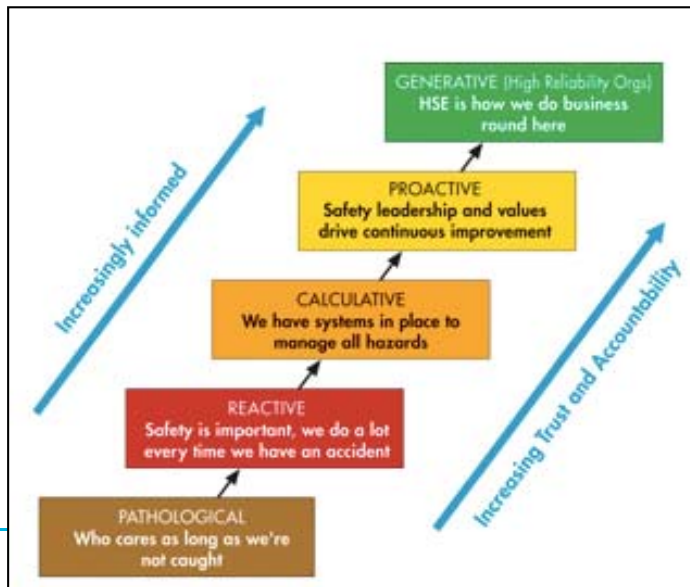
# Waarom CRM?

In 70% van de vermijdbare adverse events was menselijk falen de hoofdoorzaak



# Waarom CRM? veiligheidscultuur

Veiligheids-stadium	0	1	2	3
<b>Omschrijving</b>	Nauwelijks begrensde individuele autonomie van professionals	Begrensde individuele autonomie	Begrensde <i>collectieve</i> autonomie voor teams (professionals en managers)	Teams met sterke <i>situational awareness</i>
<b>Bijbehorende foutmarge</b>	$> 10^{-1}$ (<80% gaat foutloos)	$10^{-1}$	$10^{-2}$	$< 10^{-3}$
<b>Kenmerken</b>	Medium- en hoog-risico processen erg onveilig			Maximaal veilige hoog-risico processen
<b>Veiligheids-cultuur</b>	Reactief	Interactief individueel	Interactief team	Proactief
<b>Vertaling voor de zorg</b>	<b>Zorg als ambacht</b>	<b>De waakzame professional</b>	<b>Collectieve professionaliteit</b>	<b>High reliability zorg</b>



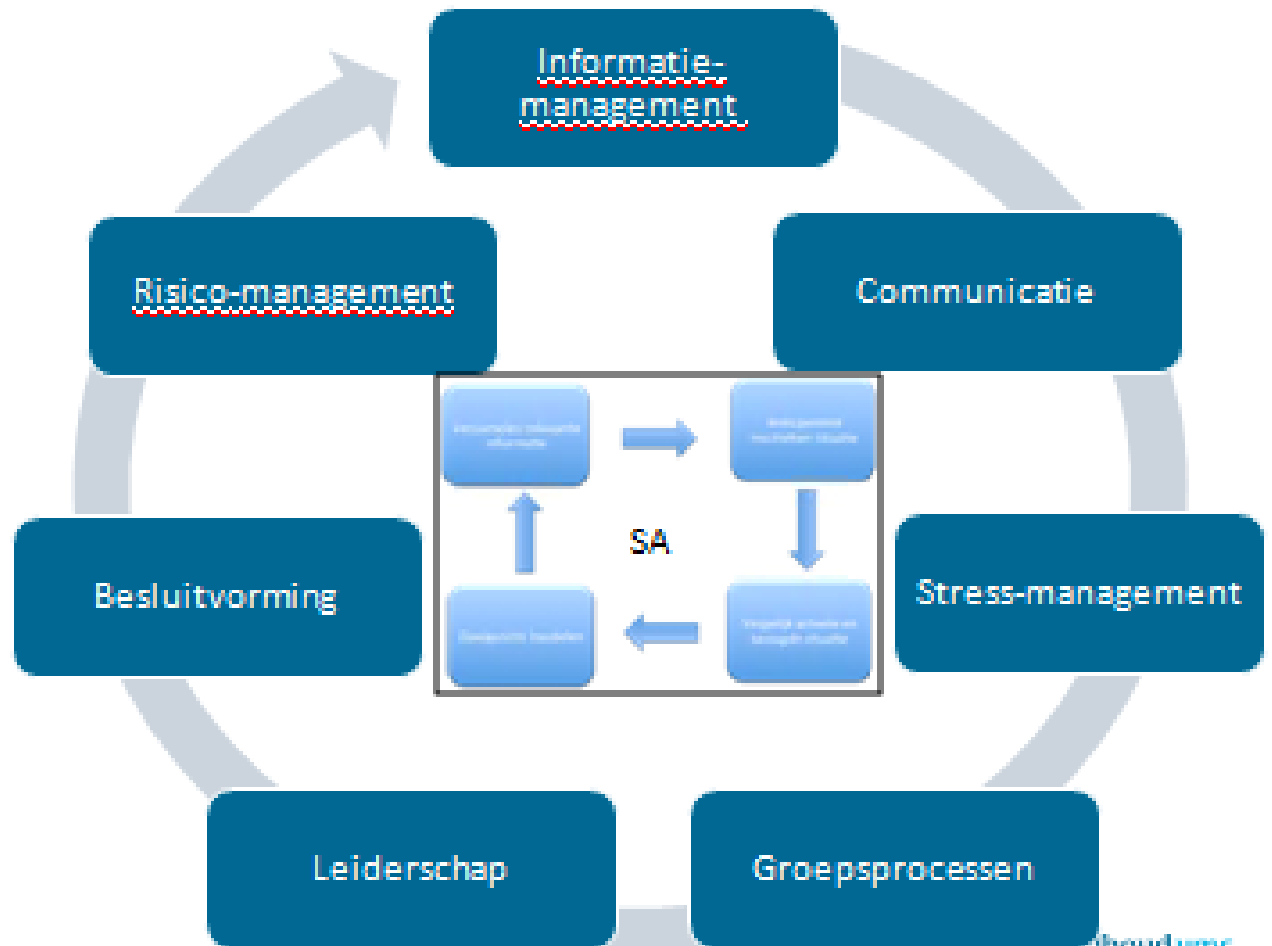
Bewustzijn en  
Autonomie vs  
Team

Omgang met  
fouten en  
betrouwbaarheid

# Doelstellingen van CRM

Het gaat om:

- het bewust worden van de risico's (SA = Situational Awareness)
- en om het benutten van het team om de risico's te ondervangen



---

# Hindernissen voor SA en teamwork

- Ontbreken van kennis of bewustzijn omtrent de aard en impact van de menselijke feilbaarheid en beperkingen.
- Niet weten hoe het effectiever kan.
- Strijdigheid met bestaande routines, normen, overtuigingen, ongeschreven regels.
- Schroom of angst om ongevraagd een andere mening in te brengen, elkaar aan te spreken en feedback te geven. Met name de hiërarchische verhoudingen zijn hierin belemmerend.
- Het ontbreken van tijd of prioriteit om met het hele team overzicht te creëren en te leren van incidenten en complicaties.



---

# Hulpmiddelen voor SA en teamwork

- Nieuwe routines waar soms feedback ingebouwd is ((de)briefings, overdrachten, etc.)



- Gestructureerde communicatie: RSVP, codewoorden, closed loop, cross monitoring, checklists, roep bij naam, etc.



*10 seconds for 10 minutes*



- Een kernteam, dat de implementatie van nieuwe werkwijzen en routines ondersteunt op de werkvloer, voortgang bewaakt en de spiegel voorhoudt.



---

# de radboudumc methode

## 1. Training

- E-learning 1 uur
- Basistraining 8 uur

## 2. Implementatie

- Kernteamtraining 8 uur
- Acties jaarplan uitvoeren
- Observeren en feedback on the job
- Coördineren radboudbrede regels
- 1 jaar begeleiding PVI

## 3. Refreshertraining

- opfrissen en verdiepen 4 uur
- terug- en vooruitkijken
- Input nieuwe jaarplan

## 4. Monitoring en Evaluatie

- basistraining ijkpunt
- Halfjaarlijks met kernteam
- refresher ijkpunt
- Jaarlijks met kernteam

Het multidisciplinaire kernteam is in de lead bij het prioriteren en realiseren van concrete CRM verbeterdoelen.