

Geachte relatie,

Met genoegen sturen wij u Human Factors Actueel nummer 15 toe.

Deze uitgave bevat de volgende thema's:

- **Onderzoek commandovoering en human factors**
- **Ziekenhuizen kiezen voor Team Resource Management Trainingen**

Met vriendelijke groet,
Bert Timmermans, Hans Brinkhuis, Erik Timmermans

Onderzoek commandovoering brandweer en human factors

Activiteiten als het symposium 'Hulpverlening.... Mensenwerk!', Leerarena's, Leertafels en het in opgang komen van After Action Reviews in diverse brandweerkorpsen missen hun effect niet op de brandweerdoctrine. De sector wordt zich toenemend bewust van human factors als belangrijke factor voor de veiligheid en effectiviteit van het brandweeroptreden.

Zo is dit voorjaar een onderzoek gestart naar de commandostructuur voor het grootschalig brandweeroptreden en de "human factors" die daarbij een rol spelen.

In het onderzoek wordt gezocht naar een verklaring waarom geregeld wordt afgeweken van de formele commandostructuur tijdens het grootschalig repressief optreden. Bekeken wordt of en hoe de commandostructuur moet veranderen.

Het Instituut Fysieke Veiligheid (IFV) wil het onderzoek laten aansluiten op de manier waarop leidinggevend in de dagelijkse praktijk handelen. Rekening wordt gehouden met wat er al bekend is over besluitvorming onder (tijds)druk en andere human factors.

De bedoeling is dat een beoordelingskader wordt ontworpen waarmee de effectiviteit van de huidige en/of nieuwe organisatievormen kan worden gemeten. Dit beoordelingskader zal tijdens (grootschalige) oefeningen worden getest en verfijnd. De focus ligt voorlopig op de monodisciplinaire commandostructuur.

De Human Factors Adviesgroep juicht dit initiatief toe. Het is hard nodig. Onderzoek naar human factors en veiligheid en effectiviteit van het optreden is door ons al uitgevoerd aan de hand van talrijke evaluatierapporten van het grootschalig brandweer optreden. Bijvoorbeeld de rapporten van de Inspectie VenJ en van de Raad voor Veiligheid. Daarbij zijn wij uitgegaan van de kennis en ervaring in de luchtvaart. Sinds het ernstige ongeval op Tenerife is daar veel werk verricht op het terrein van human factors zoals besluitvorming, situational awareness, crew resource management en niet in de laatste plaats de wijze waarop met hiërarchie wordt omgegaan. Wij zijn er zeker van dat ons onderzoek veel zou kunnen betekenen voor het IFV. De resultaten zijn door Bert Timmermans beschreven in de handreiking 'Human Factors in de rampen- en crisisbestrijding'.



SDU-uitgave: <https://www.sdu.nl/human-factors.html>

Ziekenhuizen kiezen voor Team Resource Managementtrainingen

De Human Factors Adviesgroep biedt een Team Resource Management trainingsprogramma voor ziekenhuizen die willen werken aan een anticiperende veiligheidscultuur gericht op patiëntveiligheid.

Ervaringen in de luchtvaart wijzen er op dat verhoging van de kwaliteit van de samenwerking tussen piloten zowel onderling als met de cabinemedewerkers aantoonbaar leidt tot verhoogde vliegveiligheid en efficiency. De gezondheidszorg maakt toenemend gebruik van deze ervaringen, team resource management trainingen worden steeds vaker in ziekenhuisorganisaties gegeven.

In overleg met onze opdrachtgevers kunnen wij maatwerk leveren, rekening houdend met aspecten die de ziekenhuiszorg kenmerken, zoals:

- Werken onder hoge tijdsdruk;
- Het nemen van cruciale beslissingen onder hectische omstandigheden;
- Technisch hoogstaande handelingen met een fors afbreukrisico;
- Ernstige gevolgen voor de patiënt van gemaakte fouten;
- De invloed van de werkomstandigheden op de fysieke, psychologische en sociale capaciteiten van de medewerkers.

Het TRM-trainingprogramma omvat onder meer:



- Bevordering van adequaat leiderschap bij de aanpak van situaties waarin het er om kan spannen;
- Het op functionele manier respecteren van hiërarchische verhoudingen (vermijding van te steile hiërarchische relaties);
- Effectieve en veilige communicatie;
- Opbouwen van een passende 'situational awareness'¹;
- Besluitvorming;
- Teamrollen en teamwork.
- Bevordering van een open aanspreekcultuur

Wij gebruiken bij dit trainingsprogramma expertise uit de luchtvaart. Daartoe beschikken we over in decennia opgebouwde expertise op het terrein van human factors en TRM. Doordat wij als adviseurs/trainers zowel piloten en zorgprofessionals in combinatie inzetten, maken wij deze expertise voor de zorg toegankelijk.

Onderdeel van de initiële training uit ons programma is de toepassing van een vluchtsimulator. Die heeft als voordeel dat bij trainingen in een 'cockpitomgeving' iedereen gelijk is wat betreft kennis, kunde, status, rol en positie. Op die manier kunnen we de te trainen aspecten los van de situatie op de afdeling tot hun recht laten komen. Daarnaast wordt het gebruik van een levensechte vluchtsimulator door de deelnemers als uitdagend, inspirerend en 'gewoon leuk' ervaren. Een training die niet gauw vergeten wordt.

Het trainingsprogramma heeft de volgende doelstellingen:

- Verhoging van de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening door optimalisatie van de samenwerking binnen en tussen teams;
- Versterking van teamrollen, bij alle betrokken disciplines;
- Inzicht in en leren omgaan met het voortdurend wisselende prestatievermogen van ieder teamlid in situaties waarin onder hoge tijdsdruk en mentale druk cruciale beslissingen moeten worden genomen én uitgevoerd, waarbij sprake is van een hoog afbreuk risico voor de gezondheid van de patiënt (human performance and limitations);
- Voortzetting van het Team Resource Management Trainingsprogramma in de eigen werkomgeving in de vorm van een cyclisch opleidings- en trainingsconcept. Daarbij gaan we uit van een train de trainersprogramma

Met TRM wordt optimaal gebruik gemaakt van alle beschikbare bronnen - uitrusting, procedures en mensen, ter verhoging van de veiligheid en efficiency van het zorgproces. TRM is niet rechtstreeks

¹ Situational awareness is de overeenkomst tussen de werkelijke (feitelijke) situatie, en de situatie zoals die door mensen wordt gepercipieerd. Daarbij gaat het om inzicht in wat er aan de hand is, wat er al gebeurd is, wat er staat te gebeuren en de beschikbare opties om de situatie aan te pakken. Situational awareness is de basis voor beslissingen.

gericht op technische kennis en vaardigheden. Het uitgangspunt wordt gevormd door de cognitieve en interpersoonlijke vaardigheden die nodig zijn om de zorgtaken in voldoende en veilige mate te waarborgen.

In onze TRM-training staat het begrip human factors centraal. Dit zijn factoren in het menselijk handelen die bepalend zijn voor succes of falen.

Heeft u interesse in een trainingsprogramma dat op maat van uw ziekenhuisorganisatie is gesneden en bent u geïnteresseerd in de bijdrage die wij kunnen leveren aan de ontwikkeling van de veiligheidscultuur en het veiligheidsmanagement, neem dan contact met ons op. Wij informeren u graag over de mogelijkheden.

Contactinformatie:

E-mail: info@hufa.nl

Web: www.hufa.nl

Telefoon: 0653-645213