

# La gestione della crisi: i principi del CRM

***Dott. Marco Binotti***

*SCDO Terapia Intensiva Neonatale e Pediatrica*

*Ospedale Maggiore della Carità - Novara*

# Obiettivi

- Introdurre concetto di CRM
- Razionale della Simulazione

Cosa hanno in comune aeronautica,  
anestesia e emergency medicine...?

## Elementi comuni ...

- ❑ Alta complessità
- ❑ Time pressure: rapida risposta negli eventi critici
- ❑ Informazioni incomplete o conflittuali
- ❑ Alta dinamicità : situazioni in rapido cambiamento o evoluzione
- ❑ Possono esitare in **errori** gravi...

# ...alta probabilità di errore umano?

- 👉 80% degli incidenti sono causati da errore umano più che da problemi strutturali
- 👉 mancanza di adeguata comunicazione
- 👉 mancata assunzione di leadership
- 👉 mancanza di priorità...

# Blame or Safe Culture?

Alcune aree non mediche, quali l'aviazione, in cui la gestione di eventi complessi e critici è affidata allo sviluppo di capacità di leadership, comunicazione, lavoro in team, da anni ormai hanno sviluppato programmi formativi che prevedano lo sviluppo di tali capacità quali il CRM (Crew Resource Management)

# Crisis Resource Management

1980: Gaba e alcuni collaboratori per primi trasferiscono questi concetti alla pratica anestesiologicala ...

- sviluppo di capacità comunicative
- non solo tecniche ("Non Technical Skills")
- non solo cognitive

... parallelamente si sviluppano

"high-fidelity patient simulator"

... da qui ad altre aree mediche come l'ostetricia

# Crisis Resource Management

## Gestione in team degli eventi critici

👉 Sviluppare le capacità durante una situazione critica, di trasferire le conoscenze su quanto è necessario fare (*know how*) in azioni efficaci nel mondo reale...

👉 Gli eventi critici sono differenti, ma le abilità richieste per la gestione sono simili



# Principi CRM

<b>Familiarizza con l'ambiente</b>
<b>Conosci l'equipaggiamento e controlla il funzionamento</b>
<b>Anticipa e pianifica l'eventuale crisi</b>
<b>Chiama precocemente aiuto</b>
<b>Assumi la leadership, distribuisci i compiti</b>
<b>Utilizza tutte le risorse disponibili</b>
<b>Comunica chiaramente ordini e informazioni</b>
<b>Utilizza tutte le informazioni disponibili</b>
<b>Previene e tratta gli errori di fissazione</b>
<b>Check doppio e controllato</b>
<b>Rivaluta costantemente</b>
<b>Utilizza conoscenze e linee guida</b>
<b>Lavora in team</b>
<b>Assegna priorità in modo dinamico</b>
<b>Stabilisci contatto con la paziente e/o il parente</b>

# Cosa è il CRM

Il Crisis Resource Management (CRM) è un corso che enfatizza il fattore umano comportamentale nella gestione di un evento critico.

Attraverso l'uso di un setting clinico simulato (high fidelity human patient simulator) vengono ricreate realisticamente delle situazioni cliniche di emergenza (scenari).

Le abilità di gestione e leadership vengono successivamente discusse in una sessione di debriefing utilizzando la registrazione video dello scenario clinico simulato.

Il debriefing CRM enfatizza gli elementi relativi alla gestione dell'emergenza da parte del team: comunicazione, distribuzione dei ruoli, individuazione delle priorità, consapevolezza dell'emergenza.

L'obiettivo è di esplorare in maniera interattiva gli aspetti teorici e pratici della gestione di eventi clinici complessi e stressanti al fine di apprendere come migliorare la performance del gruppo e ridurre al minimo gli errori.

# CRM, perchè?

- 👉 Far pratica almeno “una volta nella vita” in situazioni critiche/emergenze in modo da aumentare l’abilità di affrontarle nel mondo reale
- 👉 Integrare conoscenze teoriche con le abilità pratiche
- 👉 Beneficio per l’intero Team

# CRM

## 10 Comandamenti

- Conosci il tuo ambiente
- Anticipa e pianifica l'eventuale crisi
- Assumi la leadership
- Comunica con efficacia
- Chiama precocemente aiuto

# CRM

## 10 Comandamenti

- Distribuisci compiti
- Focalizza l'attenzione con accuratezza
- Utilizza tutte le risorse disponibili
- Utilizza tutte le informazioni disponibili
- Mantieni un atteggiamento professionale

# Conosci il tuo ambiente

- Familiarità con l'ambiente
- Esplora prima di cominciare
- Impara dov'è il materiale
- Assicurati che funzioni

# Anticipa e fai un piano per affrontare l'emergenza









- Gli eventi critici accadono
- Alcune pazienti hanno necessità complesse o multiple
- Raccogli tutte le informazioni possibili
- Predisponi tutto il materiale e le persone di cui avrai bisogno

# Assumi un ruolo di leadership

- Assumi il controllo della situazione
- Identificati come team leader
- Coordina le attività del team
- Mantieni la calma
- Ispira fiducia



# Comunica con efficacia

-  Parla con chiarezza
-  Se necessario richiedi silenzio
-  Chiama le persone per nome
-  Non lanciare ordini nel vuoto
-  Assicurati che tutti possano sentirti
-  Chiudi la comunicazione
-  Ascolta gli altri (compiti effettuati, parametri valutati)
-  Chiarisci i dubbi

# Comunica le intenzioni

- ❑ Questo è ciò che abbiamo davanti
- ❑ Questo è quello che dovremmo fare
- ❑ Questo è il perchè
- ❑ Questo è ciò su cui dobbiamo focalizzarci
- ❑ Adesso parla con me

Buona Comunicazione = Buon Team

Concentrati su cosa è  
giusto più che su chi ha  
ragione

*“ What is right, not Who is right!! ”*

# Chiama per un aiuto con largo anticipo

- Riconosci i tuoi limiti
- Un aiuto precoce minimizza i danni
- Circondati di un team adeguato
- Riconosci precocemente le situazioni in cui avrai bisogno di aiuto

# Focalizza l'attenzione correttamente

- Non farti distrarre da elementi poco importanti
- Evita gli errori di fissazione
- Stai all'erta
- Pensa a cosa fare successivamente se il tuo intervento non ha successo
- Pensa alle conseguenze della tua azione prima di agire

# Utilizza tutte le risorse disponibili

- ❑ Sollecita e utilizza l'expertise dei componenti del team
- ❑ Identifica presto soluzioni alternative quando le cose vanno storte

# Utilizza tutte le informazioni disponibili

- Raccogli le informazioni da tutte le fonti disponibili
- Fai un attento esame clinico
- Ripeti le valutazioni frequentemente

# Mantieni un atteggiamento professionale

- Mantieni un linguaggio appropriato, professionale
- Non alzare la voce
- Riconosci e rispondi agli atteggiamenti non verbali
- Non esprimere giudizi e non essere offensivo



# Rivaluta – Rivaluta – ripetutamente...

- ❑ Ogni singola informazione o dato può essere errato
- ❑ Fai sempre un doppio controllo da fonte di dati differenti (es. clinica e strumenti)
- ❑ Utilizza TUTTE le informazioni e le fonti di dati disponibili

# Perché la simulazione ?

- 👉 ambiente "sicuro"
- 👉 possibilità di far pratica almeno "una volta nella vita" in situazioni critiche/emergenze ad alto rischio/bassa incidenza
- 👉 Integrare conoscenze teoriche con le abilità pratiche
- 👉 reflect "in" - durante la simulazione
- 👉 reflect "on" - fase di debriefing
- 👉 beneficio per l'intero Team

# Organizzazione della simulazione

- 👉 Briefing per descrizione dello scenario: tutti i partecipanti ed i 3 discenti (hot seat): due più un consulente o reperibile.
- 👉 Svolgimento della scenario ( circa 20/25 minuti).
- 👉 Debriefing con gli hot seat e tutti i partecipanti (vero cuore ed anima della simulazione) 20 minuti.
- 👉 Chiusura : sintesi del debriefing e della discussione di tutti i partecipanti, commentando il messaggio finale che passa dallo scenario (5 minuti)

