

Kľúčové ľudské faktory pri práci pod tlakom

Dobrá **tímová spolupráca, vodcovstvo a komunikácia** - netechnické zručnosti - **dajú vám, vašim pacientom a kolegom lepšiu šancu čeliť rizikám**

1. Vykonajte brífing pre celý tím, hoci aj krátky a rýchly

Brífing je najlepšie vykonať na začiatku zmeny, je ale možné ho vykonať kedykoľvek. Skontrolujte, či bolo všetko pochopené; nepredpokladajte, že každý vie čo treba robiť, má prehľad o situácii a potrebné vedomosti. Vždy to overte.

Tipy

- Dohodnite sa na jasnej terminológii, aby sa pri komunikácii predišlo nejednoznačnosti a nesprávnym reakciám.
- Pred pridelením úloh skontrolujte potrebné zručnosti zamestnancov. Zabezpečte jednoznačnosť pridelenia úloh: Kto, ako a čo keď?
- Dohodnite spôsob, ako zdieľať znepokojenie, zistené problémy.
- Brífing vykonajte ešte pred použitím OOPP, ak je to možné.

2. V stresovej situácii robte dobre zvážené kroky

Úzkosť a stres zvyšujú akčnosť v jednoduchých situáciách, ale naša súčasná situácia nie je jednoduchá. Zastavte sa na chvíľu a urobte rozvahu skôr, než niečo urobíte.

Ak ste pod silným tlakom, máte tendenciu urobiť čokoľvek, preto:

Tipy

- Zhlboka sa nadýchnite alebo počítajte do 10.
- Pozastavte tím - dohodnutým gestom alebo slovom.
- Na úvodnú akciu použite kognitívnu pomôcku, ako je ABCDE.
- Položte otvorenú otázku: Čo si myslíte, že sa deje?
- Na pozastavenie využite akciu, napríklad odovzdanie OOPP.

3. Pri vedení tímu buďte otvorení, pripravení na rýchle sa meniacu situáciu

Najprv položte otázky a potom rozhodnite. Načúvajte tomu, kto má predpoklad vedieť o aktuálnej situácii najviac. Vypočujte si zamestnancov z rôznych odborov a úrovni služobného veku, aby ste si lepšie ozrejmili možné hrozby a chyby.

Tipy

- Pred akciou položte otvorené otázky: Čo si myslíte, že sa práve deje?
Čo by sme mali urobiť?
- Sústreďte sa na **Čo** je správne a nie **Kto** má pravdu.

4. Pomôžte neskúsenému personálu

Noví spolupracovníci, napr. dôchodcovia alebo z iných ako intenzívnych/urgentných oddelení, sa môžu cítiť nepripravení alebo neistí. Zabezpečte, aby protokoly boli jasné a postupy a prístroje/pomôcky vysvetlené. Ak je dostatok času, využite simulácie.

Tipy

- Buďte milí, empatickí, predvídajte spúšťače stresu.
- Vysvetlite, prečo sa procesy vykonávajú daným spôsobom.

5. Na podporu úloh používajte čeklisty a mnemotechnické pomôcky

Vykonajte akciu a potom skontrolujte výstup, nie vstup. Napríklad zapnite prívod kyslíka a skontrolujte prietok, nie polohu spínača. Nepokračujte, kým neskontrolujete výstup alebo nedostanete príslušnú odpoveď. Pokúste sa vyhnúť vyrušeniam, pretože významne zvyšujú možnosť chýb.

Tipy

- Vykonajte každú akciu po zrelej úvahe.
- V prípade vyrušenia sa zastavte a zvážte, či nie je bezpečnejšie vrátiť sa na začiatok.

6. Povzbudzte každého člena tímu, aby sa nebál ozvať pri zistení nezrovnalosti (speaking-up)

Povzbudzujte všetkých členov tímu, aby sa ozvali, ak majú pochybnosti, obavy; ktokoľvek môže byť tým, kto zabráni katastrofe, ktorej sa dá vyhnúť. Zmenšenie rozdielov medzi autoritami umožňuje, aby sa mohli ozvať aj mladí alebo noví členovia. Nech sa všetci predstavia menom a preukážu očný kontakt.

Tipy

- Neznevažujte ale pochváľte každého, kto položí otázku alebo nastolí problém.
- Výslovne dovoľte každému členovi tímu vyjadriť obavy, znepokojenia.

7. Rozpoznajte limitujúce faktory pre efektívnu činnosť

Dobří členovia tímu vedia rozpoznať kolegov, ktorí sú v strese, podporujú ich zdieľaním pracovnej záťaže a poskytovaním emocionálnej podpory. Dajte si pozor na faktory, ktoré ovplyvňujú výkon, ako je únava, obavy, nevhodné správanie druhých, choroba, hluk, rozptyľovanie a hlad.

Tipy

- Navzájom si pripomeňte, že treba urobiť prestávku - nemusíme to sami poznať.
- Dodržiavajte plány prestávok a zabezpečte, aby sa personál mohol najesť, napiť, použiť toaletu, najmä ak nosí OOPP dlhú dobu.

8. Vykonajte debriefing tímu, aby sa poučil zo získaných skúseností

Vaše skúsenosti ovplyvňujú vašu myseľ, najmä chyby, ktoré ste podľa vás mohli urobiť. Na konci zmeny vykonajte vždy debriefing tímu a zdieľajte myšlienky, ktoré umožňujú učenie a udržiavanie duševnej pohody. Majte podporné programy pre zamestnancov.

Tipy

- Používajte otvorené otázky: Na čo by sme mali byť hrdí? Čo bolo náročné?
- Rozprávajte sa, načúvajte si a poučte sa.

9. Premýšľajte v širších súvislostiach, vrátane systému nemocnice

Všetci zamestnanci nemocnice budú pod tlakom, napríklad na recepcii, v lekárni, na vrátnici, pričom nemusia mať tréning a skúsenosti pre túto situáciu. Môžu vás požiadať o radu a podporu. A môžu mať kritické informácie, ktoré vy nemáte.

Tipy

- Vypočujte si otázky a problémy, ktoré sa týkajú pacientov - ktorýkoľvek člen širšieho tímu môže mať zásadné informácie.
- Podporte ich pri používaní OOPP a počúvajte ich obavy týkajúce sa kontaktu s potenciálnymi COVID-19 pacientmi.