

MDK-Audioservice

9. März 2009

Beitrag:

Der Faktor Mensch

Autor: Martin Dutschek

Sprecherin: Friederike Geisler

Länge: 4 Minuten 52 Sekunden

Anmoderation:

Die Ursachen für menschliches Versagen liegen oft in der Kommunikation oder im Verhalten des Teams. Die Luftfahrt hat daraus gelernt und das sogenannte „Crew-Resource-Management“ eingeführt. Die Trainingsinhalte drehen sich um das Verhalten im Ernstfall, dazu gehört die Kommunikation ebenso wie die Entscheidungsfindung im Team. Nicht nur für die Luftfahrt, auch für die Medizin ist die Arbeit am „Faktor Mensch“ wichtig. Das findet auch Reiner Kemmler, der Luftfahrtpsychologe der Lufthansa:

O-Ton Reiner Kemmler

„Entscheidungsverhalten und die dazugehörige Führungsfähigkeit des Chefs und der Crew und der Verständigung untereinander geht nur über Kommunikation. Insofern wird Kommunikation einen zentralen Wert für Human-Faktor-Training darstellen müssen. Kommunikation ist das Führungsinstrument Nummer Eins. Basic social skills von Operateuren in der Medizin sind einmal technische Perfektion, aber mit Sicherheit dann soziale Kompetenz, sonst nutzt er die Ressourcen des Teams nicht.“

Text:

Der Psychologe Dr. Viktor Oubaid arbeitet für das Deutsche Zentrum für Luft- und Raumfahrt in Hamburg. Dort ist er für die Bewerberauswahl für künftige Lufthansa-Piloten zuständig. Für Dr. Oubaid sind die Persönlichkeitstests, die in der Luftfahrt angewandt werden, auch für andere Berufe im Hochrisikobereich sinnvoll:

O-Ton Dr. Viktor Oubaid (DLR)

„Zum einen, weil die Arbeitssituationen viele Ähnlichkeiten aufweisen. Es gibt zum einen sehr klare Regeln in beiden Bereichen. Es gibt sehr klar beschriebene Verfahren, wie gearbeitet wird, Operations- und Arbeitstechniken, klare Arbeitsabläufe rund um die Operation und es gibt ein Team von unterschiedlichen Spezialisten, die zusammenarbeiten müssen. Und da ist immer das erste Mittel die Kommunikation neben der fachlichen Eignung, eben auch die Fähigkeit, das Fachwissen mit den anderen zu teilen und in den Situationen den hohen Erfolgsdrucks ein anständiges Ergebnis als Team zu produzieren.“

Text:

Nur wenige Medizinbetriebe setzen wie die Luftfahrt bereits bei der Personaleinstellung auf den Faktor Mensch. Eine Ausnahme bildet die Anästhesiologie an den Universitätskliniken in Basel. Dessen Leiter, Prof. Daniel Scheidegger gilt seit Jahren als Vorreiter auf diesem Gebiet. Zusammen mit der Swissair baute er vor 17 Jahren ein spezielles Auswahlverfahren auf.

O-Ton Prof. Daniel Scheidegger, Unikliniken Basel

„Das hat damit begonnen, dass ich vor 17 Jahren mit der Swissair einen Vertrag hatte, ein Assessment aufzubauen, mit dem ich den richtigen Anästhesisten für unsere Abteilung finde. Wir haben damals alle unsere Chirurgen und Instrumentierschwester und alle Anästhesisten gefragt, was muss ein guter Anästhesist haben. Dann bekamen wir eine Art Psychogramm. Mit dem sind wir zur Swissair gegangen und haben sie gebeten, etwas aufzubauen, mit dem wir die geeigneten Bewerber herausfiltern können.“

Text:

Darüber hinaus hält Prof. Scheidegger das Crew Resource Management besonders im Umgang mit Fehlern für sinnvoll.

O-Ton Prof. Daniel Scheidegger

„Fehler sind menschlich. Wenn ein Fehler passiert, muss das Team so arbeiten, dass der Fehler keine Auswirkungen beim Patienten hat. Aber nicht sagen: Es darf kein Fehler geschehen. Denn dann werden keine Fehler gemeldet. Es geschieht nichts. Es gibt komische Zwischenfälle und Unfälle, die niemand erklären kann. Es wird alles vertuscht. Diese Aspekte aus der Luftfahrt waren uns extrem wichtig, das auch in die Medizin hineinzubekommen.“

Moderation:

Diese Ansätze zum Faktor Mensch stoßen bisher bei Medizinern auf wenig Begeisterung. Für Prof. Scheidegger liegt ein Grund auf der Hand.

O-Ton Prof. Daniel Scheidegger

„Es wurde nicht von der Medizin erfunden. Das ist für Mediziner das schlimmste. Wenn wir die Vergleiche mit der Luftfahrt machen, kommt immer wieder das Argument: Das ist ja völlig verschieden. Die haben gewartete Flugzeuge. Wir haben kranke Patienten.

Ich glaube, es ist ganz wichtig, die Vergleiche nicht überzustrapazieren. Aber, das Grundprinzip, dass Fehler passieren, ist bei beiden so. In beiden Bereichen können Fehler große Konsequenzen für Menschenleben haben. Und wir sollten dort fokussieren und nicht auf die letzten Details gehen. Es muss doch jeden einleuchten, dass das der einzige Weg ist, um mit ganz wenig zusätzlichem Geld ganz großen Nutzen in der Medizin herauszuholen.“