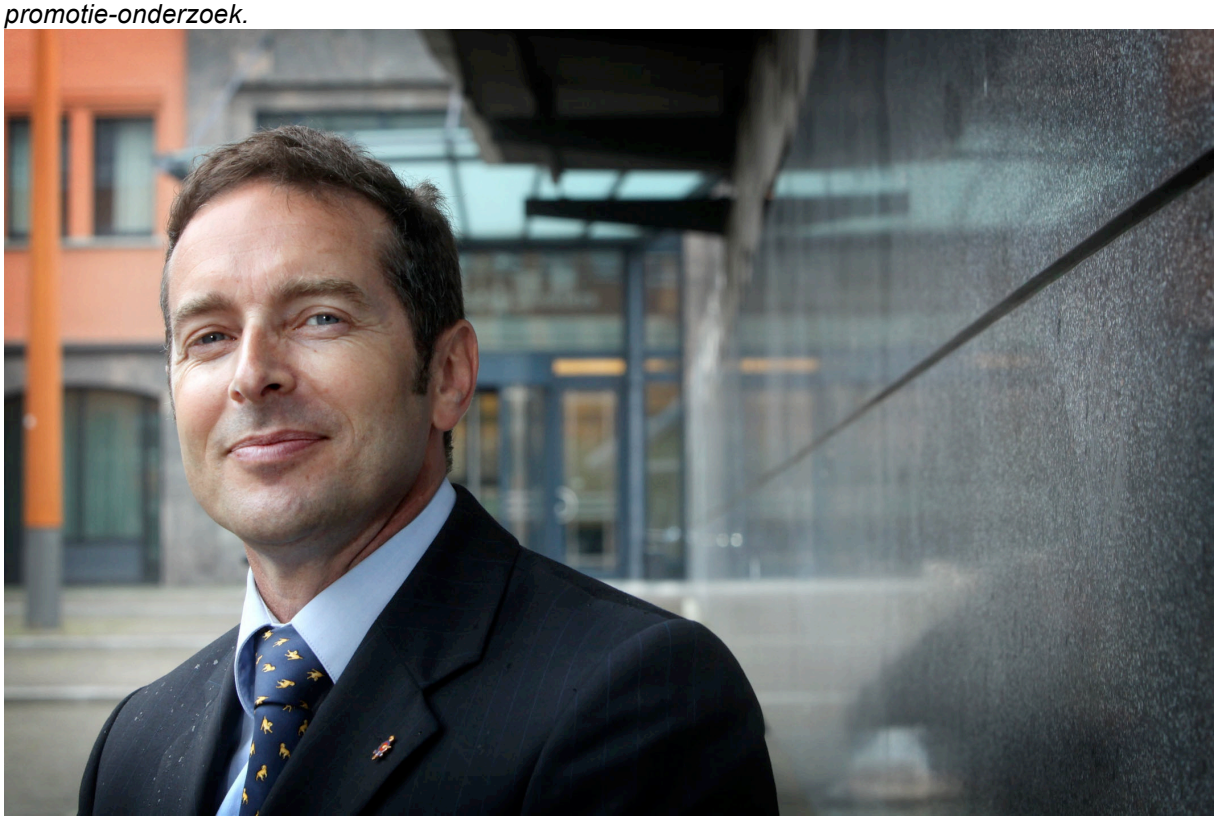
Veiligheidscultuur in kritische operatien
M.H.T.M. Haerkens, chirurg-vlieger, directeur Wings of Care

Spreker is chirurg met ervaring als traumatoloog en traumahelikopter (MMT)-arts. Tevens heeft hij een achtergrond als gebrevetteerd vlieger bij de Koninklijke Luchtmacht (Klu) met ervaring op de Apache gevechtshelikopter. De dubbelfunctie van arts en militair vlieger heet pilot-physician en geeft een bijzonder perspectief op de overeenkomsten en verschillen tussen de luchtvaart en de medische wereld. Zijn streven is om de acute en specialistische geneeskunde te laten profiteren van in de luchtvaart ontwikkelde veiligheids- en kwaliteitsmechanismen, waaronder het samenwerkingsmodel Crew Resource Management (CRM). Na het verlaten van de Klu in mei 2009 heeft Haerkens hiertoe de organisatie Wings of Care opgericht. In 2009 heeft Haerkens het Generaal Snijders erediploma ontvangen uit handen van Generaal b.d. Berlijn voor de projecten op het snijvlak van luchtvaart en zorg. In 2013 won hij de nationale IGZ ZorgVeiligPrijs. CRM is tevens het onderwerp van zijn promotie-onderzoek.



De militaire luchtvaart, geneeskunde en tunneloperatien zijn weliswaar verschillende werelden, maar zowel de intrinsiek gemotiveerde professionals als de kritische processen hebben vele overeenkomsten. In deze werelden zijn veiligheid en kwaliteit afhankelijk van effectieve samenwerking tussen verschillende disciplines. Deze werelden zouden meer kunnen profiteren van de in andere sectoren ontwikkelde methodieken zoals *veiligheidsdenken* en het daaruit voortkomende *Crew Resource Management* (CRM) systeem.

Veiligheidsdenken, *error management*. Men gaat er in de beroepsluchtvaart vanuit dat fouten onvermijdelijk zijn, maar dat de kans op calamiteiten kan worden verkleind door het gebruik van (de)briefingsystematiek, standaard procedures, checklists en effectief teamwork. Deze manier van denken zit diep geworteld in de vliegercultuur en de principes worden iedere vlieger al vroeg in de opleiding bijgebracht. In de medische ketenzorg is veiligheid veelal een begrip dat zich nog bevindt in het domein van de veiligheidsfunctionarissen en een nog onvoldoende deel van de operationele zorgprocessen vormt.

CRM-training is eind jaren zeventig, na de ramp op Tenerife, in de luchtvaart verplicht geworden voor alle beroepsmatig luchtvarenden om incidenten aan te pakken die gebeurden door falende samenwerking in de cockpit. De nadruk bij CRM ligt op *threat and error management*, het herkennen en *blame free* omgaan met menselijke fouten binnen een team.
Met name hoog specialistische en kritische processen hebben vele parallellen met de professionele luchtvaart. Een opvallend cultuurverschil is echter dat gestruktureerd teamwork en effectief operationeel leiderschap nog weinig plaats heeft in veel opleidingen. CRM kan een blauwdruk zijn voor teamwork van professionals bij invasieve en kritische operationele processen. De basis van het CRM-model zijn afspraken over samenwerking en communicatie die een "*team situational awareness*" mogelijk maken.
Zeker in stressvolle situaties is er soms geen goede samenwerking door niet-standaard taalgebruik, een gebrek aan overzicht van de leider, vooroordelen of door absolute hiërarchie. Dat laatste kan er voor zorgen dat een teamlid niet zijn of haar input durft te geven. Dit betekent een veiligheidsrisico voor het proces en dus voor de patient. Het CRM-model benadrukt het belang van informatie van alle teamleden. Aan de basis van CRM staat een gestructureerde setting onder "eenhoofdige" leiding, waarbij de teamcaptain alle aanwezige informatie en kennis efficiënt inzet.

Trainen alleen is onvoldoende, dus alle trainingen worden gevolgd door begeleide implementatie. Alle CRM-trainingen zijn geaccrediteerd en gaan vergezeld van wetenschappelijk onderzoek. Het streven is om tot een landelijke, niet vrijblijvende, definitie van specialistisch teamfunctioneren te komen. Niet als extern opgelegde eis, maar vanuit de eigen professionele standaard.

Meer informatie is te vinden op onze website www.wingsofcare.nl onder de knop "publicaties"