

Inhaltsverzeichnis

Grundlagen: Fehler, Komplexität und menschliches Handeln

1	Risikofaktor Mensch? Fehler in der Akutmedizin	3
1.1	»Human Factors« in der Patientenversorgung: Das Problem	5
1.2	»Human Factors«: Verschiedene Ebenen	6
1.3	Fehler in der Akutmedizin	10
1.4	»Human Factors« ermöglichen sicheres Handeln	14
1.5	»Human Factors« – Auf einen Blick	18
	Literatur	18
2	Herausforderung Akutmedizin	23
2.1	Medizinische Notfälle und kritische Situationen	24
2.2	Komplexität und menschliches Handeln	25
2.3	Komplexität bewältigen: Ein Experte werden	30
2.4	Fertigkeiten – Regeln – Wissen: Handlungsformen in kritischen Situationen	33
2.5	Komplexität – Auf einen Blick	36
	Literatur	36
3	Fehler und Fehlerursachen	39
3.1	Was ist ein Fehler?	40
3.2	Klassifikation von Fehlern	42
3.3	Expertise und Fehlerwahrscheinlichkeit	47
3.4	Regelverstöße und Grenzverschiebungen	48
3.5	Fehlerketten, Zwischenfälle und Unfälle	51
3.6	Fehler – Auf einen Blick	54
	Literatur	55
4	Die Psychologie menschlichen Handelns	57
4.1	Die »Psycho-Logik« von Denken, Wollen und Fühlen	59
4.2	Grundlagen menschlichen Handelns	60
4.3	Motivation	63
4.4	Emotionen	66
4.5	Wissen, Gedächtnis und Lernen	68
4.6	Denken	71
4.7	Grundlagen des Handelns – Auf einen Blick	73
	Literatur	74

Individuelle Faktoren des Handelns

5	Menschliche Wahrnehmung: Die Sicht der Dinge	77
5.1	Vom Reiz zum Neuron: Sinnesphysiologie	78
5.2	Vom Sinneseindruck zum Bewusstsein: Grundkonzepte des Gedächtnisses	80
5.3	Gestalten und Muster: Organisation der Wahrnehmung	83
5.4	Erkennen und Bedeutung schaffen	86
5.5	Wahrnehmung und Gefühle	87
5.6	Tipps für die Praxis	87
5.7	Wahrnehmung – Auf einen Blick	88
	Literatur	88
6	Informationsverarbeitung und Modellbildung: Weltbilder	89
6.1	Organisation des Wissens: Schemata und mentale Modelle	91
6.2	Sind wir denkfaul und uneinsichtig? Ökonomie, Kompetenz und Sicherheit	92
6.3	Wunsch und Wirklichkeit: Informationsverzerrungen	94
6.4	Trugbilder: Inadäquate mentale Modelle	95
6.5	Wahrscheinlichkeiten, Unsicherheit und Risiko	97
6.6	Tipps für die Praxis	101
6.7	Informationsverarbeitung und Modellbildung – Auf einen Blick	103
	Literatur	103
7	Ziele und Pläne: Weichenstellung für den Erfolg	105
7.1	Zielbildung und Zielklärung	107
7.2	Planen	111
7.3	Tipps für die Praxis	114
7.4	Ziele und Pläne – Auf einen Blick	115
	Literatur	115
8	Aufmerksamkeit: Im Fokus des Bewusstseins	117
8.1	Steuerung des Handelns: Aufmerksamkeit, Vigilanz und Konzentration	118
8.2	Offen für Neues: Hintergrundkontrolle und Erwartungshorizont	122
8.3	Situationsbewusstsein	123
8.4	Störungen der Aufmerksamkeit	124
8.5	Tipps für die Praxis	129
8.6	Aufmerksamkeit – Auf einen Blick	129
	Literatur	130
9	Stress: Ärzte unter Strom	133
9.1	Was ist Stress?	134
9.2	Vom Stress überwältigt	142
9.3	Wenn Teams unter Druck geraten	144
9.4	Coping-Mechanismen: Formen der Stressbewältigung	145
9.5	Beitrag der Organisation zur Stressreduktion	148
9.6	Stress – Auf einen Blick	149
	Literatur	150

10 Handlungsstrategien: Wege zur guten Entscheidung	153
10.1 Strategien guten Handelns	154
10.2 Strategien im Umgang mit Fehlern	162
10.3 Tipps für die Praxis	165
10.4 Handlungsstrategien – Auf einen Blick	165
Literatur	166

Human Factors im Team

11 Teamarbeit: Der Schlüssel zum Erfolg	169
11.1 Kennzeichen von Teams und Teamarbeit	171
11.2 Team-Performance: Input-Faktoren	173
11.3 Die 7 Dimensionen erfolgreicher Teamarbeit	177
11.4 Warum Teamarbeit scheitern kann	180
11.5 Tipps für die Praxis	183
11.6 Teamarbeit – Auf einen Blick	184
Literatur	184
12 Kommunikation: Reden ist Gold	187
12.1 Das Chaos gestalten: Funktionen von Kommunikation	188
12.2 Kommunikation verstehen	190
12.3 Allgemeine Kommunikationsstörungen	195
12.4 Schlechte Kommunikation in kritischen Situationen	198
12.5 Gute Kommunikation in kritischen Situationen	200
12.6 Kommunikation nach kritischen Situationen	205
12.7 Tipps für die Praxis	206
12.8 Kommunikation – Auf einen Blick	207
Literatur	208
13 Führung: Dem Team Richtung geben	209
13.1 Ein-Führung	212
13.2 Führungstheorien	213
13.3 Rahmenmodell der Führung	215
13.4 Aufgaben der Führungsperson in kritischen Situationen	218
13.5 Führungsprobleme in kritischen Situationen	220
13.6 Situative Führung	223
13.7 Tipps für die Praxis	223
13.8 Führung – Auf einen Blick	224
Literatur	225

Fehler und Sicherheit in Organisationen

14	Organisation und Fehler	229
14.1	Organisationen als Systeme: Verschiedene Sichtweisen	231
14.2	Fehler, Zuverlässigkeit und Ultrasicherheit in Organisationen	233
14.3	Organisationale Fehlerquellen	238
14.4	Organisation und Fehler – Auf einen Blick	245
	Literatur	245
15	Zuverlässige Akutmedizin	247
15.1	Unternehmensziel Patientensicherheit	249
15.2	Sicherheitskultur: die DNS der Sicherheit	249
15.3	Fehlervermeidung	254
15.4	Lernen (in) der Organisation	261
15.5	Aus Zwischenfällen und Unfällen lernen: Incident-Reporting-Systeme und Fallanalysen	264
15.6	Die Akutmedizin der Zukunft denken	268
15.7	Zuverlässige Akutmedizin – Auf einen Blick	270
	Literatur	271
	Stichwortverzeichnis	275