

## Βασικές Αρχές Ανθρώπινων Παραγόντων – σε εργασία υπό πίεση

Η καλή ομαδική εργασία, η ηγεσία και η επικοινωνία - μη τεχνικές δεξιότητες - θα σας αυξήσουν τις πιθανότητες να μείνουν ασφαλείς οι ασθενείς και οι συνάδελφοί σας.

### 1. Ενημερώστε όλη την ομάδα, σύντομα και περιληπτικά αν δεν υπάρχει χρόνος

Καλύτερο στην αρχή της βάρδιας αλλά μπορεί να γίνει σε οποιοδήποτε στάδιο. Ελέγξτε την κατανόησή τους - μην υποθέσετε ότι ξέρουν τι να κάνουν, μην κάνετε υποθέσεις σχετικά με την κοινή γνώση και αντίληψη.

#### Tips

- Συμφωνείτε σε σαφή πρωτόκολλα για να αποφύγετε ασάφειες και αντανάκλαστικές κινήσεις.
- Ελέγξτε τις δεξιότητες του προσωπικού πριν αναθέσετε ρόλους. Εξασφαλίστε τη σαφήνεια των ρόλων: Ποιος, πώς και τι εάν;
- Συμφωνείτε ένα κοινό τρόπο να μοιράζετε τις ανησυχίες.
- Κάντε μια σύντομη περιγραφή πριν από τη χρήση των ΜΑΠ εάν είναι δυνατόν.

### 2. Δράστε σκόπιμα σε συνθήκες στρες

Η αγωνία και το άγχος μπορεί να βοηθούν τη δράση σε απλές καταστάσεις, αλλά η τρέχουσα κατάσταση δεν είναι απλή. Σταματήστε μια στιγμή και προσπαθήστε να σκεφτείτε τι να κάνετε.

#### Tips

Είναι έμφυτο σας να ενεργείτε - όταν υπάρχει μεγάλη πίεση:

- Πάρτε βαθιές αναπνοές ή μετρήστε στο 10.
- Κάντε μια παύση της ομάδας - με μια συμφωνημένη ενέργεια ή λέξη.
- Χρησιμοποιήστε ένα μνημονικό όπως το ABCDE για να καθοδηγήσετε την αρχική ενέργεια.
- Ρωτήστε μια ανοικτή ερώτηση - Τι πιστεύεις εσύ ότι συμβαίνει;
- Χρησιμοποιήστε μια εργασία, όπως για παράδειγμα, την εφαρμογή ΜΑΠ, για να σταματήσετε.

### 3. Ηγηθείτε όντας ανοιχτοί και χωρίς αποκλεισμούς στα ταχέως μεταβαλλόμενα σενάρια

«Πρώτα κάντε ερωτήσεις και μετά ηγηθείτε». Ακούστε την εμπειρία με βάση το ποιος ξέρει τι συμβαίνει τώρα. Ακούστε το προσωπικό από διαφορετικούς κλάδους και επίπεδα ιεραρχίας για περαιτέρω κατανόηση σε απειλές και σφάλματα.

#### Tips

- Κάντε ανοιχτές ερωτήσεις πριν πράξετε – Τι πιστεύουμε ότι συμβαίνει; Τι πρέπει να κάνουμε;
- Εστιάστε στο τι είναι σωστό, όχι ποιος έχει δίκιο.

### 4. Βοηθήστε το προσωπικό που δεν είναι εξοικειωμένο με τη διαδικασία

Νέο προσωπικό, όπως συνταξιούχοι ή μη-ΜΕΘ και προσωπικό έκτακτης ανάγκης, μπορεί να αισθάνονται ότι δεν είναι προετοιμασμένοι ή επισφαλείς εάν δεν είναι εξοικειωμένοι. Βεβαιωθείτε ότι τα πρωτόκολλα είναι σαφή και ότι εξηγούνται οι πρακτικές και ο εξοπλισμός. Εάν υπάρχει χρόνος, δώστε στο νέο προσωπικό την ευκαιρία να εξασκηθεί χρησιμοποιώντας προσομοίωση.

#### Tips

- Να είστε ευγενικοί με κατανόηση και να προβλέπετε τους παράγοντες που προκαλούν άγχος.
- Εξηγήστε γιατί τα πράγματα γίνονται με συγκεκριμένο τρόπο.

## 5. Χρησιμοποιήστε λίστες ελέγχου και μνημονικά βοηθήματα

Πραγματοποιήστε τη ενέργεια και, στη συνέχεια, ελέγξτε όχι την πράξη αλλά το αποτέλεσμα πχ, ανοίξτε το οξυγόνο και ελέγξτε τη ροή, όχι τη θέση του ροόμετρου. Μην προχωράτε μέχρι να ελέγξετε το αποτέλεσμα ή να λάβετε την κατάλληλη απόκριση. Προσπαθήστε να αποφύγετε διακοπές, αυξάνουν σημαντικά τα σφάλματα.

Tips

- Κάντε κάθε ενέργεια σκόπιμη και στοχαστική.
- Αν διακοπεί, σταματήστε και σκεφτείτε εάν είναι ασφαλέστερο να ξεκινήσει από την αρχή.

## 6. Ενθαρρύνετε το προσωπικό να λέει τη γνώμη του

Ενθαρρύνετε όλο το προσωπικό να μιλήσει για τις ανησυχίες του. Μπορεί να είναι αυτός που θα εμποδίσει μια αναστρέψιμη καταστροφή. Μια χαμηλή κλίση ιεραρχίας καθιστά ευκολότερο για τους νεαρούς ή νέους συναδέλφους να μιλήσουν, πχ φροντίζοντας ότι όλοι έχουν συστηθεί με το όνομα τους και εξασφαλίζοντας επαφή με τα μάτια.

Tips

- Να επαινείτε και να μην υποτιμάτε αυτούς που υποβάλλουν ερωτήσεις ή θέτουν ζητήματα.
- Δώστε ρητά την άδεια σε όλο το προσωπικό να εκφράζει ανησυχίες.

## 7. Αναγνωρίστε παράγοντες περιορισμού της απόδοσης

Οι καλοί ομαδικοί παίκτες αναγνωρίζουν τους συναδέλφους που βρίσκονται υπό άγχος και τους υποστηρίζουν με την κατανομή του φόρτου εργασίας και την παροχή συναισθηματικής υποστήριξης. Προσέξτε για τις πιέσεις που επηρεάζουν την απόδοση, όπως η κούραση, οι ανησυχίες, η κακή συμπεριφορά του άλλου, η ασθένεια, ο θόρυβος, οι περισπασμοί και η πείνα.

Tips

- Να θυμίζετε ο ένας τον άλλον να κάνει διάλειμμα - ίσως οι ίδιοι να μην το αναγνωρίζουμε.
- Προσέξτε να σπάσετε τα χρονοδιαγράμματα και να εξασφαλίσετε ότι το προσωπικό τρώει, πίνει και χρησιμοποιεί το μπάνιο, ειδικά εάν φοράει ΜΑΠ για μεγάλες περιόδους.

## 8. Δώστε ανατροφοδότηση (feedback) σαν ομάδα για να μάθετε από εμπειρίες

Οι εμπειρίες σας μπορούν να παίξουν στο μυαλό σας, ειδικά τα λάθη που νομίζετε ότι έχετε κάνει. Στο τέλος μιας βάρδιας κάντε ανατροφοδότηση σαν ομάδα και μοιραστείτε τις σκέψεις για να επιτρέψετε τη μάθηση και τη διατήρηση της ψυχικής ευεξίας.

Tips

- Κάντε ανοιχτές ερωτήσεις - Για ποια πράγματα είμαστε περήφανοι; Ποιες ήταν οι προκλήσεις;
- Κάντε συγκεντρώσεις σε κύκλο για να ακούσετε ο ένας τον άλλον και να δημιουργήσετε μάθηση.

## 9. Σκεφτείτε την ευρύτερη Υγειονομική ομάδα και το Νοσοκομείο ως σύστημα

Όλο το προσωπικό θα είναι υπό πίεση πχ η υποδοχή, το φαρμακείο, οι τραυματιοφορείς, αλλά μπορεί να μην έχουν την κατάρτιση και την εμπειρία για αυτή την κατάσταση. Μπορούν να προστρέχουν σε εσάς για ιδέες και υποστήριξη. Μπορεί συγχρόνως να έχουν χρήσιμες ιδέες που δεν έχετε σκεφτεί.

Tips

- Ακούστε τις ερωτήσεις και τα ζητήματα που θέτουν σχετικά με τους ασθενείς - μπορεί να έχουν κρίσιμες πληροφορίες.
- Υποστηρίξτε τους με τη χρήση του ΜΑΠ και ακούστε τις ανησυχίες τους για την επαφή με πιθανούς ασθενείς με COVID.