

Implantación y valoración de un programa de formación de trabajo en equipo según los principios de *Crisis Resource Management* en un Servicio de Urgencias Pediátrico

Autores: David Muñoz Santanach, José María Quintillá Martínez, Marta Latorre Míguez, Carles Luaces Cubells

Servicio de Urgencias. Hospital Sant Joan de Déu. Barcelona

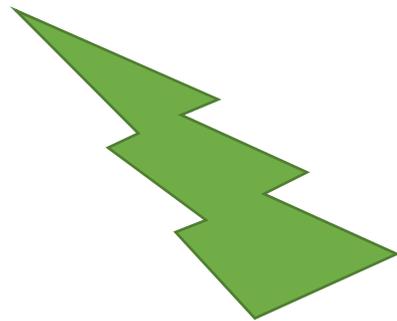
Diagnóstico



Tratamiento



Gestión adecuada
de una crisis



Factor
Humano

Los factores humanos se definen como el **estudio** de las **interrelaciones** entre los seres humanos, las **herramientas** que utilizan, y el **entorno** en el que viven y trabajan



Principios de *Crisis Resource Management (CRM)*

CRM

- Líder y seguidores
- Distribuir el trabajo
- Comprobaciones cruzadas
- Comunicarse de forma efectiva
- Pedir ayuda de forma precoz
- Movilizar todos los recursos disponibles
- Conocer el entorno
- Movilizar todos los recursos disponibles
- Usar toda la información disponible
- Utilizar ayudas cognitivas
- Anticiparse y planear
- Prevenir y subsanar errores de fijación
- Reevaluar continuamente
- Asignar atención sabiamente
- Establecer las prioridades de forma dinámica



Principios de *Crisis Resource Management (CRM)*

CRM	Líder y seguidores	<p>Claridad de papeles</p> <p>Comunicación</p> <p>Ayuda y gestión de ayuda</p> <p>Uso de recursos</p> <p>Evaluación global</p>
	Distribuir el trabajo	
	Comprobaciones cruzadas	
	Comunicarse de forma efectiva	
	Pedir ayuda de forma precoz	
	Movilizar todos los recursos disponibles	
	Conocer el entorno	
	Movilizar todos los recursos disponibles	
	Usar toda la información disponible	
	Utilizar ayudas cognitivas	
	Anticiparse y planear	
	Prevenir y subsanar errores de fijación	
	Reevaluar continuamente	
	Asignar atención sabiamente	
Establecer las prioridades de forma dinámica		

Objetivo

1. Presentar la experiencia en el desarrollo e implantación de programa de formación de gestión de crisis en equipo según los principios *CRM* en Urgencias de Pediatría
2. Evaluar la satisfacción de los participantes que han recibido esta formación

Material y métodos

Fases del plan formativo

- 1 Diseño de un plan de formación
- 2 Diseño de un curso de CRM
- 3 Implantación
- 4 Evaluación

Material y métodos

Encuesta de satisfacción

Encuesta participantes curso Crisis
Resource Management

*Obligatorio



Aspecto	Preguntas
Introducción	6
Simulaciones	6
<i>Debriefing</i>	7
Valoración global	7
Total	26

Material y métodos

Encuesta de satisfacción

El curso en general...

Opina sobre el curso en global: *

	Nada de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Completamente de acuerdo
Me ha gustado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ha respondido a mis expectativas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
He aprendido cosas nuevas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Es claramente útil para mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lo recomendaría a mis compañeros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Resultados

Objetivo 1: Presentar la experiencia en el desarrollo

1 Diseño de un plan de formación

Curso base



Escenarios
periódicos

- Equipos de trabajo reales
- Espacio simulación

- Sesión integrada en asistencia
- In situ

Resultados

Objetivo 1: Presentar la experiencia en el desarrollo

2

Diseño de un curso de CRM

Definir los objetivos

1. Comprender la **importancia de los factores humanos** en la toma de decisión en situaciones críticas
2. **Describir** los principios del CRM
3. **Aplicar** los principios del CRM
4. **Evaluar y buscar soluciones** a las dificultades causadas por el factor humano

Resultados

Objetivo 1: Presentar la experiencia en el desarrollo

2

Diseño de un curso de CRM

Metodología

1. **Juego:** Comprender la importancia de los factores humanos en un entorno seguro
2. **Presentación:** Describir los principios del CRM
3. **Escenario simulado:** Aplicar los principios del CRM
4. **Debriefing:** Evaluar y buscar soluciones a las dificultades causadas por el factor humano

Resultados

Objetivo 1: Presentar la experiencia en el desarrollo

2

Diseño de un curso de CRM

Metodología

- Equipo “real”
 - Perfil profesional (pediatras, enfermeros y auxiliares) del Servicio de Urgencias
 - Numero similar
- Diseño de un escenario “real”
- *Debriefing* estructurado

Resultados

Objetivo 1: Presentar la experiencia en el desarrollo

2

Diseño de un curso de CRM

Cronograma

- Integrable a la actividad asistencial del Servicio
- Curso de 4,5 horas

Resultados

Objetivo 1: Presentar la experiencia en el desarrollo

3

Implantación



De abril de 2015 a enero 2017

9 cursos

Resultados

Objetivo 1: Presentar la experiencia en el desarrollo

4

Evaluación

- Valoración subjetiva
 - Actividad “Reflexión-impacto”
 - Encuesta de satisfacción → Objetivo 2

Resultados

Objetivo 2: Evaluar la satisfacción...

De abril de 2015 a enero 2017 → 9 cursos

	Total	Pediatras	Enfermer@s	Auxiliares
Participantes (n)	54	18	18	18
Encuestas (n)	26	9	7	10

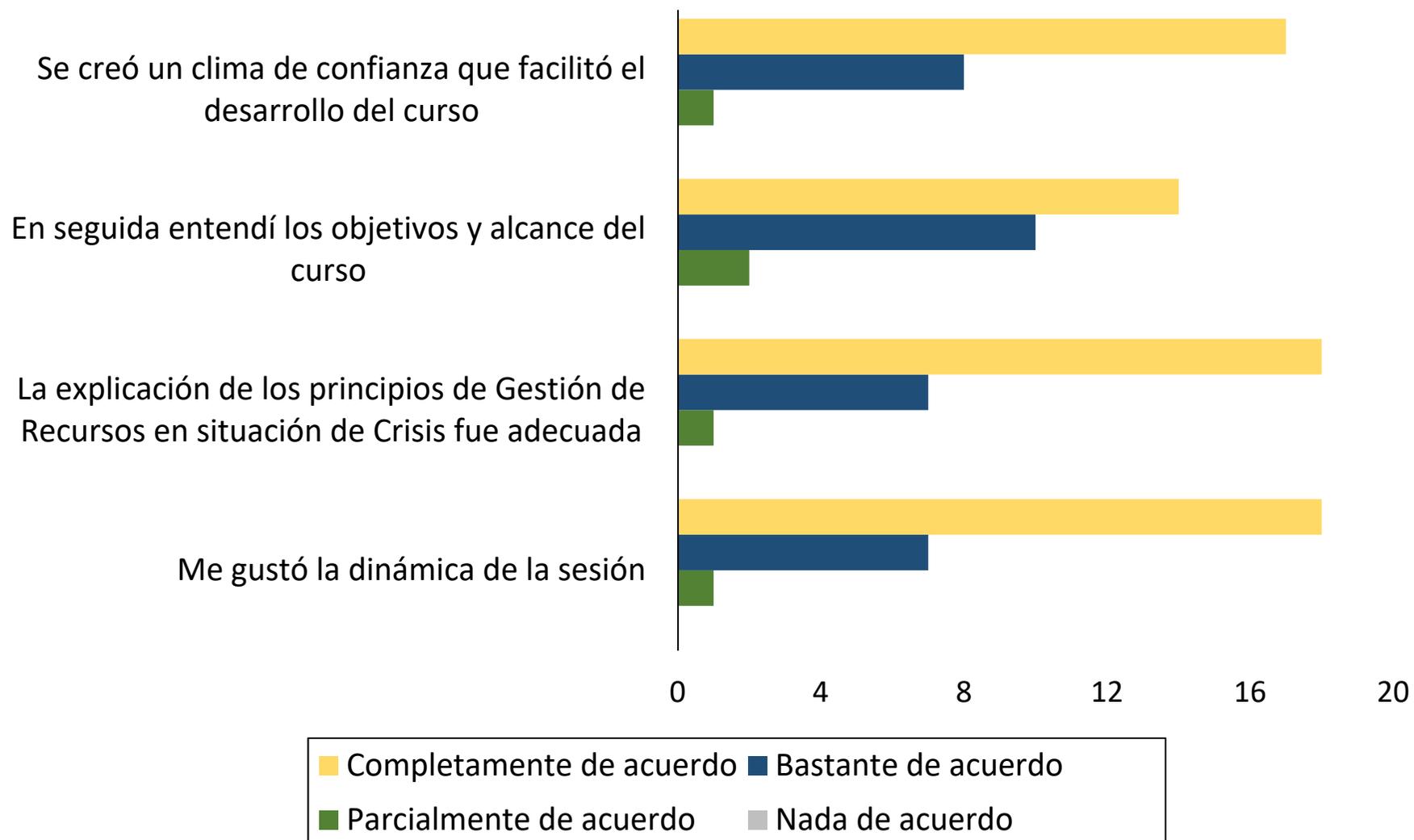
Introducción y sesión teórica

Calidad de las simulaciones

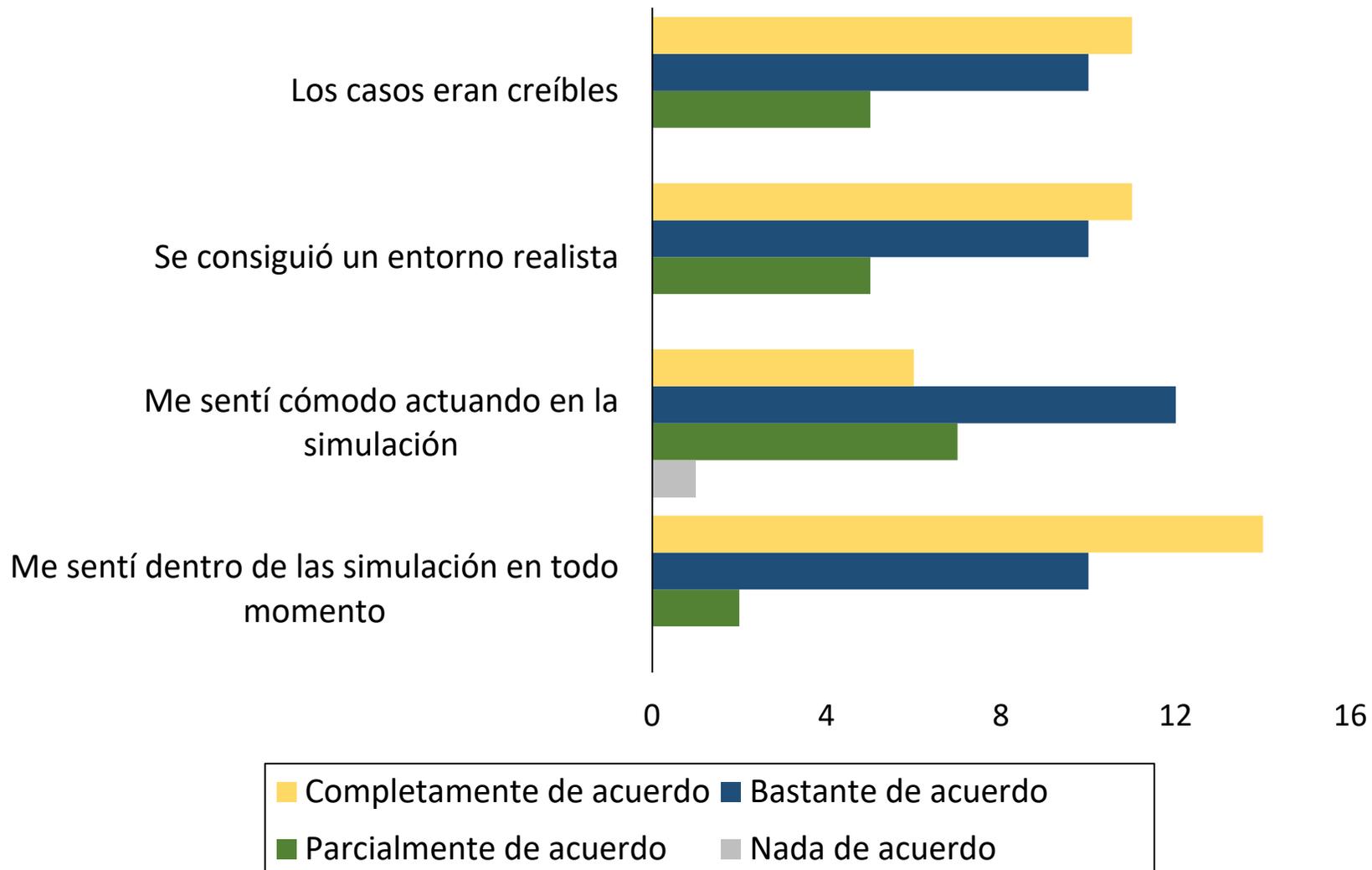
Calidad de los *debriefings*

Valoración global del curso

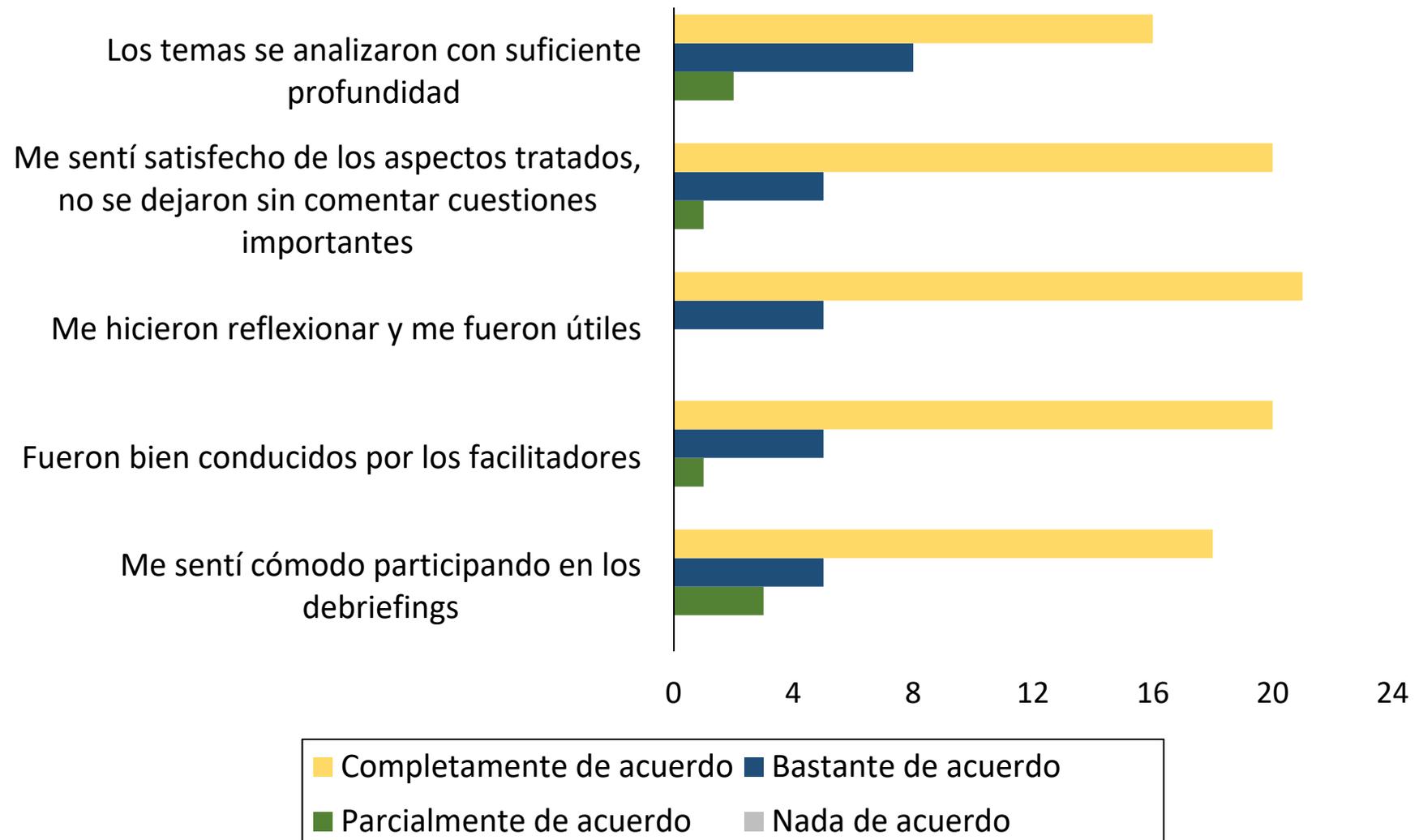
Introducción y sesión teórica



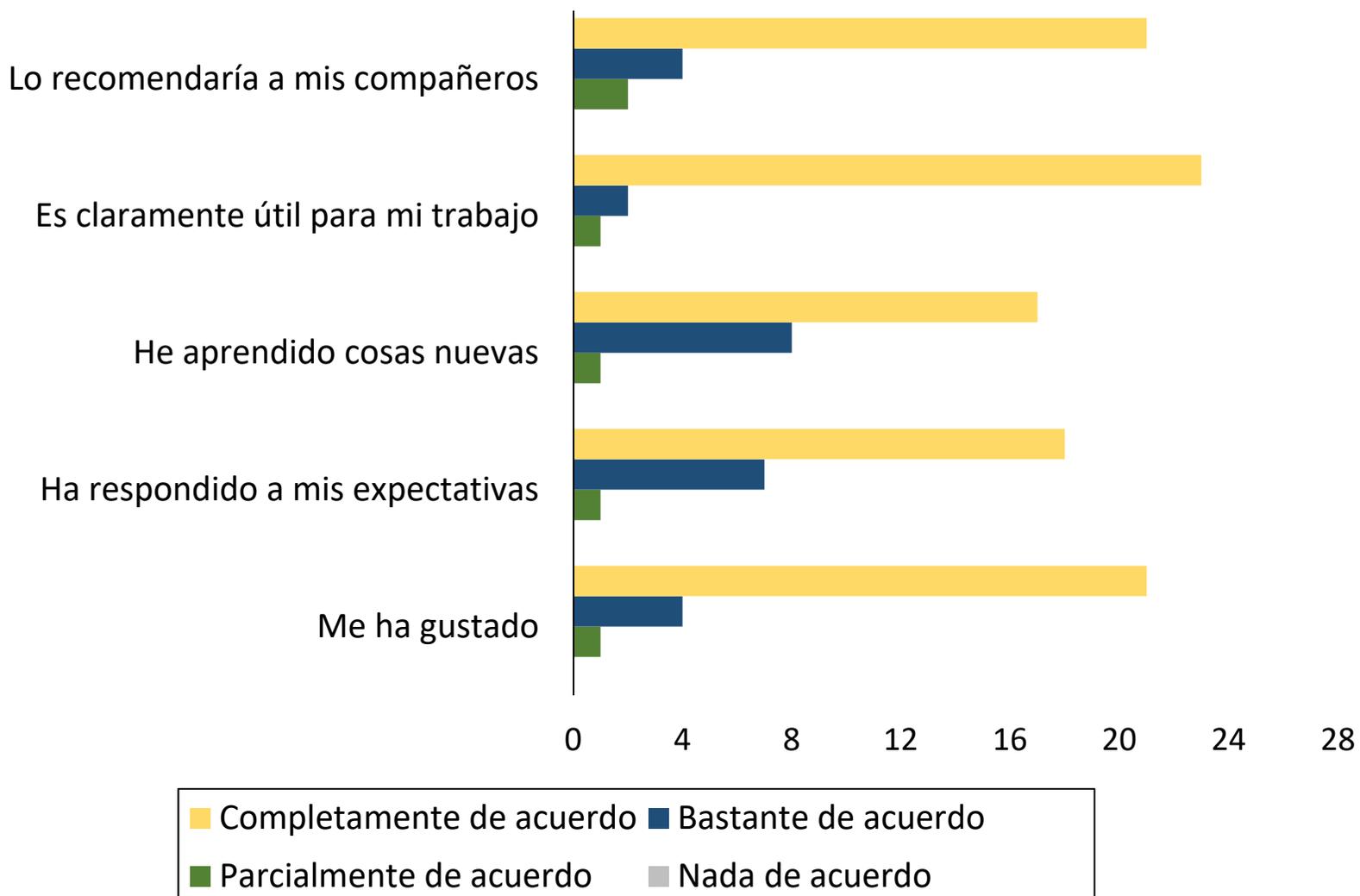
Calidad de las simulaciones



Calidad de los *debriefings*



Valoración global del curso



Conclusiones

- Es posible diseñar y ejecutar una formación de trabajo en equipo basados en los principios de *CRM* integrable a la actividad asistencial de un Servicio de Urgencias
- Los alumnos están satisfechos de la participación en los cursos de trabajo en equipo en situación de crisis
- Desde el punto de vista subjetivo, es útil trabajar el factor humano en la resolución de crisis en el Servicio de Urgencias

Limitaciones

- Es difícil valorar el impacto en la actividad real
- Número bajo de respuesta a las encuestas de satisfacción

