

TEAMSTEPPS-GLOSSAR

Anpassungsfähigkeit (Adaptability) – Die Fähigkeit, Strategien anzupassen und eine Handlungsweise als Reaktion auf sich ändernde Bedingungen (intern oder extern) zu ändern.

Briefing (Brief) – Gespräch vor Beginn, in der wesentliche Rollen zugewiesen, Erwartungen, voraussichtliche Ergebnisse und wahrscheinliche Eventualitäten festgelegt werden.

BUS (CUS) – Signalsätze, die bedeuten: „*Ich bin Besorgt, ich fühle mich Unwohl, dies ist ein Sicherheitsproblem*“ Wenn diese ausgesprochen werden, verstehen alle Teammitglieder nicht nur das Problem, sondern auch das Ausmaß des Problems deutlich.

Call-out/Ausrufen (Call Out) – Eine Taktik zur Kommunikation von kritischen Informationen während eines auftretenden Ereignisses. Unterstützt das Team bei der Antizipation und der Vorbereitung der nächsten wichtigen Schritte. Die Informationen werden an eine bestimmte Person gerichtet.

Check-back/Rückfragen (Check Back) – Eine Strategie der Closed-Loop-Kommunikation, mit der die ausgetauschten Informationen überprüft und validiert werden. Sowohl der Sender als auch der Empfänger sind beteiligt, und sie hat einen zyklischen Charakter, der sicherstellt, dass die Informationen gesendet und empfangen und verstanden wurden.

Closed-Loop-Kommunikation/-Informationsaustausch (Closed-Loop Communication/Information Exchange) – Die Initiierung einer Nachricht durch einen Sender, der Empfang und die mündliche Bestätigung der Nachricht durch den Empfänger sowie die Überprüfung der Nachricht durch den ursprünglichen Sender.

Cross Monitoring (Cross Monitoring) – Der Prozess der Überwachung der Handlungen anderer Teammitglieder im Hinblick auf den Standard oder den gemeinsamen Versorgungsplan, um die Arbeitsbelastung zu verteilen und Fehler zu reduzieren oder zu vermeiden.

Debriefing (Debrief) – Kurze, informelle Sitzung zum Informationsaustausch zur Verbesserung der Teamleistung und -effektivität; nach Überprüfung der Maßnahmen.

DESC-Skript (DESC Script) – Für Englisch Describe/Beschreiben, Express/Erklären, Suggest/Vorschlagen, Consequences/Konsequenzen. Eine Technik zur Verwaltung und Lösung von Konflikten persönlicher Art.

Feedback (Feedback) – Die Übermittlung von bewertenden oder korrigierenden Informationen.

Führung (Leadership) – Die Fähigkeit, die Aktivitäten von Teammitgliedern und Teams zu koordinieren, durch Verwaltung der den Teammitgliedern zur Verfügung stehenden Ressourcen und Förderung der Teamleistung durch Kommunikation von Plänen, Bereitstellung von Informationen über die Teamleistung mittels Debriefings und Bereitstellung von Unterstützung für die Teammitglieder bei Bedarf.

Fürsprache und Durchsetzung (Advocacy and Assertion) – Techniken, um einzugreifen, wenn Ihr Standpunkt nicht mit dem des Entscheidungsträgers übereinstimmt.

Gegenseitige Unterstützung (Mutual Support) – Die Fähigkeit, die Bedürfnisse anderer Teammitglieder einzuschätzen und zu antizipieren, durch genaue Kenntnis ihrer Zuständigkeiten, der Arbeitsbelastung und der Kernkompetenzen und als Reaktion auf die Verlagerung der Arbeitsbelastung unter den Mitgliedern, um in Zeiten hoher oder niedriger Arbeitsbelastung oder Druck ein Gleichgewicht zu erreichen.

Gegenseitiges Vertrauen (Mutual Trust) – Die gemeinsame Überzeugung, dass die Teammitglieder ihre Aufgaben erfüllen und die Interessen ihrer Teamkollegen schützen werden.

Gemeinsames Mentales Modell (Shared Mental Model) – Eine organisierende Wissensstruktur relevanter Fakten und Beziehungen zu einer Aufgabe oder Situation, die die Mitglieder des Teams gemeinsam haben.

Handoff/Übergabe (Handoff) – Die Weitergabe von Informationen/Wissen zusammen mit Autorität und Verantwortung unter den Pflegeanbietern auf allen Ebenen der Pflegeübergänge und im gesamten Pflegekontinuum.

Hindernisse (Obstacles) – Menschliche Verhaltensweisen, die sowohl aus der Persönlichkeit als auch aus der Einstellung resultieren und eine effiziente Arbeitsleistung verhindern. Hindernisse sind immer vorhanden und erfordern ein wachsames Bewusstsein, um sie zu überwinden.

Hindernisse sind unter anderem:

Bequemlichkeit – Wenn Einzelpersonen und/oder Teams in Bezug sowohl auf die routinemäßigsten bis hin zu den schwierigsten/kritischen Aufgaben bequem werden. Wird zu einer Gefahr, wenn die Wachsamkeit und das Situationsbewusstsein des Teams verloren geht.

Übertriebene berufliche Höflichkeit – Jemandem, der einen höheren Rang oder Status hat, zu viel Respekt oder Ehrerbietung entgegenzubringen, so dass dies das Niveau der Gesundheitsversorgung beeinträchtigt oder zu Zögern führt, Leistungsmängel zu diskutieren.

„Heiligenschein“-Effekt – Wenn der „hervorragende“ Ruf oder die umfangreiche Erfahrung einer Person das Niveau der Gesundheitsversorgung beeinträchtigt oder eine Zurückhaltung bei der Diskussion von Leistungsmängeln bewirkt.

Verborgene Agenda – Wenn ein Teammitglied auf der Grundlage von Informationen, die für das Team nicht transparent sind, Entscheidungen trifft/Vorschläge macht.

Hochrisikophase – Ein Zeitraum, in dem eine medizinische Panne wahrscheinlich ist.

Passagiersyndrom – Wenn Teammitglieder die Verantwortung für die Patientenversorgung abgeben, weil jemand anderes die Verantwortung trägt.

Aufgaben- (Ziel-) Fixierung – Ein Zustand, in dem die Konzentration einer Einzelperson und/oder eines Teams auf eine Aufgabe ihre Entscheidungsfindung beeinträchtigen oder sie das „große Ganze“ vergessen lassen kann. Sie wird in der Regel durch einen realen oder wahrgenommenen Leistungsdruck oder durch arbeits- bzw. stressbedingte Probleme ausgelöst.

Leistungsüberwachung – Die Fähigkeit der Teammitglieder, die Aufgabenausführung der anderen zu überwachen und während der Ausführung der Aufgaben Rückmeldung zu geben.

Kollaboration (Collaboration) – Ein Ansatz zur Konfliktbewältigung, der zu einer für beide Seiten zufriedenstellenden Lösung führt, die im besten Interesse des Patienten liegt.

Kommunikation (Communication) – Der Prozess, bei dem Informationen klar und präzise zwischen den Teammitgliedern ausgetauscht werden.

„Kriegsrat“ (Huddle) – Ad-hoc-Planung zur Wiederherstellung *des Situationsbewusstseins*; zur Bekräftigung bereits bestehender Pläne und Beurteilung der Notwendigkeit einer Anpassung des Plans.

Wesentliche Maßnahmen sind:

- Mitteilung von Bedenken
- Diskussion über Fragen der Ressourcenzuteilung
- Antizipation von Ergebnissen
- Notfallplanung

Multi-Team-System (Multi-Team System) – Ein System, bei dem mehrere Teams für verschiedene Aspekte der Patientenversorgung verantwortlich sind, was eine Koordination zwischen ihnen allen erfordert, um eine qualitativ hochwertige Patientenversorgung zu gewährleisten.

Ein Multi-Team-System besteht aus den folgenden Teams:

Kernteam – Eine Gruppe von Pflegepersonal, die vernetzt arbeitet, um eine Anzahl von zugewiesenen Patienten zu verwalten, bildet den Beurteilungspunkt zur Disposition.

Koordinierungsteam – Mitglieder einer Abteilung/einer Station, die für die Verwaltung des operativen Umfelds, das das Kernteam unterstützt, verantwortlich sind.

Notfallteam – Ein zeitlich begrenztes Team, das für Notfälle oder besondere Ereignisse gebildet wird und sich aus Mitgliedern verschiedener Teams zusammensetzt.

Hilfsdienste – In erster Linie ein Dienstleistungsteam, dessen Aufgabe es ist, das Kernteam zu unterstützen (z.B. Labor, Apotheke).

Unterstützungsdienste – In erster Linie ein dienstleistungsorientiertes Team, dessen Aufgabe es ist, effiziente, sichere, komfortable und saubere Umgebungen im Gesundheitswesen zu schaffen (z.B. Reinigung).

Verwaltung – Umfasst die (Geschäfts-) Leitung einer Einheit oder Einrichtung. Die Verwaltung hat die Gesamtverantwortung und Rechenschaftspflicht für das Unternehmen. Dieses Team schafft das Klima und die Kultur, in der ein Teamarbeitssystem funktioniert.

Regel der zweifachen Aufforderung (Two Challenge Rule) – Eine Strategie zur Geltendmachung eines Anliegens, das sich ergibt, wenn klinische Maßnahmen oder ein Pflegeablauf von dem vereinbarten Plan oder dem üblichen Verfahren für das auftretende Ereignis abweichen. Zur Durchführung der zweifachen Aufforderung ist es erforderlich, das Anliegen mindestens zweimal zu bekräftigen, um sicherzustellen, dass es gehört wurde.

Beispiel: Formulieren Sie das Anliegen (erste Aufforderung), und wenn keine Reaktion oder Diskussion erfolgt, formulieren Sie das Anliegen neu (zweite Aufforderung), um sicher zu sein, dass die Aufforderung sowohl gehört als auch verstanden wurde.

Situationsbewusstsein (Situation Awareness) – Die Fähigkeit, die kritischen Elemente von Informationen darüber, was mit dem Team im Hinblick auf den Auftrag (Versorgungsplan) geschieht, zu identifizieren, zu verarbeiten und zu verstehen. Der Einzelne weiß, was um ihn herum geschieht und was wahrscheinlich als nächstes passieren wird – wobei die Achtsamkeit stets erhalten bleibt.

Situationsüberwachung (Situation Monitoring) – Der Prozess des aktiven Erfassens und Bewertens von Elementen der Situation, um Informationen zu ermitteln oder ein genaues Bewusstsein oder Verständnis der Situation, in der das Team arbeitet, aufrechtzuerhalten.

STEP (STEP) – Ein Instrument zur Überwachung der folgenden Elemente der Situation: STATUS des Patienten, TEAM-Mitglieder, Umwelt (Environment) und Fortschritt (Progress) auf dem Weg zum Ziel.

Task Assistance (Task Assistance) – Dieses Teamverhalten ist eine Form der gegenseitigen Unterstützung und schützt die einzelnen Mitglieder vor Situationen der Arbeitsüberlastung, die die Effektivität verringern und das Fehlerrisiko erhöhen können.