

# BÖLÜM 4

## TAKIM ÇALIŞMASI VE PERFORMANSI

Süha SERİN<sup>1</sup>

### GİRİŞ

#### **Problem: İnsan Hatası**

Hasta transferi ortamında ekip çalışmasının ve insan performansının önemini anlamak için, üstesinden gelmeye çalışılan zorlukları anlamakla başlamak gerekir. Değişmeyen tek gerçek, insanların hata yapabilmesidir. Otomasyon düzeyi veya uygulanan kural ve prosedürlerin kapsamı ne olursa olsun, tıp, havacılık ve kritik hastaların transferi bir olağanüstü bir insan çabasıdır. Bu yüzden, insanın bilinçaltı bu tür zorlukların getirebileceği birçok güçlü ve zayıf yönle doludur. Bunun doğal eğilimler, onları ortadan kaldırmak için elimizden gelenin en iyisini yapmamıza rağmen her zaman hata ve aksilik oranının devam etmesine izin verir. Ekip üyeleri ve ekip arkadaşları olarak, yaşanan sorunların çoğunun kaynağı ve çözümü biziz. Hasta transferi gibi hata affetmeyen stresli bir iş ortamındaki fonksiyonumuzu ve gelişme yeteneğimizi belirleyecek olan şey; problemin nasıl oluştuğunu anlamak ve bunları tanımlamak, durdurmak ve önlemek için ekip çalışması ve insan performansının nasıl uygulanacağıdır. İnsan hatası, hem tıbbi hem de organizasyonel olarak hasta transferinin tüm yönleri ile ilgilidir. Birey ve ekip olarak çalışma sırasında farkında olmadan kendimize nasıl tuzak kurduğumuzu öğrenirsek, hatalar bir sonuca ulaşmadan önce önüne geçebiliriz.

Hasta transferi ile ilgili hata ve aksilik meydana geldiğinde, bunlar çeşitli şekillerde sınıflandırılır. Helmreich ve arkadaşları, hatanın nasıl oluştuğuna bağlı olarak hatayı beş kategoride sınıflandıran ve sonuçlayan modal bir sınıflandırma geliştirmiştir. Helmreich ve arkadaşlarına göre bu beş kategori şu şekildedir.

1. Prosedürel hata
2. İletişim hatası
3. Yeterlilik hatası
4. Karar hatası
5. Kasıtlı uyumsuzluk

<sup>1</sup> Doç. Dr. Bahkesir Üniversitesi Tıp Fakültesi, Acil Tıp AD., suhaserin@gmail.com

len, birbirleri ve hastaları korumak için iletişim kurabilen bir ekip oluşturmaktır. Bunun için, ekip içinde nasıl iletişim kurulacağını, engelleri ve üstesinden nasıl gelineceğini bilen bireyler olarak stres tepkilerimizi yönetmeliyiz.

## **KAYNAKLAR**

1. Helmreich RL, Klinect JR, Wilhelm JA. System safety and threat and error management: the line operations safety audit. Proceedings of the Eleventh International Symposium on Aviation Psychology. Columbus: The Ohio State University; 2001.
2. Ferner RE, Aronson JK. Clarification of terminology in medication errors: definitions and classification. *Drug Saf.* 2006;29(11):1011-1022.
3. Aronson JK. Medication errors: definitions and classification. *Br J Clin Pharmacol.* 2009;67(6):599-604.
4. Endsley MR. Toward a theory of situational awareness in dynamic systems. *Human Factors.* 1995;37(1):32-64.
5. Reason J. *Human Error.* New York: Cambridge University Press; 1990.
6. McCreary J, Pollard M, Stevenson K, Wilson M. Human Factors: Tenerife revisited. *J Air Transp World Wide.* 1998;3(1): 23-32. Retrieved from <http://ntl.bts.gov/lib/7000/7500/7585/jatww3-1wilson.pdf>.
7. Rotisch PA, Babcock GL, Edmunds WW. Human Factors Report on the Tenerife Accident. Retrieved from [www.project-tenerife.com](http://www.project-tenerife.com); <http://www.project-tenerife.com/engels/PDF/alpa.pdf>; 1977.
8. Ardant D'Picq C. *Battle Studies: Ancient and Modern.* Harrisburg, PA: Military Service Publishing; 1947.
9. National Transportation Safety Board. Aircraft Accident Report: United Airlines Inc., Douglas DC-8-54, N8082U, Portland, Oregon, December 28, 1978 (NTSB-AAR-79-7). Washington, DC: Government Printing Oice; 1979.
10. Kern T. *Redeining Airmanship.* New York: McGraw-Hill; 1997.
11. Helmreich RL, Merritt AC, Wilhelm JA. he evolution of crew resource management training in commercial aviation. *Int J Aviat Psychol.* 1999;9(1):19-32.
12. Cooper GE, White MD, Lauber JK, eds. *Resource Management on the Flight Deck: Proceedings of a NASA/Industry Workshop (NASA Conference Publication 2120).* Washington, DC: Government Printing Oice; 1979.
13. Kanki BG, Helmreich RL, Anca J. *Crew Resource Management.* New York: Academic Press; 2010.
14. Michael H. he case of Elaine Bromiley: independent review on the care given to Mrs. Elaine Bromiley on March 29, 2005. Retrieved from [http://testing.chfg.org/resources/07\\_qrt04/Anonymous\\_Report\\_Verdict\\_and\\_Corrected\\_Timeline\\_Oct\\_07.pdf](http://testing.chfg.org/resources/07_qrt04/Anonymous_Report_Verdict_and_Corrected_Timeline_Oct_07.pdf); 2005.
15. Brehmer B. 10th International Command and Control Research and Technology Symposium. In the Dynamic OODA Loop: Amalgamating Boyd's OODA Loop and the Approach to Command and Control. Symposium conducted at the Department of War Studies, Stockholm, Sweden. Retrieved from [http://www.dodccrp.org/events/10th\\_ICCRTS/CD/papers/365.pdf](http://www.dodccrp.org/events/10th_ICCRTS/CD/papers/365.pdf); 2006.
16. Westli HK, Johnsen BH, Eid J, et al. Teamwork skills, shared mental models, and performance in simulated trauma teams: An independent group design. *Scand J Trauma Resusc Emerg Med.* 2010;18:47.
17. Janis IL. *Groupthink.* Boston: Houghton Muin Company; 1982.
18. Staal MA. Stress, cognition, and human performance: A literature review and conceptual framework. Retrieved from Ames Research Center, Mofett Field: [http://human-factors.arc.nasa.gov/lightcognition/Publications/IH\\_054\\_Staal.pdf](http://human-factors.arc.nasa.gov/lightcognition/Publications/IH_054_Staal.pdf); 2004.
19. Broadbent DE. Differences and interactions between stresses. *Q J Exp Psychol.* 1963;15:205-211.
20. Broadbent DE. *Decision and stress.* London: Academic Press; 1971.

21. Hart SG. Task Loading Index. Retrieved from Human Factors and Ergonomics Society: [http://www.stavelandhfe.com/images/TLX\\_20\\_years\\_later\\_2006\\_Paper.pdf](http://www.stavelandhfe.com/images/TLX_20_years_later_2006_Paper.pdf); 2006.
22. Hitch GJ, Baddeley AD. Verbal reasoning and working memory. *Q J Exp Psychol.* 1976;28:603-621.
23. Spelke E, Hirst W, Neisser U. Skills of divided attention. *Cognition.* 1976;4(3):215-230.
24. Enander AE. Effects of thermal stress on human performance. *Scand J Work Environ Health.* 1989;15:27-33.
25. Grether WF. Human performance at elevated environmental temperature. *Aerosp Med.* 1973;44(7):747-755.
26. Driskell JE, Johnson B, Hughes S, Batchelor C. Development of Quantitative Specifications for Simulating the Stress Environments [Report No. AL-TR-1991-0109]. 1992.
27. Stevens SS. Stability of human performance under intense noise. *J of Sound Vib.* 1972;21(1):35-56.
28. Broadbent DE. Human performance and noise. In: Harris CM, ed. *Handbook of Noise Control.* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill; 1979.
29. Bartlett FC. Psychological criteria for fatigue. In: Floyd WF, Welford AT, eds. *Symposium on Fatigue.* London: H.K. Lewis; 1953.
30. Matthews G, Desmond PA. Task-induced fatigue states and simulated driving performance. *Q J Exp Psychol.* 2002;55(2):659-686.
31. Van Dongen HP, Maislin G, Mullington JM, Dinges DF. The cumulative cost of additional wakefulness: dose-response effects on neurobehavioral functions and sleep physiology from chronic sleep restriction and total sleep deprivation. *Sleep.* 2003;26(2):117-126.
32. Grossman D, Christensen LW. *On Combat: The Psychology and Physiology of Deadly Conflict in War and Peace.* Millstadt, IL: Warrior Science Publications; 2008.