

# Competence

12/2021



## Focus

## Tirer le meilleur parti du facteur humain Das Beste aus dem «Faktor Mensch» herausholen

Focus

Une science au service de  
la sécurité des soins 9

Trend

Homeoffice im  
klinischen Alltag 16

Trend

Ein Spital  
erfolgreich führen 20

# Le facteur humain, une importante variable

Dans le monde de la santé, autant dans les unités de soins que dans les autres secteurs, les facteurs humains et organisationnels du travail en équipe jouent un rôle important dans la gestion des risques. L'analyse des facteurs humains porte sur les relations entre les individus et les systèmes avec lesquels ils interagissent. C'est le cas partout où travaillent des professionnel·le·s, mais les hôpitaux et les établissements de soins sont particulièrement confrontés à cet aspect. Cette approche se focalise sur l'amélioration de l'efficacité, de la productivité, de la créativité et de la satisfaction au travail, en vue de minimiser les erreurs qui peuvent avoir des conséquences gravissimes.

Dans le domaine des soins, les facteurs humains sont responsables de la plupart des événements indésirables susceptibles de causer des dommages aux patients. Par conséquent, l'ensemble des professionnel·le·s de santé doit posséder les bases nécessaires pour mieux comprendre les aspects tantôt favorables tantôt défavorables des facteurs humains. Intégrer cette notion dans la stratégie d'une institution de santé permet d'améliorer la qualité et la sécurité des soins. Elle doit faire partie autant de la formation des professionnel·le·s que de la gestion du quotidien.

L'approche classique des modèles de l'excellence considère que si les professionnel·le·s sont performants, consciencieux, travaillent en quantité suffisante et sont bien formés, les erreurs seront évitées. Mais l'analyse des facteurs humains montre que cette hypothèse de base est peut-être à revisiter. ■



**Rodolphe Rouillon,**  
Membre de la commission de rédaction

## Den Faktor Mensch berücksichtigen

Im Gesundheitswesen spielen im Risikomanagement menschliche und organisatorische Faktoren in Gesundheitseinrichtungen, aber auch in anderen Bereichen eine wichtige Rolle. Die Analyse des Faktors Mensch konzentriert sich auf die Beziehungen zwischen Menschen und den Systemen, mit denen sie interagieren. Dies gilt für alle Bereiche, in welchen Fachleute arbeiten, aber Spitäler und Pflegeeinrichtungen sind in dieser Hinsicht besonders gefordert. Der Ansatz, bei dem der Mensch im Fokus steht, konzentriert sich darauf, Effizienz, Produktivität, Kreativität und Arbeitszufriedenheit zu verbessern, um Fehler mit gravierenden Folgen zu minimieren.

Der Mensch ist im Gesundheitswesen für die meisten unerwünschten Ereignisse verantwortlich, welche Patientinnen und Patienten Schaden zufügen können. Daher sollten alle Gesundheitsfachleute ein Grundverständnis für die negativen, aber auch die positiven Aspekte des Faktors Mensch haben. Die zentrale Rolle des Menschen in die Strategie einer Gesundheitseinrichtung zu integrieren, kann die Qualität und Sicherheit der Versorgung verbessern. Der Faktor Mensch muss Teil der Ausbildung von Fachleuten und des Managementalltags sein.

Der klassische Ansatz von Exzellenzmodellen geht davon aus, dass Fehler vermieden werden, wenn die Fachleute leistungsfähig und pflichtbewusst sind, in ausreichender Zahl arbeiten und gut ausgebildet sind. Die Analyse des Faktors Mensch zeigt jedoch, dass diese Grundannahme vielleicht zu hinterfragen ist. ■

6



Photo: unsplash/national cancer institute

**Focus:** Les humains ne font pas que commettre des erreurs, ils aident aussi à les prévenir, note le responsable de CIRNET.

10



Foto: La Source/ThZufferey/Archiv

**Focus:** «progress! COM-Check – Sichere Chirurgie» zeigt, wie die Checklisten-Compliance verbessert werden kann.

## Focus

### Le rôle du facteur humain

- 4 Risque ou opportunité?
- 5 «Soft Skills erleichtern das Berufsleben»
- 6 Le rôle du facteur humain dans les incidents critiques
- 7 «Schwarmkompetenz nutzbar machen»
- 8 L'intelligence artificielle est tributaire des humains
- 9 Une science au service de la sécurité des soins
- 10 Mehr Sicherheit durch Selbstevaluation und Feedback
- 11 Intégrer l'expérience de la vie avec la maladie
- 12 Humanfaktor in der Bergrettung
- 13 Faktor Mensch in der Krisenkommunikation

## Panorama

- 14 Inside
  - 17 Politradar
  - 18 Science
- Trend**
- 19 Homeoffice im klinischen Alltag auch in Zukunft?
  - 20 Der Schlüssel für eine erfolgreiche Spitalführung
- Background**
- 22 Begleitete berufliche Neuorientierung – ein Einblick



Foto: Nicole Renggli

**Background:** Workshop als Hilfe zur Neuorientierung im Rahmen der Schliessung des Standorts See-Spital Kilchberg.

## Panorama

- 24 Who is new
- 26 IHS
- 27 SNL
- 28 Agenda
- 29 Outlook / Impressum

# Competence

H+ Hospital Forum



**Spital-Stellenportal**  
[www.competence-hospitalforum.ch](http://www.competence-hospitalforum.ch)

### Die Stellen-Plattform für Kader und Fachkräfte im Gesundheitswesen!

- Ihre Stellenanzeigen bei den richtigen Zielgruppen
- Einfache Aufschaltung (PDF schicken)
- Kostengünstiges Angebot (CHF 560.– pro PDF)
- Attraktive Möglichkeiten für zusätzliche Print-Publikation

#### Anzeigenverkauf und -verwaltung:

bw medien  
 ea Medien AG, Werner-Kälin-Strasse 11, 8840 Einsiedeln  
 Telefon 055 418 82 00, info@bwmedien.ch

#### Kundenberatung:

Herr Willy Fankhauser  
 Telefon 079 745 08 87, willy.fankhauser@bwmedien.ch

[www.competence-hospitalforum.ch](http://www.competence-hospitalforum.ch)