

Patientsikkerhed i kommunerne

Sikker mundtlig kommunikation

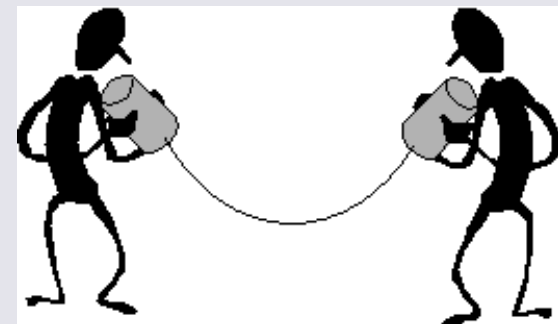


Indhold

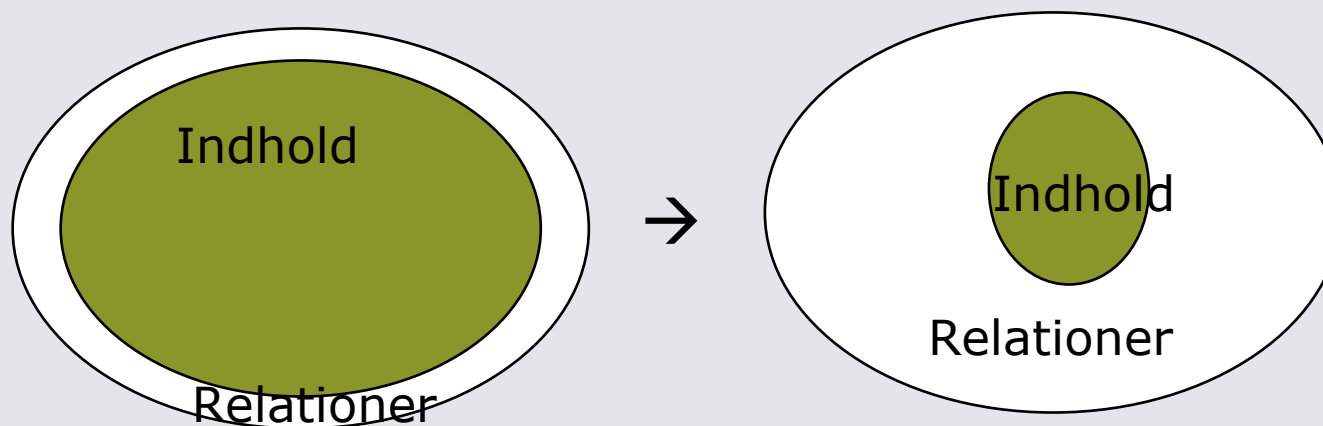
- **Kommunikation under pres**
- **Problematisk kommunikation**
- **Strategier**
 - **Struktureret kommunikation**
 - **Entydig sprogbrug**
 - **Brug af navne, white board og øjenkontakt**
- **Redskaber:**
 - **ISBAR**
 - **Tjek-svar**
- **Feedback**

Kommunikation...

- ...er en proces for informationsudveksling mellem mennesker.
- Formålet er, at modtageren forstår, hvad afsenderen mener
- ...sikrer teamsamarbejdet



- Forholdet mellem relationer og indhold ændres, fx





Problematiske kommunikation

- *'hint and hope'*
- Forkortelser
- Slang (speciale, faggruppe)
- Nedsættende udtryk
- Sarkasme
- Faggruppers og specialers forskelligheder



Strategier

Struktur (strategi 1)

- Erfaringer fra luftfarten, USA, atomubåde og utilsigtede hændelser
- *Afsender*: Tænker før man taler
- Støtte ved
 - Komplexitet
 - Uerfarenhed
 - Travlhed/panik
- *Modtager*: Forudsigelighed
- Det nødvendigeste

Her kan man strukturere

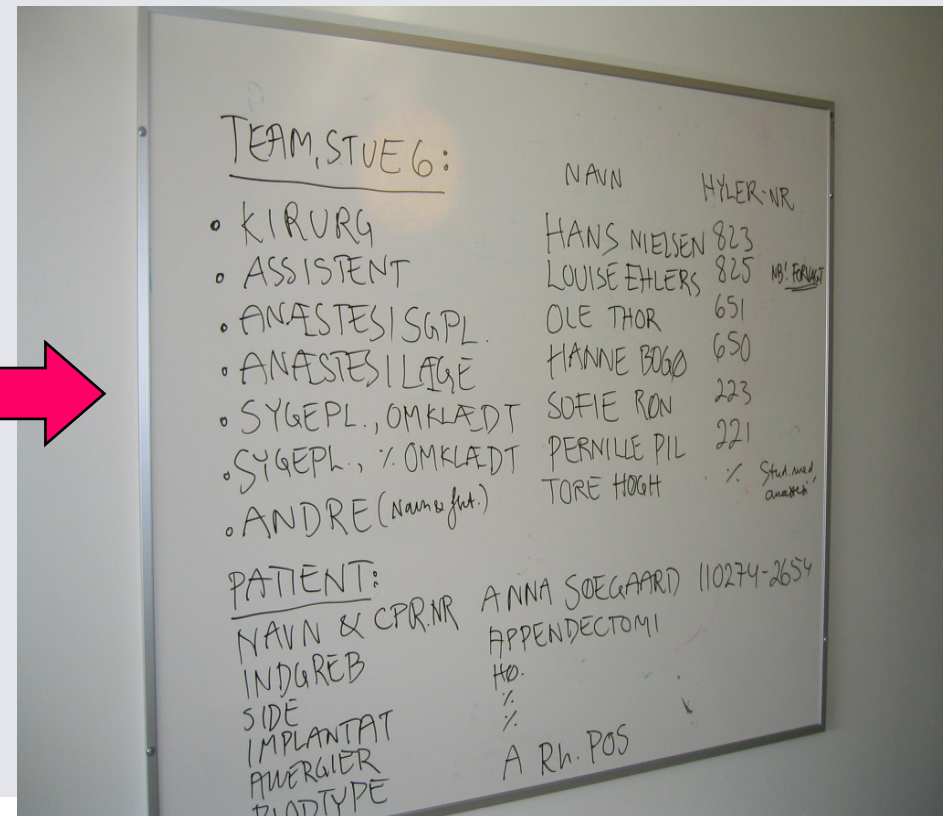
- Supervision
- Konferencer
- Vagtskifte
- Overflytning
- Indlæggelse
- Mundtlige ordinationer
- Teamsamarbejde

Entydig sprogbrug (strategi 2)

- Tal tydeligt, klart og evt. med struktur
- Tal direkte - brug navne & spørg ved tvivl
- Overvej brug af slang og lokale forkortelser
- Undgå sarkasme og nedsættende udtryk
- Skab enighed om betydninger (Sikre Sætninger)

Direkte kommunikation (strategi 3)

- Brug navne
- Skab overblik (*white board*)
- Skab øjenkontakt



Kommunikation om patienter

- I** **IDENTIFIKATION**
- Sig dit navn, din funktion og afdeling eller afsnit
 - Sig patientens navn, alder og afdeling
- S** **SITUATION**
- "Jeg ringer fordi... (beskriv)"
 - "Jeg har målt følgende værdier: BT__/_ Puls__ RF__ SAT__ Temp__" eller
 - "Jeg har observeret væsentlige ændringer i BT/Puls/ RF/bevidsthedsniveau/Sat/hudfarve/EKG/Sår/GI/Gyn"
- B** **BAGGRUND**
- Indlæggelsesdiagnose og -dato
 - Kort referat af sygehistorie indtil nu
- A** **ANALYSE**
- "Jeg mener, at problemet er... (beskriv)"
 - "Problemet er nok kardielt/respiratorisk/neurologisk/.."
 - "Jeg kender ikke problemet, men pt. har fået det værre"
 - "Patienten er ustabil. Vi må gøre noget"
 - "Jeg er bekymret"
- R** **RÅD**
- "Skal vi ikke...(beskriv)"
 - "Hvad synes du, at jeg skal gøre?"
 - "Hvilke undersøgelser vil du foreslå"
 - "Hvad mener du, at jeg skal observere og hvor ofte"
 - "Hvornår skal vi tales ved igen?"





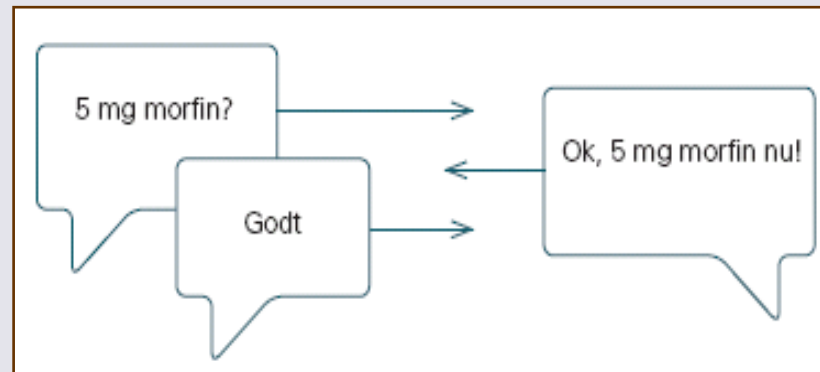
Sådan giver man en ISBAR:

- **Identifikation:** Dit og patientens navn og alder, hvor du ringer fra.
- **Situation:** Kun overskrifter. Centrale problem. Vitalparametre. 5-10 sek. i alt.
- **Baggrund:** Sammenhængen, objektive data. Diagnose, funktionsniveauændringer.
- **Analyse:** Hvad tror du problemet er?
- **Råd:** Hvad har du behov for? Hvornår?

Tjek-svar (*closed loop*)

- **Anvendes ved**

- medicinordinationer
- tal og numre
- detaljer
- Konkrete aftaler



- **Metode**

- Afsender: Giver besked
- Modtager: Gentager og **skriver ned og læser op**
- Afsender: Accepterer

At give et tjek-svar

Afsender: 'Det er lægesekretær Birgitte Hansen, lægerne Vestergade, med et svar fra dr. Lund vedrørende medicin for Anna Nielsen, 110224 – 2566: tbl. Centyl skal øges fra 1 tbl. hver morgen til 1 tbl. Morgen og 1 tbl. middag.'

Modtager: Anna Nielsen 110224 – 2566, hendes tbl. Centyl skal øges fra 1 tbl. hver morgen til 1 tbl. Morgen og 1 tbl. middag.'

Afsender: 'Tak'

Sikker mundtlig kommunikation

