

HÅNDBOG I SIKKER MUNDTLIG KOMMUNIKATION



Kommunikation

Teamsamarbejde



Dansk Selskab for
Patientsikkerhed

INDHOLDSFORTEGNELSE

| | |
|---------------------|---|
| Introduktion | 3 |
|---------------------|---|

Kommunikation

| | |
|---|---|
| Inden du ringer... | 4 |
| Kommunikation om patientbehandling (ISBAR) | 5 |
| Tjek-svar | 6 |
| Teambesked | 7 |
| Kommunikation ved overflytning af patienter | 8 |

Teamsamarbejde

| | |
|------------------|----|
| Teamlederen... | 10 |
| Teammedlemmer... | 10 |
| Briefing | 11 |
| Opsummering | 11 |
| Afrunding | 12 |
| Sikre sætninger | 13 |
| 'Nødbremsen' | 14 |

| | |
|---------------------------|----|
| Kontaktinformation | 16 |
|---------------------------|----|

| | |
|----------------|----|
| Tak til | 16 |
|----------------|----|

INTRODUKTION

I sundhedsvæsenet danner sundhedspersonalet team på kryds og tværs. Sikker mundtlig kommunikation er ikke en selvfølge - men det kan læres. Herved styrkes patientsikkerheden og samarbejdet.

Håndbogen supplerer undervisningen for sundhedspersonale i Sikker Mundtlig Kommunikation. Denne håndbog rummer en samling af tjeklister, der har det til fælles, at de kan strukturere og dermed styrke kommunikationen og samarbejdet blandt sundhedspersonale. Det kan være nødvendigt i en hverdag, der byder på travlhed og kontakter med mange forskellige personer og dermed risiko for forskellige opfattelser af den samme situation. Tjeklister støtter hukommelsen og medvirker til, at komplekse procedurer gennemføres korrekt i dagligdagen. Vi håber, at du, dine kolleger og patienterne får gavn af dem.

Dansk Selskab for Patientsikkerhed
April 2007

KOMMUNIKATION

Kommunikation om patientbehandling

Inden du ringer:

- Vurdér patienten
- Overvej, hvem det er relevant at kontakte
- Læs de nyeste notater i journalen
- Hav relevant dokumentation som fx
 - Journal
 - Indlæggelsesdiagnose
 - Medicinliste
 - Allergioplysninger
 - Væskeskema
 - Laboratoriesvar
 - Undersøgelsessvar
 - Vitalparametre
 - Evt. stillingtagen til hjertestopbehandling...klar

**BRUG TJEKLISTEN HERUNDER, NÅR DU RINGER
OP OG TALER MED EN KOLLEGA**

IDENTIFIKATION

I

- Sig dit navn, din funktion og afdeling eller afsnit
- Sig patientens navn, CPR-nr. og afdeling

SITUATION

S

- "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"

BAGGRUND

B

- Indlæggelsesdiagnose og -dato
- Kort referat af sygehistorie indtil nu

ANALYSE

A

- "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"

RÅD

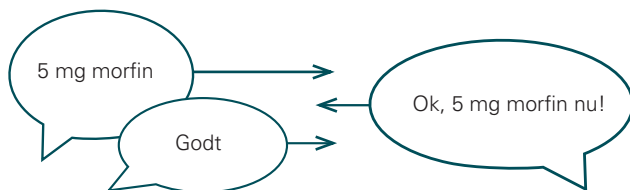
R

- "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?"

Tjek-svar

Tjek-svar kaldes også *closed loop* kommunikation. Tjek-svar sikrer, at oplysninger forstås og videregives korrekt:

1. Afsenderen **giver** en besked
2. Modtageren **gentager** beskeden
3. Afsenderen **lytter** og **sikrer** sig, at beskeden er korrekt forstået.



Eksempel:

Afsender: 'Vil du give 5 mg morfin i.v. nu?'

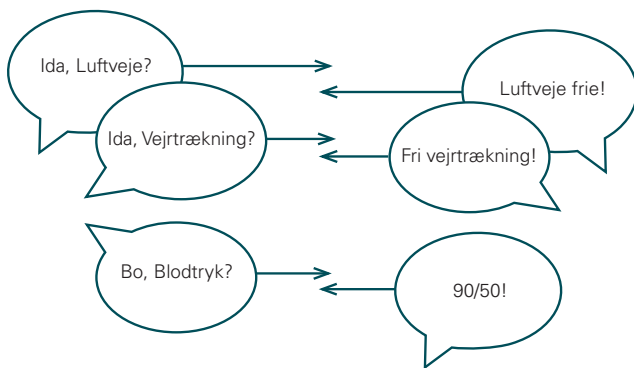
Modtager: '5 mg morfin i.v. nu'

Afsender: 'Godt'/'Fint'/'Ja'/'Yes'

Hvis ordinationen bliver givet telefonisk, bør den suppleres af 'skriv-ned-og-læs-op', hvor ordinationen skrives ned, inden den gentages for afsenderen. Ordinationen skal altid efterfølgende noteres i journalen eller i medicinmodulet.

Teambesked

En teambesked er en metode til kommunikation af vigtig information til alle i teamet. Den kan fx anvendes ved akut behandling af kritisk syge patienter, hvor en større gruppe personale er samlet om patienten, og alle har brug for den samme information. Teambesked-er gives som regel af teamlederen med svar fra det teammedlem, der er modtager af beskeden.



Eksempel fra en akutmodtagelse:

Teamleder: 'Anæstesi-læge (eller [navn]): Luftveje?'

Anæstesi-læge: 'Luftveje frie'

Teamleder: 'Anæstesi-læge (eller [navn]): Vejrtrækning?'

Anæstesi-læge: 'Respirationslyde bilateralt'

Teamleder: 'Sygeplejerske (eller [navn]): Blodtryk?'

Sygeplejerske: 'Blodtryk 90/50'

Kommunikation ved overflytning af patienter

Ved overflytning af en patient kan der være brug for at videregive en lang række oplysninger. De fleste oplysninger fremgår af journalen, men en del oplysninger kan med fordel gives fra kollega til kollega allerede i telefonen. Nedenstående liste kan medvirke til at strukturere disse oplysninger.

For at gøre det lettere at huske, er der anvendt en huske-regel (ISBAR med SALSA).

Husk:

- Giv modtageren mulighed for at **stille spørgsmål** til afsenderen.
- Brug **tjek-svar** (sikrer, at væsentlige detaljer er korrekt forstået).
- Afgiv så vidt muligt informationen **uden afbrydelser**.
- Gennemfør evt. overdragelsen **sammen med patienten** eller de pårørende.
- Sørg for at oplysningerne fremgår af **journalen**.

Der indledes med en **ISBAR** (se s. 5).

Giv efter behov oplysninger om:

Med MEDICIN -

(særlige forhold - komplet medicinliste medfølger patienten eller findes elektronisk)

S

SIKKERHEDSPROBLEMER

- Allergier
- Faldrisiko
- Psykosociale risici
- Kritiske blodprøveværdier
- Kommunikationsproblemer

A

AFVENTER...

- Svar
- Undersøgelser
- Behandling

L

LEDSAGES AF

(Personale, pårørende, udstyr, dokumenter)

S

SAGT

(Hvordan er patienten og de pårørende informeret?)

A

ANSVAR

(Afklares, hvis flere team, personer, patienten eller de pårørende er ansvarlige for behandlingen)

TEAMSAMARBEJDE

Teamlederen...

- Fordeler roller, ansvar og opgaver
- Anvender teamets ressourcer bedst muligt
- Gennemfører briefing, opsummeringer og afrunding (se s. 11 og 12)
- Skaber en stemning, hvor alle kan stille spørgsmål og sige til og fra
- Forudser sikkerhedsproblemer, og hvordan de kan løses
- Er engageret og beslutsom

Teammedlemmerne...

- Vælger en teamleder
- Deler viden og information
- Prioriterer ud fra en løbende vurdering
- Siger fra ved uklarheder og usikkerhed
- Siger til ved sikkerhedsproblemer
- Er støttende, opmærksomme og respektfulde over for andre teammedlemmer
- Bevarer situationsbevidsthed
- Opretholder en fri, utvetydig og direkte kommunikation

Briefing

En briefing er en kort *time out* forud for en opgave. Gennemføres af teamlederen.

| Briefing | Tjek |
|---|------|
| Hvad skal der ske? <ul style="list-style-type: none">· Patientidentifikation· Behandling eller indgreb· Udstyr/billeddokumentation· Andet (fx allergier, blodtype) | |
| Hvem er på holdet (NAVN & FUNKTION)? | |
| Roller og ansvar? | |
| Opgavefordeling? | |
| Forventede problemer? | |
| Løsning på forventede problemer | |
| Teamlederen har sagt 'Sig til, hvis...' | |

Opsummering

Ved en opsummering skaber teamet overblik over opgaven med det formål at dele viden eller finde løsninger på problemer, ved fx. at besvare:

- Hvad er der sket, og hvad skal der ske?
- Er der nogle problemer eller bekymringer?
- Hvilke ressourcer eller løsninger er der?

Afrunding

En afrunding gennemføres af de tilbageværende teammedlemmer, når en opgave er afsluttet. Formålet er at lære af processen og sikre at evt. utilsigtede hændelser bliver rapporteret.

| Afrunding | Tjek |
|---|------|
| Hvad gik godt? | |
| Hvad kan gøres anderledes? | |
| Var kommunikationen og situationen klar for alle? | |
| Var alle klar over deres roller? | |
| Var arbejdspresset fordelt optimalt? | |
| Kunne vi have brugt hjælp? | |
| Var der sikkerhedsproblemer? | |
| Hvem rapporterer evt. utilsigtede hændelser? | |

Sikre Sætninger

Følgende 'Sikre Sætninger' kan medvirke til at styrke kommunikationen i situationer, hvor manglende teamledelse, manglende input fra teammedlemmerne, manglende overblik over komplekse opgaver eller sikkerhedsproblemer truer patientsikkerheden.

Udfordring: Det er uklart, hvem der er teamleder.

Sig: 'Hvem er teamleder?'

Udfordring: Teamet tøver med at komme med input til teamlederen.

Sig: 'Jeg forventer, at I siger til, hvis I opdager noget, der er usikkert'

Udfordring: Teamet har ikke fælles forståelse af opgaven eller mangler løsninger.

Sig: 'Lad os opsummere...'

Udfordring: Du har opdaget et sikkerhedsproblem.

Sig: 'Jeg er bekymret, fordi...'

Nødbremsen

I forbindelse med teamsamarbejde kan der opstå sikkerhedsproblemer. I de fleste tilfælde er det nemt at opnå enighed i teamet om at løse problemet. Men i nogle tilfælde fx pga. arbejdspress, respekt for kolleger eller tvivl, kan det være svært at udtale en bekymring for patienten. Her følger en metode til tydeligt at formulere sikkerhedsproblemer overfor teamet:

1. Få din kollegas eller teamets opmærksomhed (brug NAVN eller FUNKTION) ("Peter").
2. Beskriv problemet - klart og med udgangspunkt i patientens sikkerhed ("Saturationen er faldet fra 99 til 95 de sidste ti minutter").
3. Foreslå en løsning ("Skal vi ikke afbryde undersøgelsen indtil vi ved, hvorfor saturationen falder?").
4. Opnå enighed.

Hvis det ikke løser sikkerhedsproblemet:

5. Sig: "Jeg er bekymret" eller "Der er et sikkerhedsproblem"
Få en bekræftelse fra den, du udtaler bekymringen til, der sikrer, at bekymringen er hørt.
6. Gentag om nødvendigt din bekymring.
7. Har du to gange udtrykt bekymring for en procedure, bør teamet 'trække i nødbremsen' og i fællesskab søge en løsning.
8. Hvis dette ikke sker, eller det ikke løser problemet: Kontakt evt. din nærmeste leder eller patientsikkerhedsansvarlige.
9. Rapportér hændelsen som en utilsigtet hændelse eller nærhændelse.

Kontaktinformation

www.patientsikkerhed.dk

www.trygpatient.dk

www.herlevsimulator.dk

Tak til

Dansk Institut for Medicinsk Simulation

Medicinsk Center, Amager Hospital

Børneafdelingen, Sygehus Viborg

Anæstesiaafdelingen, Børneafdelingen og Gynækologisk-
obstetrisk Afdeling, Roskilde Sygehus

Apotekerfonden af 1991

Det Kommunale Momsfond

Indenrigs- og Sundhedsministeriets Analyse- og Ud-
viklingspulje

Partssamarbejdet på Sygehusene

TrygFonden