

Sikker Mundtlig Kommunikation

Modul A Introduktion

Undervisningens formål

- At lære jer **sikker mundtlig kommunikation**
- At præsentere **undervisningsmaterialet**
- At introducere **undervisningsmetoder**
- Gennem undervisning, metoder og materialet at give jer viden til **selv at kunne undervise**

Udvikling

- Analyser af utilsigtede hændelser
- Fokusgruppeinterview
- Videnskabelige publikationer
- Internationale anbefalinger
- Tre pilottest
- Tilsvarende undervisning fra hospitaler i USA

Program

Dag 1	Modul	Indhold
8.30 – 9.00		Ankomst og kaffe
9.00 – 12.00	A	"Introduktion til patientsikkerhed" inkl. kaffepause
12.00 – 13.00		Frokost
13.00 – 16.00	B	"Den menneskelige faktor" inkl. kaffepause

Program

Dag 2	Modul	Emne
8.30 – 9.00		Ankomst og kaffe
9.00 – 9.15		Spørgsmål til i går?
9.15 – 11.30	C	Kommunikation inkl. kaffepause
11.30 – 12.30	D	Teamsamarbejde
12.30 – 13.15		Frokost
13.15 – 14.30	D	Teamsamarbejde, fortsat
14.30 – 14.45		Kaffepause
14.45 – 16.00	E	Implementering og evaluering

Præsentationsrunde

Tryg Patient

Vend dig mod din sidemand og find ud af følgende:

- Navn, faggruppe, evt. afdeling
- En enkelt personlig detalje (kører éthjulet cykel eller var i Thailand sidste vinter?)
- Forventninger til dagen?

5 minutter...

Praktiske oplysninger

Tryg Patient

- Mobiltelefoner og hyl
- Det uddelte materiale
- Evt. observatører
- Undervisningsmiljø
- Evalueringsskema
- **Forventninger?**
- Spørgsmål?

Formål med modul 1

Tryg Patient

- Introduktion til patientsikkerhed
- Introduktion til teamsamarbejde
- Baggrund for Sikker Mundtlig Kommunikation

En juleleg...

Tryg Patient



Teamsamarbejde

Tryg Patient

- Definition:
 - To eller flere deltagere
 - Definerede roller
 - Fælles opgave(r)
 - Fælles mål
 - En dynamisk proces
 - En afgrænset periode

Resultater

Tryg Patient

- Færre fejl
- Bedre behandling
- Større medarbejdertilfredshed
- Større patienttilfredshed?

Teamkompetencer

Tryk Patient

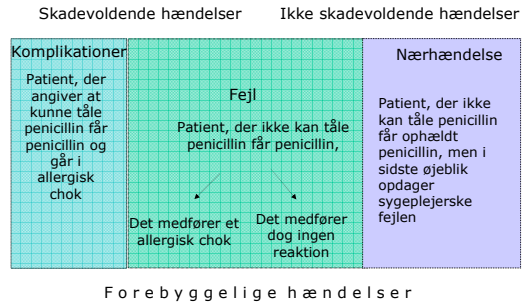
1. Teamlederen koordinerer
2. Der gennemføres briefing, opsummering og afrunding
3. Der kommunikeres en plan
4. Der fordeles roller og ansvar
5. Der forudses sikkerhedsproblemer og vælges en strategi for løsning
6. Teamlederen opfordrer til at sige til og fra
7. Teamlederen er engageret og besluttsom
8. Teamet giver udtryk for bekymringer, uvidenhed eller uklarheder
9. Teamet bevarer situationsbevidsthed
10. Teamet er opmærksomme på hinanden
11. Teamet prioriterer ud fra løbende vurdering
12. Teamet siger til og fra ved sikkerhedsproblemer
13. Kommunikationen er utvetydig, fri og direkte

Ref.: GIHRE, ANTS og TeamSTEPPS



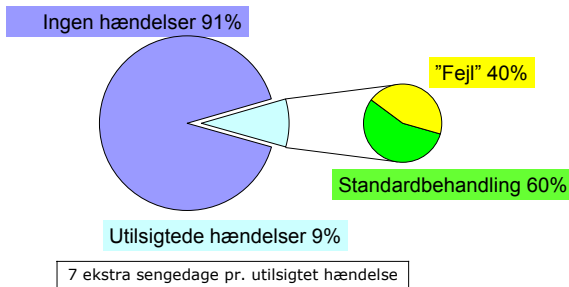
Utilsigtet hændelse

Tryk Patient



Utilsigtede hændelser i Danmark (2001)

Tryk Patient



Ref.: www.dsi.dk/publikationer



Opfattelser af fejl 1

Tryk Patient

Tidligere: **Individorienteret**

- Menneskelige fejl er en følge af vores glemsomhed, uopmærksomhed, ligegyldighed og skødesløshed.
- Løsning: Sanktioner, skæld ud, irrettesættelser, påtaler.



Opfattelser af fejl 2

Tryk Patient

Nu: **Systemorienteret**

- Det er menneskeligt at fejle. Menneskelige fejl betragtes som et symptom på et organisatorisk problem.
- Løsning: Barrierer og sikkerhedsforanstaltninger



Lov om Patientsikkerhed

Tryk Patient

- Personalet er forpligtet til at rapportere utilsigtede hændelser
- Sygehusene er forpligtet til at analysere og handle ud fra rapporterne
- Sundhedsstyrelsen er forpligtet til at formidle læring af hændelserne



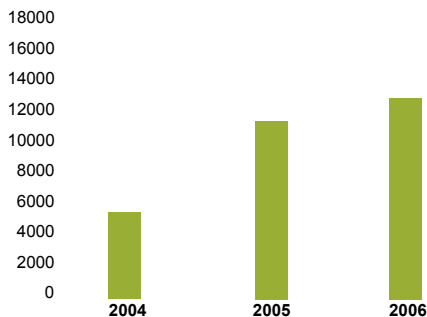
Lov om Patientsikkerhed

Tryg Patient

'En sundhedsperson, som rapporterer en utilsigtet hændelse, kan ikke **som følge af sin rapportering** underkastes disciplinære undersøgelser og foranstaltninger af ansættelsesmyndigheden, tilsynsmæssige reaktioner af Sundhedsstyrelsen eller strafferetlige sanktioner af domstolene'

Antal rapporterede hændelser

Tryg Patient



Ref.: Dansk Patientsikkerheds Database/www.dpsd.dk

Diskussion

Tryg Patient

- Egne eksempler:
 - Hvilke hændelser har I oplevet?
 - Har I rapporteret dem? Hvorfor?
 - Hvad medførte rapporteringen?
 - Hvad er det største patientsikkerhedsproblem i jeres hverdag?
- 15 minutter...
- Hver gruppe fremlægger derefter to eksempler på hændelser for resten

Lokale forhold

Tryg Patient

- Utilsigtede hændelser
- Patientsikkerhed
- Teamsamarbejde
- Analyser
- 15 minutter

Utilsigtede hændelser og kommunikation

Tryg Patient

- 70 % af *alvorlige* utilsigtede hændelser skyldes helt eller delvist svigt i kommunikationen*
- 58 % i dansk opgørelse
- 20 % af *alle* rapporterede hændelser skyldes sandsynligvis svigt i *mundtlig* kommunikation

*ref.: <http://www.jointcommission.org/SentinelEvents/Statistics/>

Personalets oplevelser af kommunikationsproblemer 1

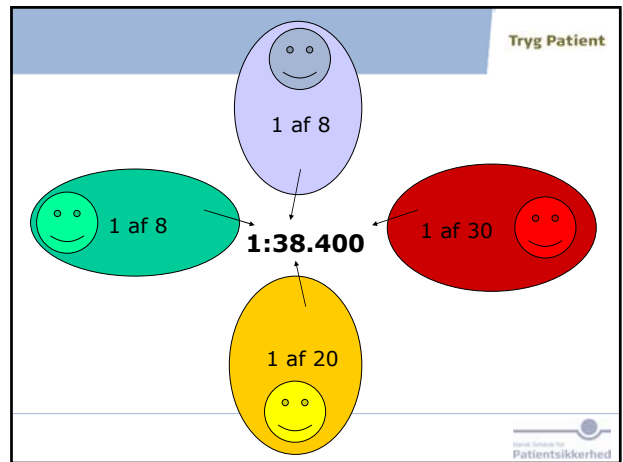
Tryg Patient

- Sundhedspersonale i USA opfatter evnen til teamwork forskelligt:
 - De nyuddannede synes ikke, at de erfarne kirurger er gode til teamwork (Sexton, 2000)
 - 73 % af læger synes at sygepl. kommunikerer godt
 - 33 % af sygeplejerskerne synes, at læger kommunikerer godt (Thomas, 2003)
- 30 % af danske læger har overvejet jobskifte af frygt for involvering i utilsigtede hændelser (Herman N, Andersen HB, 2002)

Personalets oplevelser af kommunikationsproblemer 2

Tryg Patient

- Uklar telefonkommunikation
- Uklar kommunikation ved teamdannelse
- Manglende entydighed ved overflytning af patienter
- Ikke-entydige mundtlige beskeder
- Uklar rollefordeling mellem faggrupper
- Mindre hierarki i Danmark end i andre lande (bl.a. USA)



Diskussion

Tryg Patient

- Hvilke team er I en del af?
- Tag udgangspunkt i et team, som I synes fungerer godt
 - Hvorfor fungerer teamet godt?
 - Hvad betyder det for patientsikkerheden?
 - Hvilke egenskaber fra dette team vil I gerne overføre til andre team?
- 10 minutter...



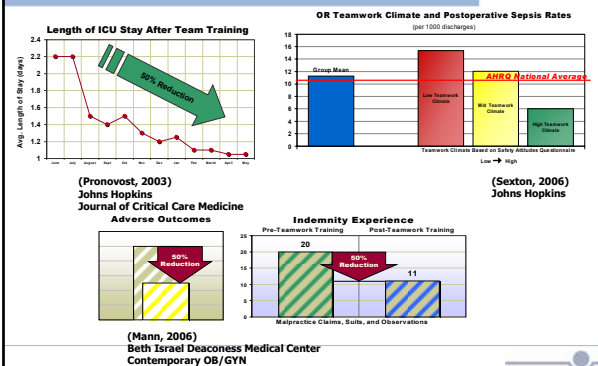
CRM i andre brancher

Tryg Patient

- Kernekraftindustrien
- Den petrokemiske industri
- McDonalds
- Amerikanske hospitaler
- Dansk Institut for Medicinsk Simulation

CRM i sundhedsvæsenet

Tryg Patient



- Kommunikation
 - tjek-svar
 - briefing
 - opsummering
 - afrunding
- Tværfaglighed
- Kommunikation, samarbejde og ledelse kan læres
- Tjeklister
- Inputs fra hele teamet styrker sikkerheden

Strategier



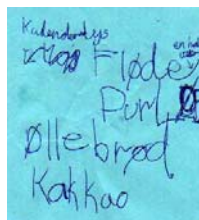
Redskaber



Strategi



Tjeklister



- Kognitiv støtte
- Forebygger fejl
- Indeholder kun det allervigtigste
- Udfør-og-læs: huskesedler, ekg-tolkning
- Læs-og-udfør: opskrifter, hjertestopbehandling
- Udvikling i fællesskab
- Jævnlig audit

Redskaber



Håndbogen

- Samling af tjeklister
- Kittellommeformat
- Personalets – ikke journalens
- Samme udgangspunkt for alle
- Evt. lokal tilpasning



- Utilsigtede hændelser:
 - Skal rapporteres og analyseres for at forbedre sundhedsvæsenet
 - Skyldes ofte svigt i kommunikation ved teamdannelse, telefonsamtaler, overflytning af patienter, mundtlig ordination af medicin, uklar rollefordeling mellem faggrupper
- Uddannelse i Sikker Mundtlig Kommunikation kan medvirke til at styrke patientsikkerheden

Modul B

Den menneskelige faktor

- At give jer indsigt i, hvorfor menneskelige fejl er uundgåelige
- Introduktion af menneskelige fejl og fejlteorier
- Præsentere advarselssignaler forud for fejl
- Foreslå strategier, så teamet kan reagere på advarselssignaler

Film: Hvor mange afleveringer?



Menneskelige faktorer

- Handler om, hvorfor mennesker gør, som de gør – specielt i komplekse systemer
- Mennesker er ikke ufejlbarlige - vi må derfor indrette os, så menneskelige fejl bedst forebygges
- "De fleste fejl rummer elementer af menneskelige fejl" (Reason, 1990).

Positive menneskelige faktorer

Tryg Patient

Vi....

- Fortolker
- Fokuserer
- Forudser
- Skaber overblik
- Analyserer
- Lytter
- Multitasker

...og forebygger derved fejl

Evne til fortolkning...3

Tryg Patient



Miro ©

?

Feber

Hoste

Åndenød

?

Evne til fortolkning...1

Tryg Patient

Paris
in the
the spring



Evne til fortolkning...2

Tryg Patient

rød	blå	gul	grøn	blå	gul	grøn	rød
gul	grøn	rød	blå	grøn	rød	blå	gul
rød	blå	gul	grøn	blå	gul	grøn	rød
gul	grøn	rød	blå	grøn	rød	blå	gul
rød	blå	gul	grøn	blå	gul	grøn	rød
gul	grøn	rød	blå	grøn	rød	blå	gul
blå	grøn	rød					

Evne til fortolkning...4

Tryg Patient

Medicin: Ens pakker - forskelligt indhold



Evne til fortolkning...5

Tryg Patient

Handwritten signature

marianne 7,5mg
marianne 7,5mg

Evne til fortolkning...6

Tryg Patient

To gasudtag i samme afdeling

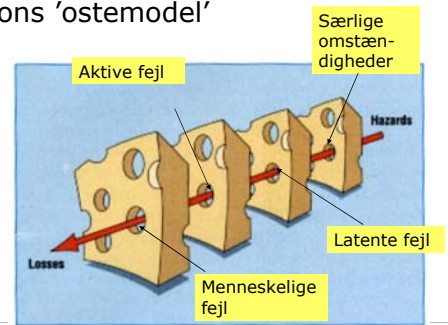


Statens Center for
Patientsikkerhed

Fejlteori 1

Tryg Patient

Reasons 'ostemodel'

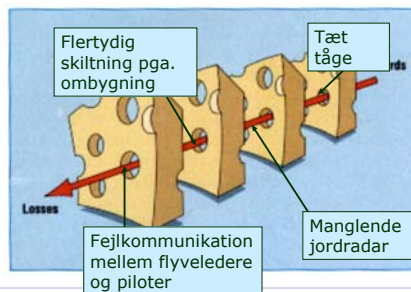


Ref.: James Reason, BMJ, 2000

Statens Center for
Patientsikkerhed

Flyulykken i Milano

Tryg Patient



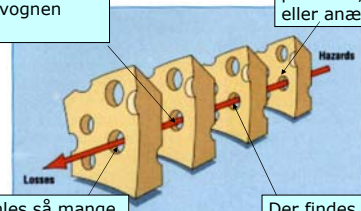
Statens Center for
Patientsikkerhed

Koks ved hjerTESTOP

Tryg Patient

Der gives ikke medicin, da skuffen i hjerTESTOP vognen binder

Da det er et barn med hjerTESTOP er der tvivl om teamledelsen: pædiater, cardiolog eller anæstesiolog?



Der samles så mange folk på stuen, at det er vanskeligt at kommunikere entydigt

Der findes ikke en procedure for teamdannelse

Statens Center for
Patientsikkerhed

Fejlteori 2

Tryg Patient

Svipser

- Ubevidst gør man noget forkert, fx forveksler to næsten ens medicinglas

Fejltagelse

- Man gør noget forkert, men tror det er rigtig (bevidst)
Fx ophælder methotrexat til dagligt indtag i stedet for ugentligt

Overtrædelse

- Man gør noget andet end det anbefalede - og ved det.
Fx giver et andet antibiotikum end det anbefalede

Reason, 1990

Statens Center for
Patientsikkerhed

Fejlteori 3

Tryg Patient

'Hverdagsfejl'

Normalisering af variationer:
Afvigelserne bliver normen

Desensibilisering:
Man holder op med at bemærke ting

Statens Center for
Patientsikkerhed

Rutinebaserede handlinger

- Opgaveløsning med stor rutine
- Ofte automatisk - ubevidst
- Sikreste niveau at løse opgaver på
- Fejl begås ofte af eksperter (svipsere)
- Forebygges ved refleksion over opgaven (fx briefing)

Regelbaserede handlinger

- Opgaveløsning efter tidligere erfaring
- kræver koncentration, pga. manglende rutine
- Forholdsvis sikkert niveau
- Forebyggelse: Øvelse og vejledning
- Man kan lære af fejl, hvis man bliver bevidst om dem

Videnbaserede handlinger

- Ingen kendt løsning → udarbejdes på stedet
- baseret på aktive vurderinger og bevidste beslutninger
- Langsom proces
- Mest usikre niveau
- Forebyggelse af fejl: Simulation – supervision – uddannelse – retningslinjer

- Hvilke typer fejl kan I genkende fra jeres hverdag?

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Modstridende informationer • Forudindtagelse – 'fiksationsfejl' • Snak, men ingen kommunikation • Forvirring • Brud på retningslinjer | <ul style="list-style-type: none"> • Uopnåelige mål • Uoverensstemmelser • Intuitiv fornemmelse: <ul style="list-style-type: none"> – At noget ikke føles godt – Fornemmelse af at være kørt fast – Fornemmelse af tidsnød |
|---|---|

- Hvilke advarselssignaler kan I genkende?

Andre faktorer

Tryg Patient

- Individuelle faktorer
 - Travlhed/stress
 - Manglende erfaring
 - Alkohol- eller medicinpåvirkning
 - Træthed/sygdom
- Mange eller svært syge patienter
- Omgivelserne, fx
 - Afbrydelser
 - Udstyr (nyt, defekt, svært at betjene)
 - Vagtskifte
 - Ekstraopgaver

Tryg Patient



Strategier

Forebygge fejl i samarbejdet

Tryg Patient

Fire strategier:

- Situationsbevidsthed
- Fælles forståelse
- Gensidig opbakning
- Sige til og fra (assertion)

Strategi 1 - Situationsbevidsthed

Tryg Patient

- At vide, hvad der foregår, og hvordan tingene vil udvikle sig
- At være 'mentalt tilstede'
- Strategi:
 - Indsamle information
 - Brug den til at forstå omgivelserne og genkende mønstre
 - Anvend denne viden til at planlægge

Ref: ANTS

Individ → team

Tryg Patient

- Individuel situationsfornemmelse →
- Individuel **situationsbevidsthed** →
- Individuel beslutningstagning
- Individuel opgaveløsning →
- **Kommunikation** →
- **Fælles forståelse** →
- Fælles mål →
- Samarbejde

Hvad er det?

Tryg Patient



Tak til Morten Ejlskov

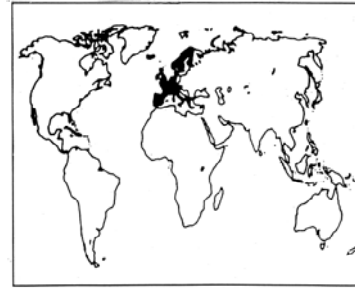
Og det?

Tryg Patient



Og det?

Tryg Patient



Hvad ser du?

Tryg Patient



Tak til TeamSTEPPS

Strategi 2 - Fælles forståelse

Tryg Patient

- Alle i teamet kender opgaven og planen
- *'In the same movie, on the same page of the script – and no surprises'*
- Metoder:
 - Forventningsafstemning: briefing, opsummering
 - Informationsudveksling: briefing, opsummering, afrunding

Metoder til fælles forståelse

Tryg Patient

- Give informationer
- Være opmærksom på andres behov
- Bede om information fra andre
- Målrrette kommunikationen
- Involvere patient eller pårørende
- Udnytte ressourcer
- Dokumentere patientforløbet i journalen

Strategi 3 – Gensidig opbakning

Tryg Patient

Gensidig opbakning:

Evne og vilje til at hjælpe kolleger



Tak til Bruce Morosco

Strategi

- Forudse kollegers behov og tilbyd assistance
- Spørg til kollegers erfaring, hvis du er i tvivl – og tilbyd evt. assistance
- Vær ærlig over for kolleger om egen usikkerhed
- Tilbyd eller bed om omfordeling af arbejdsopgaver
- Anerkend kollegers bekymringer
- Giv opmuntring, ros og støtte

- Et team, hvor der er plads til at 'sige til' og 'sige fra' (assertion)
- Klar kommunikation, fx
 - Sig, hvor længe du kan hjælpe
 - Sig, hvad du kan (hjælpe med)
 - Brug tjek-svar
- Sig tak, hvis du får hjælp

Strategi 4: At sige til og fra

Forudsætninger:

Teamlederen

- forventer inputs
- Værdsætter inputs
- Anvender om muligt inputs

• Teammedlemmerne

- Respekterer teamledelsen
- Kommunikerer forlag og bekymringer klart

Diskussion i grupperne

- Har I oplevet situationer, hvor I gerne ville have sagt til eller fra, men ikke gjorde det?
- Hvis ja: Hvorfor skete det ikke?
- Hvad skal der til, for at man siger til og fra?

10 minutter...



Redskaber

Nødbremsen 1

At 'sige til':

1. Få opmærksomhed (fx '*Peter*')
 2. Beskriv problemet
('*Saturationen er faldet fra 99 til 95 de sidste 10 minutter. Jeg er bekymret for patientens vejtrækning*')
 3. Foreslå en løsning
('*Skal vi ikke afbryde undersøgelsen, til vi ved hvorfor?*')
 4. Opnå enighed



Nødbremsen 2

Tryg Patient

Hvis dette *ikke* løser problemet:

'Jeg er bekymret'

↓
Få bekræftelse

↓
Gentag om nødvendigt

↓
'hiv i nødbremsen'

↓
Rapporter utilsigtet hændelse



Denne forbindelse til
Patientsikkerhed

Øvelse

Tryg Patient

- Giv et eksempel på, hvornår nødbremsen kan anvendes
- Anvend eksemplet til at 'hive i nødbremsen'

Denne forbindelse til
Patientsikkerhed

Husk!

Tryg Patient

- **Se det!**
 - Strategier: Advarselssignaler og situationsbevidsthed
- **Sig det!**
 - Strategier: Assertion og gensidig opbakning
- **Løs det!**
 - Strategier: Fælles forståelse

Denne forbindelse til
Patientsikkerhed

Opsummering af modulet

Tryg Patient

- Den menneskelige faktor
- Fejl og fejlteorier set i det perspektiv
- Advarselssignaler
- Situationsbevidsthed
- Fælles forståelse
- Gensidig opbakning
- 'At sige til' og Nødbremsen

Denne forbindelse til
Patientsikkerhed

Modul C

Kommunikation

Denne forbindelse til
Patientsikkerhed

Spørgsmål til i går?

Denne forbindelse til
Patientsikkerhed

Indhold

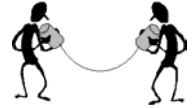
Tryg Patient

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

Kommunikation...

Tryg Patient

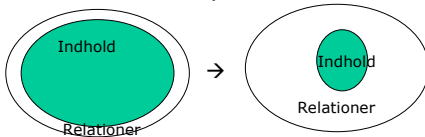
- ...er en proces for informationsudveksling mellem mennesker.
- Formålet er, at modtageren forstår, hvad afsenderen mener
- ...sikrer teamsamarbejdet



Kommunikation under pres

Tryg Patient

- Forholdet mellem relationer og indhold ændres, fx



Ref.: Morten Ejlskov

Problematisk kommunikation

Tryg Patient

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

Strategier



Tryg Patient

Struktur (strategi 1)

Tryg Patient

- 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

Tryg Patient

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

Entydig sprogbrug (strategi 2)

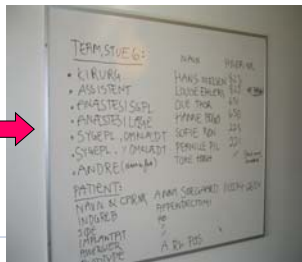
Tryg Patient

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

Direkte kommunikation (strategi 3)

Tryg Patient

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



Tryg Patient



Redskaber

Kommunikation om patienter

Tryg Patient

I	IDENTIFIKATION - Sig patientens dato, fødselsdato og arbejdssted eller adresse - Sig patientens navn, alder og pårørende
S	SITUATION - "Jeg er her fordi..." (beskriv) - "Jeg har mit følgende værdier: ST - 90, BP - 85, Temp. - 36,5" - "Jeg har observeret væsentlige ændringer i ET/Pulsa (BESKRIV) og har derfor besluttet mig for at bringe dig her til sygehuset"
B	BAGRUND - Indfør patientens anamnese og -data - Kort referat af sygehistorien indtil nu
A	ANALYSE - "Jeg mener, at problemet er..." (beskriv) - "Jeg vurderer, at risk kategorierne er: kardiovaskulær, neurologisk..." - "Jeg kan ikke præcisere, men det har vist sig, at..." - "Patienten er ustabil, vi må gøre noget" - "Jeg er belyst/over"
R	RÅD - "Så vil I ikke..." (beskriv) - "Hvis I ikke vil, så vil jeg sige gerne!" - "Hvis I ikke udelukker vil du foretrække" - "Hvis I ikke vil, så vil jeg sige gerne!" - "Hvis I ikke vil, så vil jeg sige gerne!"



Dvd – 9 minutter

Sådan giver man en ISBAR:

Tryk Patient

- **Identifikation:** Dit og patientens navn, afdelingsnummer og patientens alder.
- **Situation:** Kun overskrifter. Vitalparametre. 5-10 sek. i alt.
- **Baggrund:** Sammenhængen, objektive data. Indlæggelsesdiagnose og -dato.
- **Analyse:** Hvad tror du problemet er?
- **Råd:** Hvad har du behov for? Hvornår?

Lokal tilpasning af 'S'

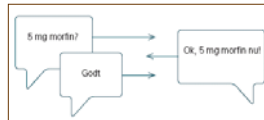
Tryk Patient

- Fx tilkald af team til sectio:
 - Indikation/CTG
 - Præsentation
 - Skalp-PH
 - Gestationsalder
 - Stuenr.
- Fx tilkald af neurokirurg til SAH-patient:
 - Debut
 - Bevidsthedsniveau

Tjek-svar (*closed loop*)

Tryk Patient

- **Anvendes ved**
 - medicinordinationer
 - tal og numre
 - detaljer
 - Konkrete aftaler



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

Utilsigtet hændelse

Tryk Patient

Tvillinger, early feeding, i.v.-glucose-infusion:

Sygepl. 1 (*undrer sig over den høje indløbshastighed*):

'Skal det løbe ind med 55,5 ml/t?'

Sygepl. 2 (*optaget af venflon*): **'Ja'**.

Sygepl. 1 kontrollerer alligevel ordinationen og opdager, at droppet skulle løbe m. 5,5 ml/t.

At give et tjek-svar

Tryk Patient

Afsender: 'Det er bioanalytiker Birgitte Hansen med et hastesvar på en blodprøve på Anna Nielsen, 110224 – 2566: Se-Kalium er 6,2 mmol/L'

Modtager: 'Se-Kalium på Anna Nielsen 110224 – 2566 er 6,2 mmol/L'

Afsender: 'Tak'

Overflytning af patient

Tryk Patient

Der inkluderes med en ISBAR (se s. 5).
Giv eller bed om oplysninger om:

Med MEDICIN -

(overlappende behandling, aktuelle medicinske ændringer, patientens eller families elektronisk)

S SIKKERHEDSPROBLEMER

Allergier
Faldrisiko
Polyfarmaki (risiko)
Kritiske blodprøver
Kommunikationsproblemer

A AFVENTER...

Skar
Undersøgelse
Behandling

L LEDSAGES AF

(Personale, pårørende, safety, dokumenter)

S SAGT

(Hvordan er patienten og de pårørende informeret?)

A ANSVAR

(Hvordan, hvis flere team, personer, patienten eller de pårørende er ansvarlig for behandlingen)



ISBAR
med
SALSA!

Overflytning af patient 2

Tryg Patient

- Giv modtageren mulighed for at stille spørgsmål
- Brug tjek-svar for at bekræfte detaljer og aftaler
- Afgiv så vidt muligt informationen uden afbrydelser
- Gennemfør evt. overdragelsen sammen med patienten eller de pårørende
- Sørg for at oplysninger og aftaler fremgår af journalen

Feedback

Tryg Patient

- Formel eller uformel
- Fokus på:
 - Hvad gik godt?
 - Hvad var svært?
 - Hvad har du lært?
- Mål:
 - Umiddelbar
 - Måltrettet og opgavespecifik – ikke personlig
 - Respektfuld
 - Forbedringsorienteret
- Er del af 'gensidige opbakning' (jf. Modul B)
- Kan lægges ind i en 'afrunding' (se Modul D)

Øvelse

Tryg Patient

- Dan tværfaglige grupper á tre personer
 - 1. person 'ringer'
 - 2. person 'tager telefonen'
 - 3. person observerer og giver feedback
- Gennemgå 'ISBAR' og 'tjek-svar' vha. cases (udleveret) – fire gange hver
- Prøv derefter en 'ISBAR med SALSA'
- Giv feedback:
 - Hvad gik godt?
 - Hvad var svært?
 - Hvad har vi lært?
- Fokuser på kommunikation – ikke på klinik
- 30 minutter...

Opsummering

Tryg Patient

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

Modul D

Teamsamarbejde

Tryg Patient

Opbygning af et effektivt team

Tryg Patient



Strategier til sikkert samarbejde:

- Teamledelse
- Teammedlemskab
- Redskaber:
 - Briefing
 - Teambesked
 - Opsummering
 - Afrunding
 - Sikre Sætninger



Strategier

Strategi 1 - Teamledelse

Teamlederens opgaver:

- Organiserer teamet
- Fordeler arbejdsopgaver
- Udtrykker mål
- Bevarer overblikket
- Træffer beslutninger efter input fra teamet
- Tager initiativ til briefing, opsummering og afrunding
- Løser konflikter

Strategi 1 - Teamledelse

Eller omvendt: Den der...

- Organiserer teamet
 - Fordeler arbejdsopgaver
 - Udtrykker mål
 - Bevarer overblikket
 - Træffer beslutninger efter input fra teamet
 - Tager initiativ til briefing, opsummering og afrunding
 - Løser konflikter
- ...Er teamleder

Aktive teammedlemmer (Strategi 2)

- Deltager i beslutningstagning
- Giver information og feedback
- Støtter andre teammedlemmer (jf. stress og træthed)
- Tilbyder assistance
- Forstår deres roller
- Siger til og fra

Udfordringer ved teamdannelse

- Ingen teamledelse
- Flere teamledere
- Er en uklar rollefordeling
- Udskiftning i teammedlemmer
- For stor eller lille respekt for autoriteter
- Konflikt mellem personligheder
- Manglende erfaring
- Skjulte dagsordener

Redskaber



Briefing (1)

Briefing	Tjek
Hvad skal der ske? - Patientidentifikation - Behandling eller indgreb - Udstyr/bilddokumentation - 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...'	

Briefing (2)

Formål:

- Udveksling af information → sikre den fælles forståelse
- Uddannelses-potentiale
- Forbedrer sikkerheden og arbejdsmiljøet



Briefing-øvelse

- Hver gruppe vælger en af 'jeres egne hændelser'
- Forestil jer, at teamlederen gennemfører en briefing forud for hændelsen
- (alternativ: Find en case fra ISBAR-casene og forestil jer, at I står i skadestuen/OP/AMA)
- Anvend tjeklisten i håndbogen

Briefing?



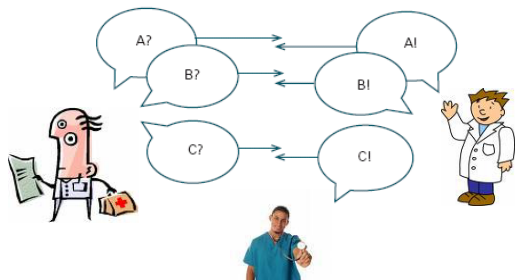
? ©

Briefing?

9.34am...

Teambesked

Tryg Patient



Opsummering

Tryg Patient

- Formål:
 - Skaber overblik og fælles forståelse
 - Finder løsninger
- Spørg:
 - Hvad er der sket og hvad skal der ske?
 - Er der nogle problemer eller bekymringer?
 - Hvilke ressourcer eller løsninger er der?

Opsummerings-øvelse

Tryg Patient

- Fortsæt, hvor I slap jeres briefing
- Der er nu gået noget tid
- I har brug for en opsummering
- Teamlederen uddelegerer nu en opsummering til den, der sidder til højre for sig – kollegerne bidrager
- Anvend tjeklisten i håndbogen

Afrunding - tjekliste

Tryg Patient

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?	

Behov for en afrunding?

Tryg Patient



Wulffmorgenthaler ©

Sikre Sætninger

Tryg Patient

- 'Hvem er teamleder?'
- 'Jeg forventer, at I siger til, hvis I opdager noget, der er usikkert!'
- 'Lad os opsummere...'
- 'Jeg er bekymret, fordi...'

Øvelse i teamwork

Tryg Patient



Afrunding & point-optælling

Tryg Patient

- Observatører observerer øvelsen
- Deltageren og observatører gennemfører en *afrunding*
- Ét point pr. redskab i håndbogen og ét point for 'teamleder' og 'teammedlem'-kompetencer

Opsummering

Tryg Patient

- **Strategier:**
 - Teamledelse
 - Teammedlemskab
- **Redskaber:**
 - Briefing
 - Teambesked
 - Opsummering
 - Afrunding
 - Sikre Sætninger

Modul E

Tryg Patient

Implementering og evaluering

Indhold

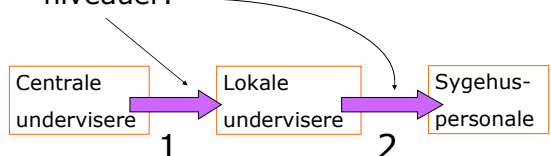
Tryg Patient

- Læringssættet
- Undervisning i egen afdeling
- Implementering
- Jeres opgave

Læringssættet

Tryg Patient

- Tilgængeligt på www.trygpatient.dk
- Undervisningsmateriale på to niveauer:



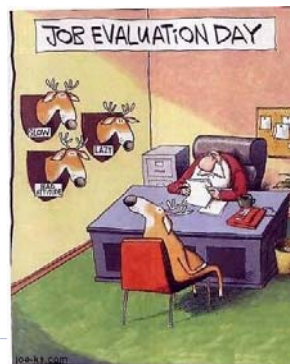
- Introduktion til Sikker Mundtlig Kommunikation inkl. referencer
- Introduktion til læringssættet
- Modul 1-5 med øvelser og diskussioner
- Undervisningsvejledning inkl. bilag
- Håndbog, film, labels og plakater
- Alt på CD

- **Formelle Rammer** → guidelines og politikker, økonomi
- **Uformelle rammer** → Ledelsesopbakning
- **Uddannelse** → Undervisning, sidemandsoplæring og mesterlære, nyt personale, studerende
- **Struktur** → Tovholder(e), undervisere, primære redskaber, flere redskaber, tværfagligt forum
- **Synliggørelse** → Kognitive redskaber, blikfang, målinger, fejring, belønning

- Tovholder(e)
- Planlægge undervisning, der er relevant for jeres afdeling
- Undervise
- Støtte implementeringen
- Supervisere (give feedback) i dagligdagen
- **Indsæt evt. tidsrammer**

- Hvordan skal vi undervise i vores afdeling?
- Hvordan implementerer vi?
- 30 minutter

Evaluering



Undervisningens formål

Tryg Patient

- **Sikker kommunikation om patienter**
- Patientsikkerhed og utilsigtede hændelser
- Den menneskelige faktor
- Kommunikation med struktur
- Opgaveløsning i teams
- Tværfaglig erfaringsudveksling
- Tilrettelægge formidling i egen afdeling



Jeres forventninger

Tryg Patient

- Her indsættes deltagernes forventninger fra dag 1



Evaluering

Tryg Patient

- Levede det op til formål og forventninger?
- Hvad var godt?
- Hvad var mindre godt?
- Hvad har I lært?
- Hvad skal vi lære?



Aflever

Tryg Patient

- Evalueringsskema
- Tip en 13'er

...Og behold håndbogen i lommen



Kontaktinformation

Tryg Patient

www.trygpatient.dk
www.patientsikkerhed.dk
www.herlevsimulator.dk



Tak til

Tryg Patient

Dansk Institut for Medicinsk Simulation
Medicinsk Center, Amager Hospital
Børneafdelingen, Viborg Sygehus
Anæstesiafdelingen, Børneafdelingen og gynækologisk
obstetrisk Afdeling, Roskilde Sygehus
Apotekerfonden af 1991
Det Kommunale Momsfond
Indenrigs- og Sundhedsministeriets Analyse og
Udviklingspulje
Partssamarbejdet på Sygehusene
TrygFonden

