

Sikker Mundtlig Kommunikation

Modul 1 Introduktion

Undervisningens formål

- *Kendskab* til forebyggelse af **utilsigtede hændelser**, der kan opstå ved teamsamarbejde
- *Kunne anvende* **strukturerede kommunikationsformer** i patientbehandlingen
- *Kendskab til* **opgaveløsning i teams**, dvs. at kunne kommunikation, planlægning og prioritering.

Udvikling

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

Program

Tid	Modul	Emne
8.00 – 8.30		Ankomst og kaffe
8.30 – 9.45	1	Introduktion
9.45 – 10.00		Kaffepause
10.00 – 11.30	2	Den menneskelige faktor
11.30 – 12.00	3	Kommunikation
12.00 – 12.30		Frokost
12.30 – 13.30		Kommunikation, fortsat
13.30 – 13.45		Kaffepause
13.45 – 15.45	4	Teamdannelse
15.45 – 16.00	5	Evaluerig

Præsentationsrunde

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 udelte 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?

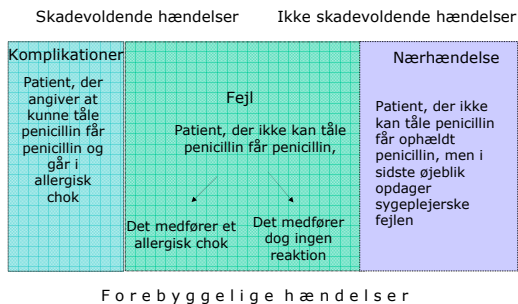
Teamkompetencer

Tryg 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

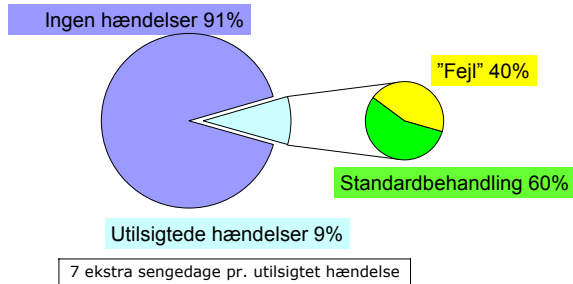
Utsigtet hændelse

Tryg Patient



Utsigtet hændelser i Danmark (2001)

Tryg Patient



Ref.: www.dsi.dk/publikationer

Opfattelser af fejl 1

Tryg Patient

Tidligere: Individorienteret

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

Opfattelser af fejl 2

Tryg 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

Tryg Patient

- Personalet er forpligtet til at rapportere utsigtet 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 utsigtet hændelse, kan ikke **som følge af sin rapportering** underkastes disciplinære undersøgelser og foranstaltninger af ansættelsesmyndigheden, tilsynsmæssige reaktioner af Sundhedsstyrelsen eller strafferetlige sanktioner af domstolene’

Lokale forhold

Tryg Patient

- Underviserne forbereder et oplæg på ca. 15 minutter med lokale cases, der er relevante for undervisningen
- Oplægget indeholder også en kort gennemgang af de teams der findes i afdelingen

Utsigtede 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

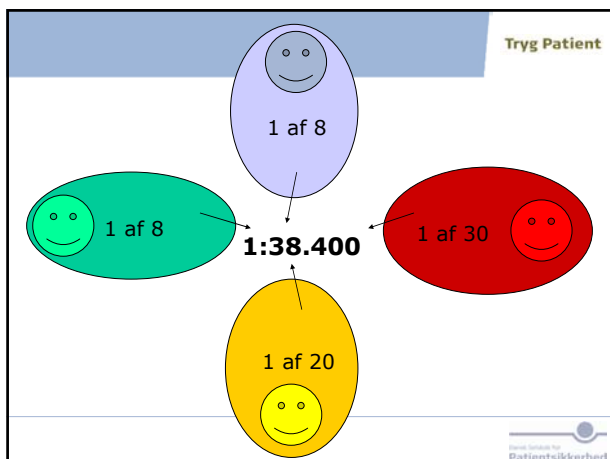
Tryg Patient

- 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)



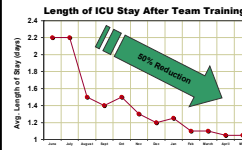
CRM i andre brancher

Tryg Patient

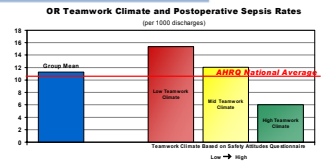
- Kernekraftindustrien
- Den petrokemiske industri
- McDonalds
- Amerikanske hospitaler
- Dansk Institut for Medicinsk Simulation

CRM i sundhedsvæsenet

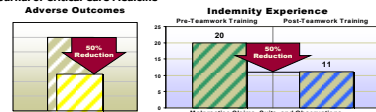
Tryg Patient



(Pronovost, 2003)
Johns Hopkins
Journal of Critical Care Medicine



(Sexton, 2006)
Johns Hopkins



(Mann, 2006)
Beth Israel Deaconess Medical Center
Contemporary OB/GYN

Tak til TeamSTEPS

CRM i Sikker Mundtlig Kommunikation

Tryg Patient

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

Metoder

Tryg Patient



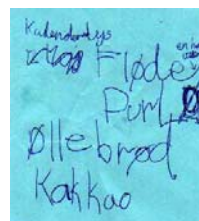
Strategi



Tryg Patient

Tjeklister

Tryg Patient



- 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



Opsummering

- 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 2

Den menneskelige faktor

Formål

- 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

Vi....

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

...og forebygger derved fejl

Evne til fortolkning...3



Miro ©

? Feber
? Hoste
? Åndenød

Evne til fortolkning...1

Paris
in the
the spring



Evne til fortolkning...2

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



Denmark Center for Patient Safety

Evne til fortolkning...5

Tryg Patient

Handwritten notes:
 7,5mg
 7,5mg

Denmark Center for Patient Safety

Evne til fortolkning...6

Tryg Patient

To gasudtag i samme afdeling

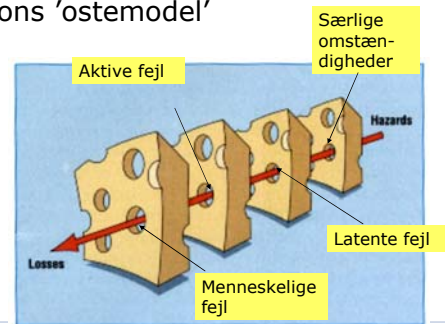


Denmark Center for Patient Safety

Fejlteori 1

Tryg Patient

Reasons 'ostemodell'



Ref.: James Reason, BMJ, 2000

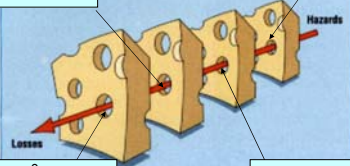
Denmark Center for Patient Safety

Koks ved hjertestop

Tryg Patient

Der gives ikke medicin, da skuffen i hjertestopvognen 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

Denmark Center for Patient Safety

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

Denmark Center for Patient Safety

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)

Ref.: Jens Rasmussen

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

- | | |
|---|---|
| <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 |
|---|---|

Tak til LifeWings

- 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



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

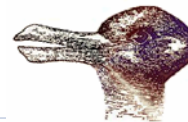
Individ → team

Tryg Patient

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

Hvad 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
- Målrette 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

Metoder til gensidig opbakning

Tryg Patient

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

Forudsætninger

Tryg Patient

- 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

Tryg Patient

Forudsætninger:

Teamlederen

- forventer inputs
- Værdsetter inputs
- Anvender om muligt inputs

• Teammedlemmerne

- Respekterer teamledelsen
- Kommunikerer forlag og bekymringer klart



Redskaber

Tryg Patient

Nødbremsen 1

Tryg Patient

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



Dansk Selskab for
Patientsikkerhed

Husk!

Tryg Patient

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

Dansk Selskab for
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

Dansk Selskab for
Patientsikkerhed

Modul 3

Kommunikation

Tryg Patient

Dansk Selskab for
Patientsikkerhed

Indhold

Tryg Patient

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

Dansk Selskab for
Patientsikkerhed

Kommunikation...

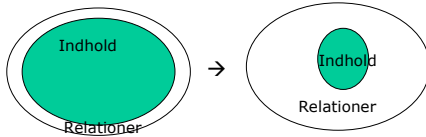
Tryg Patient

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



Dansk Selskab for
Patientsikkerhed

- Forholdet mellem relationer og indhold ændres, fx



Ref.: Morten Ejlskov

- *'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 v. tvivl
- Overvej brug af slang og lokale forkortelser
- Undgå sarkasme og nedsættende udtryk
- Skab enighed om betydninger (Sikre Sætninger)

Direkte kommunikation (strategi 3)

Tryk Patient

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



Patientsikkerhed

Tryk Patient



Redskaber

Patientsikkerhed

Kommunikation om patienter

Tryk Patient

I	IDENTIFIKATION - Sig dit navn, din funktion og afdeling eller afdelt - Sig patientens navn, alder og afdeling
S	SITUATION - "Jag ringer fordi... (beskriv)" - "Jag har nogle følgende værdier: ST / PULS / BP / SAT / Temp..." eller - "Jag har observeret væsentlige ændringer i ST/HR/HR/BP/Svedtendens/vejr/Sat/temperatur/EGG/Ser/Glyc..."
B	BAGGRUND - Indlæggelsesdiagnose og -dato - Kort referat af sygdomsforløbet indtil nu
A	ANALYSE - "Jag mener, at problemet er..." (beskriv) - "Problemet er nok kardialt/neurologisk/neurologisk..." - "Jag tænker ikke problemet, men jeg har fået det værre" - "Patienten er ustabil. Vi må gøre noget" - "Jag er bekymret"
R	RÅD - "Skal vi ikke..." (beskriv) - "Hvad synes du, at jeg skal gøre?" - "Hvilke undersøgelser vil du foretage?" - "Hvad mener du, at jeg skal observere og hvor ofte?" - "Hvornår skal vi tale ved igen?"



Patientsikkerhed

Tryk Patient

Dvd – 9 minutter

Patientsikkerhed

Sådan giver man en ISBAR:

Tryk Patient

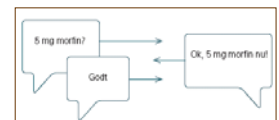
- **Identifikation:** Dit og patientens navn, afdelingsnummer og patientens alder.
- **Situation:** Kun overskrifter. Vitalparametre. 5-10 sek. i alt.
- **Baggrund:** Sammenhængen, objektive data. Indlæggelsesdiagnose og -dato.
- **Analyse:** Hvad tror du problemet er?
- **Råd:** Hvad har du behov for?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

Patientsikkerhed

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: Accepterer

Patientsikkerhed

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 indledes med en **ISBAR** (se s. 6).
Giv efter behov oplysninger om:

Med MEDICIN:
(særlige forhold, komplekse medicinske emner)
patienten eller findes elektronisk)

S **SIKKERHEDSPROBLEMER**
Allergier
Faldrisiko
Psykosociale risici
Kritiske blodprøvesvar
Kommunikationsproblemer

A **AFVENTER...**
Over
Undersøgelser
Behandling

L **LEDSAGES AF**
(Personale, pårørende, velført, dokumentet)

S **SAGT**
(Hvordan er patienten og de pårørende informeret?)

A **ANSVAR**
(Udføres, hvis flere team, personen, patienten eller de pårørende er ansvarlig for behandlingen)



ISBAR
med
SALSA!

Overflytning af patient 2

Tryk 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

Øvelse

Tryk Patient

- To og to:
 - 1. person 'ringer'
 - 2. person 'tager telefonen'
- Gennemgå 'ISBAR' og 'tjek-svar' vha. cases (udleveret) – tre gange hver
- Prøv derefter en 'ISBAR med SALSA'
- Fokuser på kommunikation – ikke på klinik
- 15 minutter

Opsummering

Tryk Patient

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

Modul 4

Teamsamarbejde

Tryk 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?



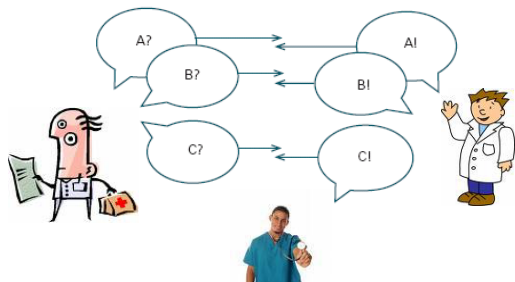
? ©

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

- Deltagererne gennemfører en *afrunding* i grupperne
- 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 5

Evaluering

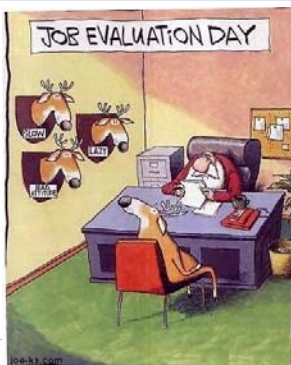
Tryg Patient

Undervisningens formål

Tryg Patient

- *Kendskab* til forebyggelse af **utilsigtede hændelser**, der kan opstå ved teamsamarbejde
- *Kunne anvende* **strukturerede kommunikationsformer** i patientbehandlingen
- *Kendskab til* **opgaveløsning i teams**, dvs. at kunne kommunikation, planlægning og prioritering.

Tryg Patient



Evaluering

Tryg Patient

- Levede det op til formålet og jeres 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
Anæstesiaafdelingen, Børneafdelingen og gynækologisk
obstetrisk Afdeling, Roskilde Sygehus
Apotekerfonden af 1991
Det Kommunale Momsfond
Indenrigs- og Sundhedsministeriets Analyse og
Udviklingspulje
Partssamarbejdet på Sygehusene
TrygFonden