

Sikker Mundtlig Kommunikation

Læge Louise Rabøl,
Dansk Selskab for Patientsikkerhed

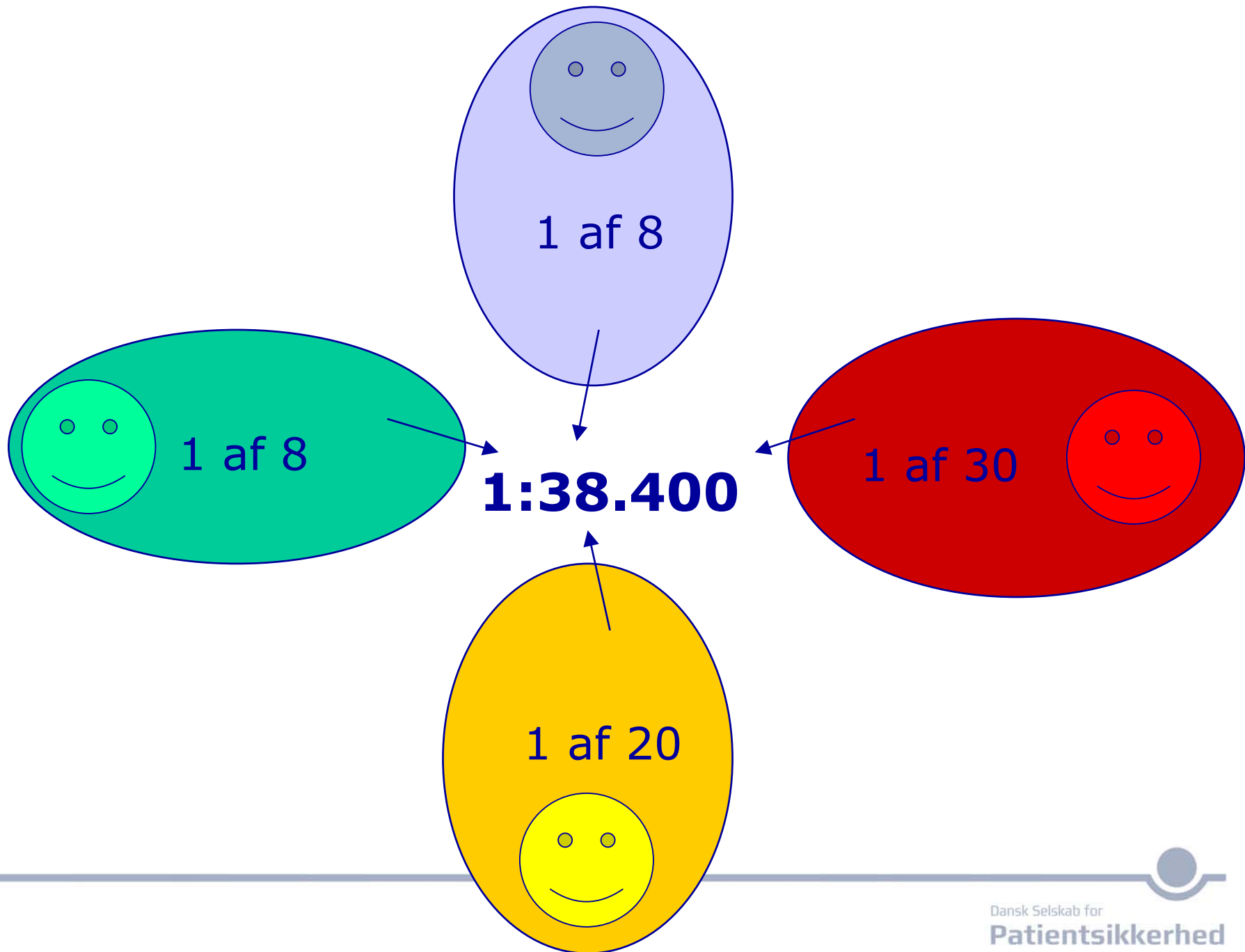
Udgangspunkt

- USA: 70 pct. af kerneårsager (N=3500)
- DK: 58 pct. af kerneårsager (N=165)
- DK: 20 pct. af alle hændelser
- USA: Få nyuddannede synes, at de erfarne kirurger er gode til teamwork (Sexton, 2000)
- USA: Læger om sygepl.: 73%
- USA: Sygepl. om læger: 33% (Thomas, 2003)
- DK: 30% af læger har overvejet jobskifte af frygt for involvering i utilsigtede hændelser (Madsen MD et al. 2002)

Vores data

Manglende entydighed ved...

- telefonkommunikation
- kommunikation ved teamdannelse
- overflytning af patienter
- mundtlige ordinationer og beskeder
- rollefordeling mellem faggrupper



Crew Resource Management



- Teamledelse
- Kommunikation
- Samarbejde
- Tværfaglighed

Internationale erfaringer

- Luftfarten
- Atomindustrien
- Den petrokemiske industri
- Militæret
- McDonalds
- Amerikanske hospitaler
- Dansk Institut for Medicinsk Simulation

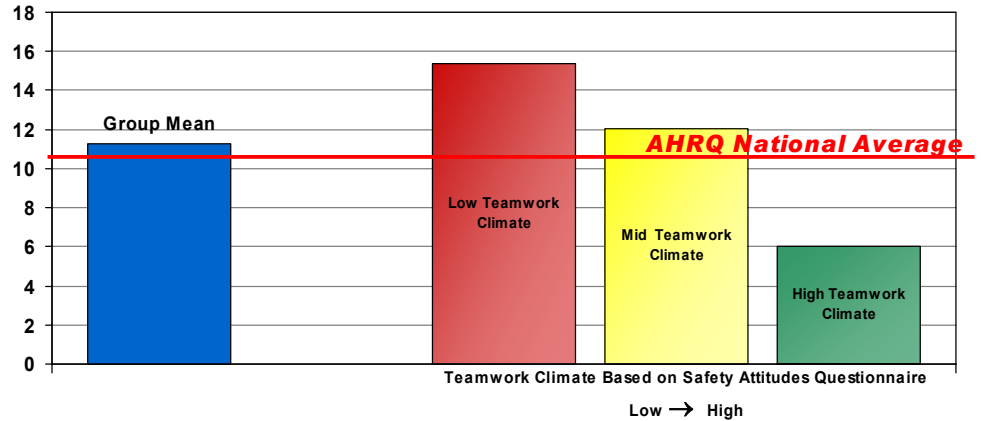
Internationale anbefalinger

- Institute of Medicine
- Joint Commission
- Agency for Health Care Research and Quality
- World Health Organisation
- National Quality Forum
- National Health Service
- Institute of Health Care Improvement

CRM i sundhedsvæsenet

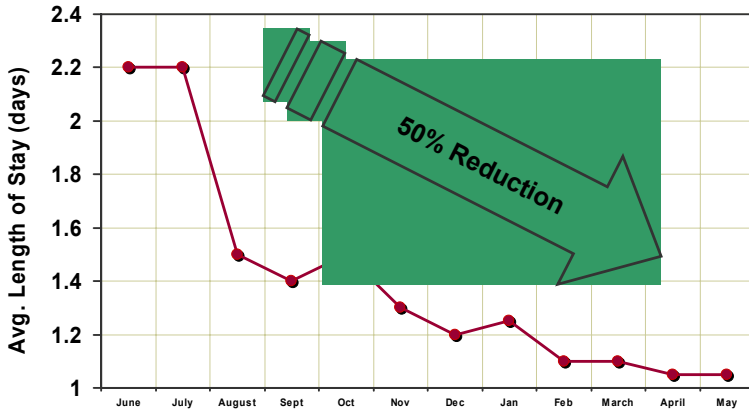
OR Teamwork Climate and Postoperative Sepsis Rates

(per 1000 discharges)



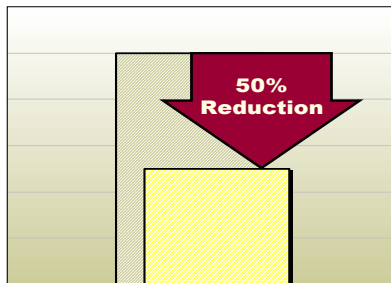
(Sexton, 2006)
Johns Hopkins

Length of ICU Stay After Team Training



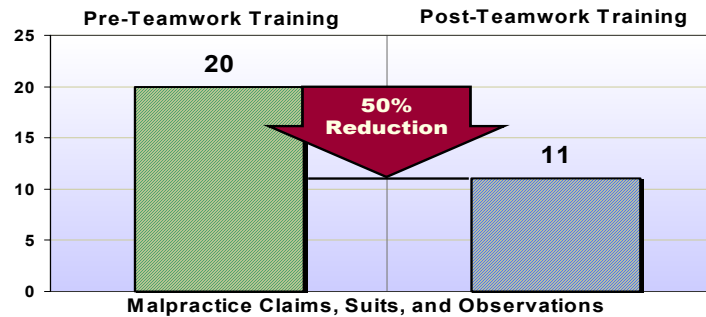
(Pronovost, 2003)
Johns Hopkins
Journal of Critical Care Medicine

Adverse Outcomes



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

Indemnity Experience

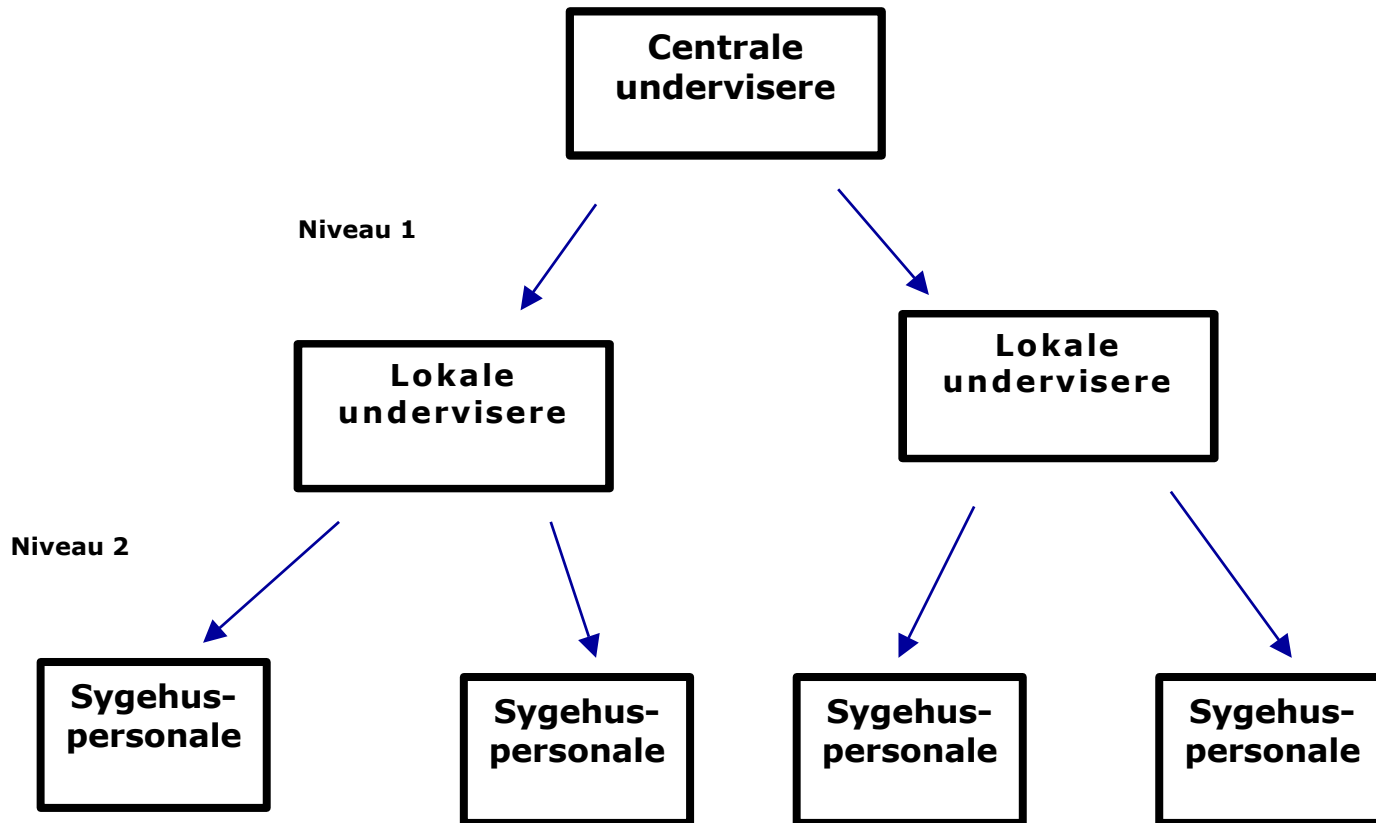


Tak til TeamSTEPPS

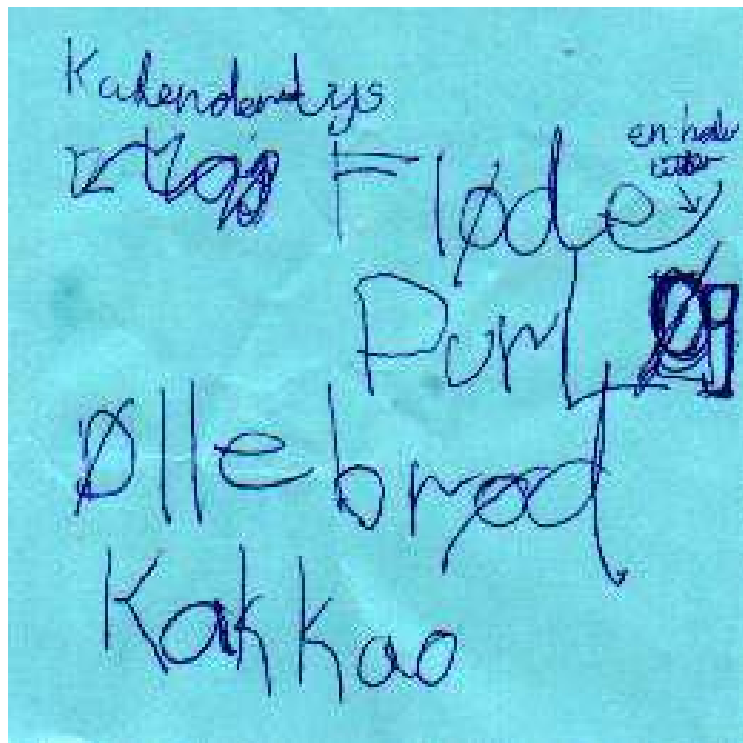
Undervisningsmoduler

1. Introduktion
2. Den menneskelige faktor
3. Kommunikation
4. Teamdannelse
5. Implementering og evaluering





Håndbogen



I IDENTIFIKATION

- Sig dit navn, din funktion og afdeling eller afsnit
- Sig patientens navn, CPR-nr. 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 kardiellrespiratorisk/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?"

ISBAR-film – 9 minutter

Udvikling

Pilottest:

- Ledelsesopbakning
- Fokusgruppeinterviews
- Kulturundersøgelse
- Undervist undervisere
- Evalueret
- Lokale ledere har undervist selv

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 Udviklingspulje
- Partssamarbejdet på Sygehusene
- TrygFonden