



Kommunikasjon i kriser: Hvordan vi trener akuttmedisinske team



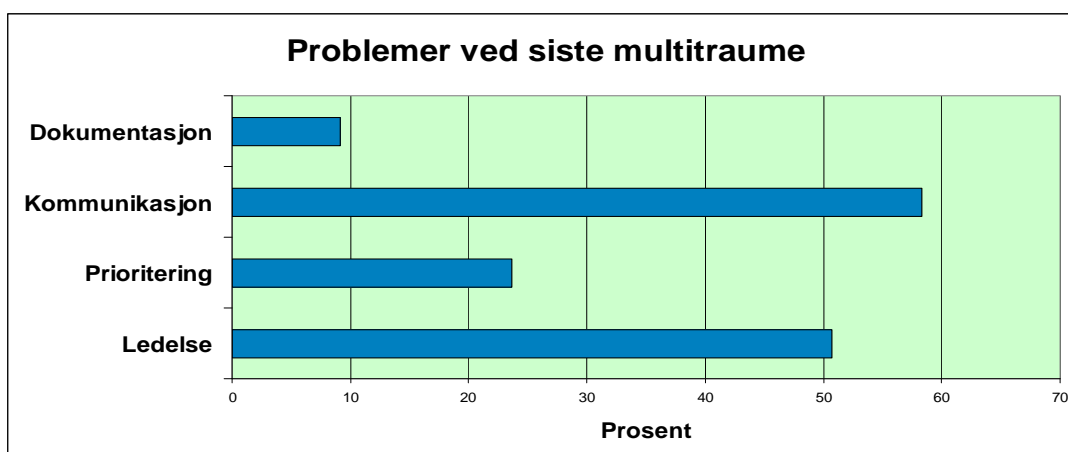
Guttorm Brattebø
Akuttmedisinsk avdeling, Haukeland Universitetssykehus &
Høgskolen Betanien &
Stiftelsen BEST: Bedre & systematisk teamtrening



Teamarbeid for å få gjort de rette tiltakene i riktig rekkefølge



Hva sier norsk helsepersonell?



best

Confidential Enquiry into Maternal and Child Health

- “...the assessors were struck by the number of health care professionals who appeared to fail to be able to identify and manage common medical conditions or potential emergencies outside their immediate area of expertise.
- poor or non-existent team working
- inappropriate delegation to junior staff
- the lack of sharing of relevant information between health professionals, including between GPs and the maternity team
- poor interpersonal skills.
- Resuscitation skills were also considered poor in an unacceptably high number of cases.”

Saving Mothers' Lives
Executive Summary & Key Recommendations - www.cemach.org.uk

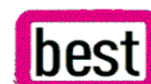
(Akutt)medisin er teamarbeid

- Akutte situasjoner er krevende fordi vi ikke opplever dem så ofte
- Det er i den første fasen at mange feil skjer
- Godt øvede og funksjonelle team er en nøkkelfaktor for godt resultat
- Neste alle akutte situasjoner krever at man kan jobbe i team, men vi øver likevel sjelden i team, særlig på tvers av fag og profesjoner



Teamarbeid

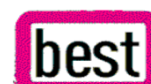
- Felles mentale modeller & rolle- og situasjonsforståelse (mønsterkjennelse)
- Koordinering & planlegging av tiltak
- God og strukturert kommunikasjon
 - “closed-loop”
 - SBAR (situation, background, assessment & recommendations)
- Situasjonsbetinget ledelse med vurdering av alternative løsninger og beslutning



Mirakelet på Hudson River 15. januar 2009



“These people knew what they were supposed to do and they did it and as a result, no lives were lost.”



CRM: Crew Resource Management

NTS: Non-technical skills

- Overblikk
- Situasjonsforståelse
- Planmessig prioritering
- Fordele oppgavene
- Ledelse og koordinering
- Sikker kommunikasjon
- Ressursmobilisering
- Overvåkning og kryssjekk
- Felles mental modell:
«tenke høyt»

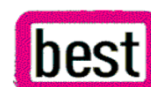


Husk:

Tenkt er ikke sagt!

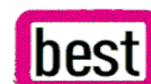
Sagt er ikke forstått!

Forstått er ikke gjort!



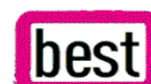
Kommunikasjonsbarrierer

- Faglig usikkerhet
- Sinne, frustrasjon og emosjonelle reaksjoner
- Prosedyrefokusering og tunnelsyn
- Støy og avbrytelser
- Feilprioritering og skråsikkerhet



Effektiv kommunikasjon

- Bruk navn eller adresser
- Vær direkte og høflig
- Snakk høyt og tydelig, men ikke rop eller bruk kjeft
- “Closed Loop” - kvitter for mottatt beskjed
 - “Du henter 4 poser blod!”
 - “Jeg henter 4 poser blod!”




Pasientsikkerhetsarbeid i norske sykehus

Rapport fra Kunnskapssenteret nr 28 –2009
Intervjuundersøkelse

 kunnskapssenteret

- *BEST-prosjektet er et godt eksempel på et prosjekt som har engasjert fagmiljøer, spredd kunnskap og forbedret praksis over hele landet.*
- *BEST er et eksempel på et prosjekt som har gått opp linjen og ut til andre.*
- *Utfordringen er å løfte engasjementet ett trinn opp fra egen avdeling og se overføringsmuligheter, slik BEST-prosjektet har lykkes med.*

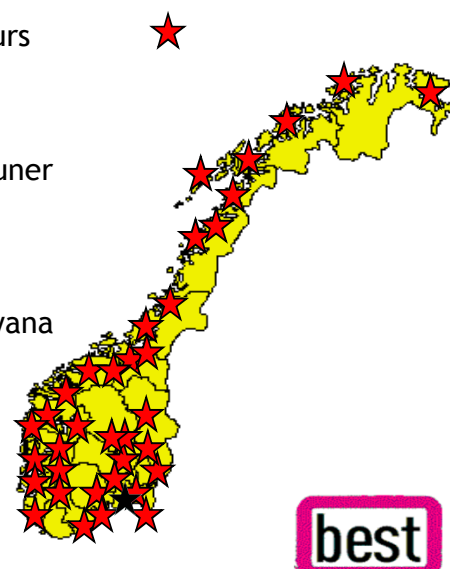






Resultater

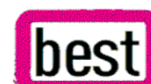
- Mer enn 5.000 helsearbeidere har deltatt i BEST-kurs
- 90 kirurgiske team har deltatt i skadebegrensende kirurgi-kurs
- "Kommune-BEST" har vært arrangert i > 60 kommuner
- Nettverk mellom 49 norske sykehus
- Fokus på systemendringer og forbedringer
- Gjennomført ved alle 27 offentlige sykehus i Botswana
- Full transparens mht økonomi
- Uavhengig, ingen industrisponsing



best

Suksessfaktorene i BEST

- Øvelser i kjente omgivelser på egen avdeling, med kjent utstyr og kjente kolleger
- Tverrfaglighet og fokus på team, ikke individ
- Praktiske øvelser i realistiske situasjoner med umiddelbar tilbakemelding
- Klar og konkret målsetting
- Ufarlig måte å oppnå kompetanseheving
- Kan umiddelbart benytte det man har lært



Stiftelsen BEST:
Bedre & systematisk teamtrening

www.bestnet.no