

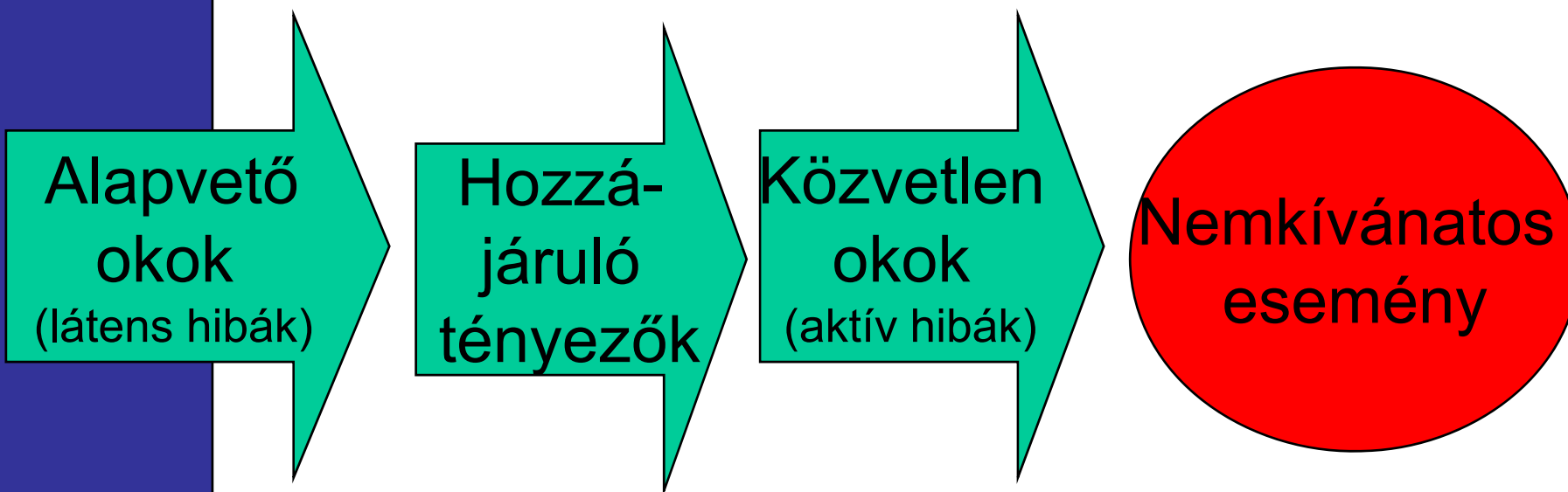
Kommunikáció és betegbiztonság

a kommunikáció jelentősége,
a kommunikáció sérülésének okai és
kezelésük lehetőségei

Betegbiztonsági Fórum 4.
2009. június 18., SE EMK

<http://hsmtc.hu/site/kutatas/neves>

Nemkívánatos események kialakulási folyamata



Hozzájáruló tényezők a decubitus kialakulásához

(3. Fórum anyaga)

- Információ, kommunikáció:
 - ⇒ Ismerethiány (decubitus protokoll, decubitus felismerése, mobilizálás)
 - ⇒ Beteg oktatása, tájékoztatása, felkészítése az időben történő felállásra, mozgásra
 - ⇒ Hozzá tartozó bevonásának nem megfelelősege
 - ⇒ Kommunikáció, információ elmaradása (pl. osztályos átadás)

A kommunikáció sérülése, mint hozzájáruló tényező a decubitus kialakulásában

- nővér – nővér: prevenciós tevékenységre vonatkozó teendők átadása
- orvos – nővér: kockázati fokozat megváltozását előidéző beavatkozás végzése
- nővér – beteg: pozíció megtartásának szükségessége
- nővér – családtag: pozicionálás szerepe és jelentősége

Gyógyszerezési hibák kiváltó okai



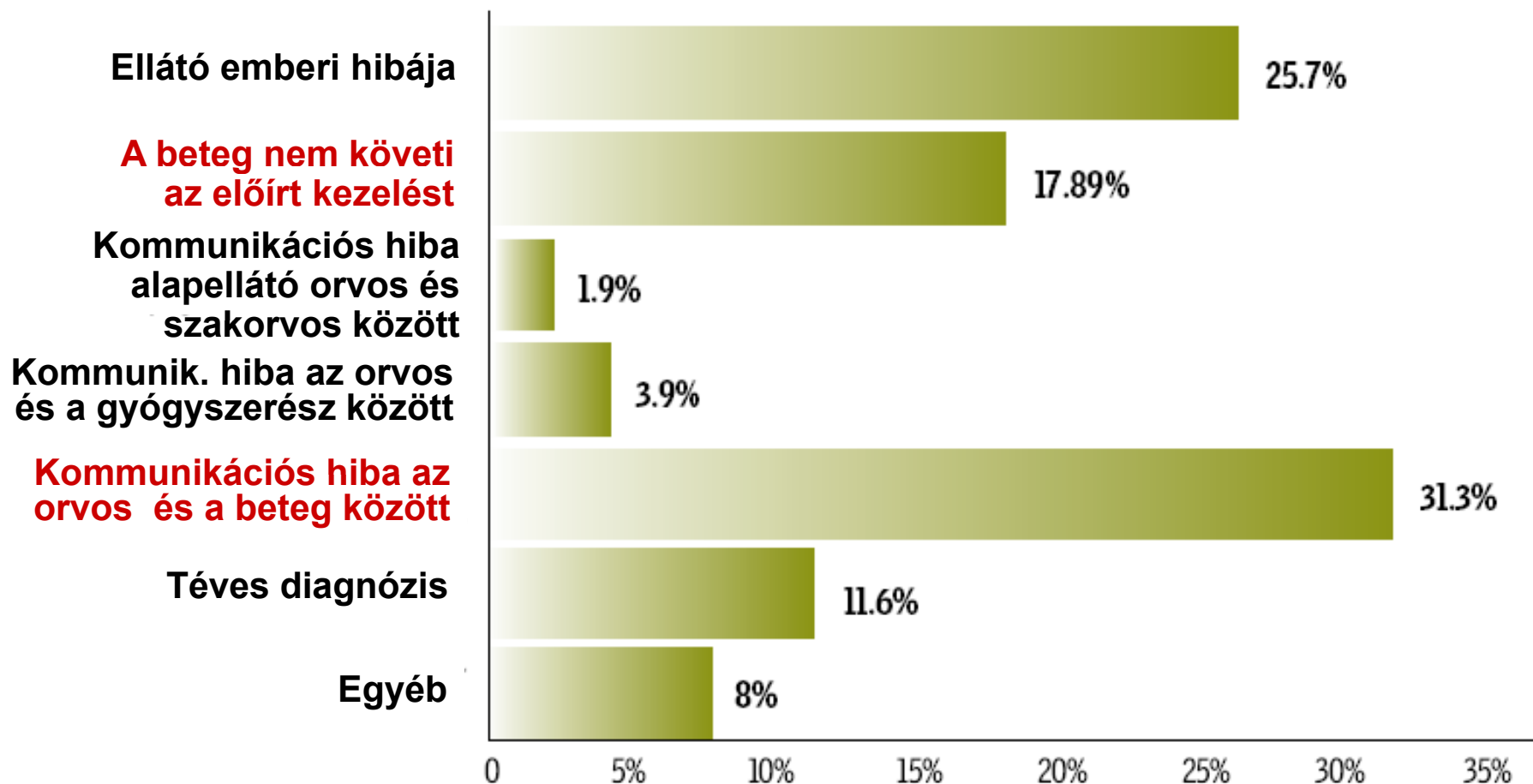
SEMMELWEIS EGYETEM
EGÉSZSÉGÜGYI
MENEDZSERKÉPZŐ
KÖZPONT



Kommunikáció és a gondatlanság miatti feljelentések házi orvosoknál

Változó	Alapellátó orvosok (n = 59)		P- érték
	Nem volt per életében (n = 29)	Volt per életében (n = 30)	
Vizit hossza, perc	18.3	15.0	< 0.05
Megszólalások száma egy 15 perces vizit során:			
Tartalom			
Kérdésfeltevés - orvosi	18.3	16.9	NS
Információ adása – orvosi	28.5	26.3	NS
Folyamat:			
Készségesség (orvos)	19.4	11.9	< 0.05
Tájékoztatás (orvos)	14.5	11.2	< 0.05
Hatás			
Nevetés, mosoly (orvos)	4.8	3.4	< 0.05
Nevetés, mosoly (beteg)	7.8	7.5	NS

Az ellátási hibák okai 1600 orvos megkérdezése alapján, 2008. augusztus, USA



SOURCE: Thomson Reuters

A hibákhoz járuló tényezők az orvosok százalékában

Ellenoldali műtétek elkerülése (JCAHO sentinel event programja)

- világosan **jelölni kell** a műtéti oldalt a beteg bevonásával;
- az oldal helyességét **a műtőben meg kell erősíteni**;
- **ellenőrzési lista** minden olyan dokumentum felsorolásával, amely a szándékolt műtéti eljárást és oldalt megemlíti;

Kiegészítő stratégiák

- a sebész bevonása a tájékozott beleegyezés elnyerése során
- magas kockázatú eljárások esetén az előírt műtéti oldalt azonosító eljárás követése

Az ellátók közötti kommunikáció eredményességének fejlesztése –



JCAHO standardok (kivonat)

- **Szóbeli vagy telefonos rendelést** adó ellenőrzi a teljes rendelést azzal, hogy az információt fogadó személy rögzíti és visszaolvassa a teljes rendelést vagy vizsgálati eredményt.
- **Standardizált lista a tiltott rövidítésekről, szimbólumokról.**
- Mérik a **jelentések, sürgős leletek időszerűségét**, és ha szükséges, intézkedéseket hoznak.
- Van **standardizált eljárás a kommunikáció kezelésére**, beleértve a kérdezés és válaszolás lehetőségét.

Kérdések 1.

- Melyek a leginkább sérülő kommunikációs jellemzők?
 - ⇒ megfelelőség
 - tartalom
 - forma (érthetőség, egyértelműség)
 - a megfelelő személynek
 - ⇒ időszerűség
 - ⇒ kommunikáció elmaradása

Kérdések 2.

- Mik a kommunikációs elmaradásának, késésének, nem megfelelőségének lehetséges okai
 - ⇒ emberi oldal
 - ⇒ módszerek
 - ⇒ eszközök
 - ⇒ információ
 - ⇒ erőforrások

Kérdések 3.

- Tudunk-e megoldásokat ajánlani a feltárt okokra?