

„Együtt könnyebb?”

51. NEVES Betegbiztonsági Fórum

TEAM A BETEGBIZTONSÁGÉRT

dr. Kresznovszki Miklós

2019. november. 28.



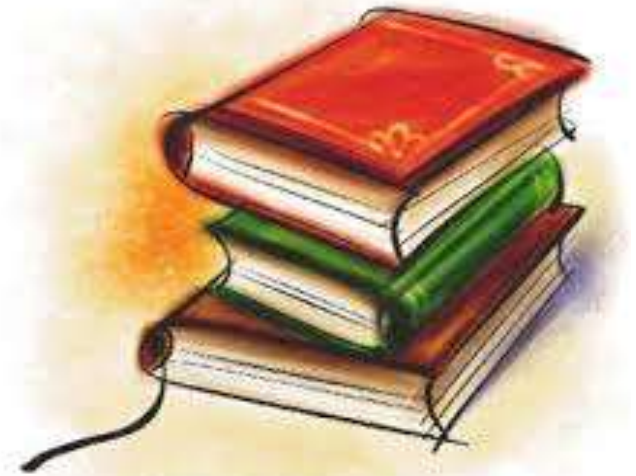
Előadás vázlat

1. Csapat vs. Csoport kérdése
2. Film (Csapat vagy csoport?)
3. Kapcsolat a megbízhatósággal
4. Sikeres csapat és jellemzőik
5. Környezeti tényezők



Az előadáshoz felhasznált irodalom

1. WHO patient safety curriculum guide: multi-professional edition; World Health Organization 2011; ISBN 978 92 4 150195 8 (p: 133-150)
2. Safer Care—Human Factors in Healthcare: Course Handbook Edited by Patrick Mitchell; 2013 ISBN: 978-1-909675-01-8
(p:51-62)



Mi is a TEAM? (Salas szerint)

Legalább 2 tag

Érintkeznek egymással

Cél, eredmény érdekében

Meghatározott funkciókkal rendelkeznek

Korlátozott idejű a tagság

Team hatékonysága > Σ Tagok hatékonysága



Csapat vs. Csoport

Csapat	Csoport
Döntés konszenzuson alapul	Döntés nem működik
Viták megvitatása/ megoldása	Nincs probléma megoldás
Célok a tagok által érthetőek	Célokkal gyakran nem értenek egyet
Minden tag hozzájárul	Személyes érzések gyakran rejtve vannak
Gyakori önvizsgálat	Egyének védik a szabályaikat
Tagok értik a szabályokat	Kinevezett vezetés
Vezetés megosztása, ha kell	

Videó

A kisfilm az alábbi linkjen található:

<https://www.youtube.com/watch?v=u8RqBQis5Xg>

Csapatmunka és a betegbiztonság kapcsolata

1. Növekvő komplexitás/specializáció
2. Társbetegség száma nő
3. Krónikus betegségek
4. Munkaerő hiány
5. Biztonságos munkaidő keret



MULTIDISZCIPLINÁRIS CSAPAT!

Hatékony csapatmunka-káros hatás minimalizálás

Egészségügyi csapatok jellemzői

1. Ismerik saját/ csapattag feladatait
2. Döntéseket kell hozni!
3. Speciális ismeret szükséges
4. Tagok egymásra utaltak
5. Szakember szerepe módosulhat (vezetés a szakterület szerint módosulhat)
6. A beteg is a csapat részévé válik



TeamSTEPPS program

(**S**trategies and **T**ools to **E**nhance **P**erformance and **P**atient **S**afety)

- **Törzscsapat**- közvetlen ellátás
- **Koordináló csapat**- összehangolás/erőforrás a törzscsapatnak
- **Rendkívüli csapat**- Vészhelyzet
- **Kiegészítő szolgáltató csapat**- pl.: takarítók
- **Támogató csapat**-környezet kialakítás (megítélés javítás a törzscsapatnak)
- **Adminisztrációs csapat**-rendszerhangulat

Sikeres csapatok- CRM-egyensúly

(Mickan és Rodger szerint)

1. Közös szándék- cél világos/kollektív érdek
2. Elérhető célok- a cél a feladatra koncentrálni
3. Hatékony vezetés- megegyezés a szerepeket illetően/ struktúra kialakítás/ konfliktuskezelés
4. Hatékony kommunikáció-gyors/reflexiók
5. Jó kohézió- tag bent akar maradni
6. Kölsönös tisztelet



Team vezetés

1. Elfogadja a vezető szerepet
2. Segítséget tud kérni
3. Döntéseket hoznak
4. Erőforrás felhasználás a teljesítmény maximalizálása érdekében
5. Konfliktuskezelés
6. Feladatkiosztás- eligazítás- feedback-munkat.
7. Tagok támogatása
8. Fejlesztés-pozitív csapatkultúra



Kommunikáció I.

- A csapatmunka és a betegbiztonság alapját képezi (Bernard Shaw)

- ISBAR

Introduction- Bemutatkozás

Situation- Szituáció

Background- Háttér

Assessment- Felmérés/ értékelés

Recommendation- Ajánlás



Kommunikáció II.

Hangos megállapítás- Fontos információ eljuttatása minden csapattagnak- következő lépésre készülés

Visszaellenőrzés- információt a fogadó úgy értette

Átadás- szakmai felelősség/ ellátás összes eleméért való felelősségvállalás teljes átruházása „I pass the baton”-Átadom a stafétát



„I Pass the Baton”

I	Introduction	Bemutakozás
P	Patient	Beteg
A	Assessment	Értékelés
S	Situation	Pillanatnyi helyzet
S	Safety Concern	Biztonsági aggodalmak
The		
B	Background	Háttér
A	Actions	Beavatkozások
T	Timing	Időzítés
O	Ownership	Felelősség
N	Next	Következő

Kommunikáció III.

Konfliktuskezelés- Új tag/erős hierarchikus szellem

Meg merjen szólalni a biztonság érdekében!

Két próbás szabály- leállni a tevékenységgel, ha nem biztonságos- kétszer szólni, ha visszautasítják.



Kommunikáció IV.

DESC- konfliktuskezelés konstruktív módja

Describe- Írd le a specifikus szituációt és viselkedést és támaszd alá érvekkel

Express- Hogy érezzük magunkat ebben a helyzetben és mik az aggodalmaink

Suggest- javasoljunk alternatívát-keressünk megegyezést

Consequences- Következmények/ és hatása a csapatmunkára/betegbiztonságra.

Csapatmunkát nehezítő tényezők

1. Változó feladatkörök
2. Változó környezet
3. Egészségügyi hierarchiák
4. Egészségügy egyedisége
5. Team instabilitása

Csapatmunkát segítő tényezők

1. Motiváció
2. Felértékelődés
3. Készség telepítés
4. Jártasság fejlesztés
5. Használati idő
6. Tájékoztatás/eligazítás
7. Folyamat fejlesztés
8. Hiba menedzsment

Köszönöm a figyelmet!

