

# SWESEMs utbildningsutskott

Rubrik

## Kommunikation

2012-03-17

### Introduktion

Akutsjukvård är ett lagarbete av flera yrkeskategorier. Ibland har personerna inte arbetat tillsammans tidigare. Effektiv kommunikation är väsentlig för ett effektivt och patientsäkert lagarbete. Från prehospitalt, till akuten och till nästa länk i vårdkedjan rapporteras patienten mellan vårdlag. Också denna kommunikation, muntlig och/eller skriftlig, är avgörande för patientens vård. Bristande kommunikation "är en bidragande faktor till majoriteten av alla skador och missöden som drabbar patienter i vården" (1).

Det finns två modeller för strukturerad kommunikation: SBAR och Closed-loop

### SBAR

- Situation
- Bakgrund
- Aktuellt tillstånd (Assessment på engelska)
- Rekommendation

Syftet med kommunikation enligt SBAR är att delge arbetslaget relevant information och stärka lagmedlemmarnas delaktighet och förmåga att bidra till vården. "SBAR styr förväntningarna på vad som kommer att kommuniceras och hur... Med hjälp av SBAR samlar, inventerar, strukturerar och överför man informationen... Genom att fokusera på huvudbudskapet undviker man att fastna i detaljer." (1). S, B och A kräver förberedelse av avsändaren.

R ger förutsättningar för att förutse och mentalt förbereda sig för vad som kan hända senare i förloppet. Flygindustrin har utvecklat en metodik kring hantering av krissituationer som heter CRM (Crew eller Crisis Resource Management) (2) och vikten av att förutse händelser betonas i uppmaningen "Always fly ahead of your plane!" SBAR kan bidra till patientsäkerhet genom att stärka lagmedlemmarnas delaktighet och ge utrymme för förslag. (1)

SBAR kan i sjukvård användas i många situationer t ex:

- förberedelse av laget inför omhändertagande av en svårt sjuk patient på akuten
- avstämning under eller efter omhändertagandet av en svårt sjuk patient på akuten
- överrapportering av patienten
- röntgen- och konsultremisser

Här följer ett exempel på SBAR inför omhändertagandet av ett traumafall på akutrummet när laget samlas innan patienten anlät:

S	<ul style="list-style-type: none"><li>• Akutläkare, Sjuksköterskor, Kirurg osv introducerar sig (namn och yrkesroll)</li><li>• "35 årig man, trafikolycka, 5 min"</li></ul>
B	<ul style="list-style-type: none"><li>• "Enligt journalen är patienten väsentligen frisk, inga allergier; har krockat med lastbil"</li><li>• "Enligt ambulansrapport är A, B ok. C: BT 70/50 Hjärtfrekvens 130. D: RLS 1. E: bilat underbensfrakturer"</li></ul>
A	<ul style="list-style-type: none"><li>• "Blödningschock, eventuellt femur/ bäckenfraktur, även möjlig bukblödning"</li></ul>
R	<ul style="list-style-type: none"><li>• "2 infarter, vätska, O neg blod, bäckengördel, frakturreponering, beslut OP vs CT"</li><li>• Rollfördelning</li><li>• "Synpunkter / frågor?" från lagmedlemmar</li></ul>

## Closed-loop

”Closed-loop”-kommunikation kallas även för ”read-back”-kommunikation. Closed-loop består av tre steg:

- 1-Avsändaren ger information till eller begär en åtgärd av mottagaren.
- 2-Mottagaren upprepar informationen/begäran.
- 3-Avsändaren bekräftar att mottagaren har uppfattat informationen korrekt.

Syftet med closed-loop är tillförlitlig informationsöverföring. En förutsättning är att avsändare och mottagare är definierade. Closed-loop förbättrar patientsäkerheten genom att:

- avsändaren vet att mottagaren har hört informationen
- avsändaren får bekräftelse att informationen har förståtts och uppgiften kan utföras

Closed-loop kan användas i olika situationer t ex:

- Vid ABCDE (se dokumentet Initialt omhändertagande)
- Vid kommunikation via radio eller telefon
- Vid kommunikation av uppgifter som är känsliga för fel, t ex personnummer eller läkemedelsordinationer.

Två exempel på closed-loop kommunikation:

Lea	“Bertil, tacksam om du räknar andningsfrekvensen.”
Bertil	“Jag räknar andningsfrekvensen.”
Lea	“Tack.”

Bertil	“Lea, andningsfrekvensen är 28.”
Lea	“Andningsfrekvens 28.”
Bertil	“Korrekt uppfattat.”

Ett exempel på strukturerad kommunikation kommer från en rekonstruktion av nödlandningen på Hudson floden 15.e januari 2009 (4). Exemplet illustrerar Closed Loop mycket väl, och möjligen en extremt kortfattad SBAR.

## I specialisttentamen

Vid specialisttentamen presenteras läkaren för en situation där organisatoriska insatser är nödvändiga (se dokumentet Organisation). Vid övningen förväntas läkaren ge strukturerade rapporter enligt SBAR formatet. Closed-loop kommunikation granskas ej i deltentamina.

## Referenser

- 1-Wallin CJ, Thor J. SBAR-modell för bättre kommunikation mellan vårdpersonal. Läkartidningen 2008;105:1922-25
- 2-Rall M, Dieckmann P. Crisis Resource Management to Improve Patient Safety. General principles of managing critical situations and preventing errors in anesthesia and intensive care medicine. Refresher Course Lecture ESA 2005
- 3-Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations. Closing the communication loop: using readback/hearback to support patient safety. Jt Comm J Qual Saf 2004;30:460-3
- 4-[http://www.youtube.com/watch?v=tE\\_5eiYn0D0](http://www.youtube.com/watch?v=tE_5eiYn0D0)