

Teach back – en samtalsmetod för ökad patientmedverkan och patientsäkerhet

Ola Knutsson, Memeologen Staben för verksamhetsutveckling

Lära ut eller inläring



Många missnöjda med vårdens kommunikation

Allt fler patienter tycker att kommunikationen med vården inte fungerar. Vården måste anpassa sig bättre till patienternas högre krav och önskan om delaktighet. Det anser Alejandro Caviedes (S) som är ordförande i landstingets patientnämnd.

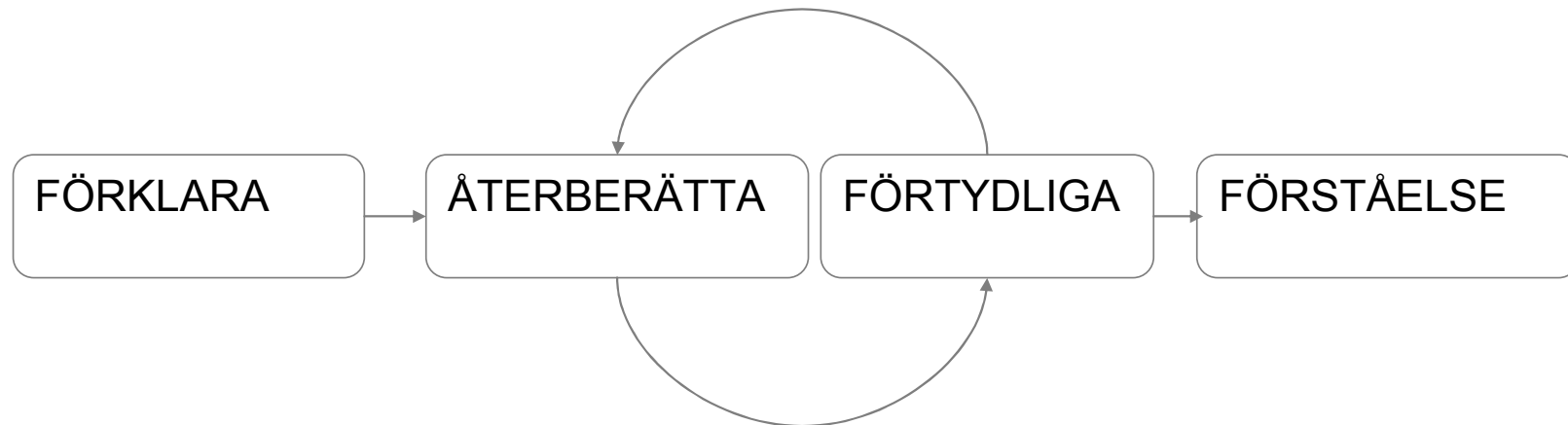
Det är en trend att både anmälningarna generellt ökar och främst anmälningarna när det gäller brister i kommunikationen.

Ändra på informationen om den inte går fram



Teachback

En metod för att säkra att muntlig och skriftlig information till patient eller mottagare är tydlig och begriplig



Utbildningens syfte

Ökad insikt i skillnaden mellan att lära in och lära ut – att ta ansvar för förståelse

Tycka att teach back är enkelt och viktigt

Insikter i hur man kan starta med teachback

Teachbackfilm + Reflektion

[Teachback - en metod som bidrar till bättre patientsäkerhet - YouTube](#)

Efter filmen, reflektera över; och prata med någon om viktiga budskap i filmen

Förståelse för förståelse

40 – 80 % av all medicinsk information är glömd direkt (Kessels, 2003)

Nästan hälften av den information som koms ihåg är felaktig (Anderson et al, 1979)

Mer information gör att mer information glöms (Mc Guire, 1996)

98 % av alla medicinska misstag är kommunikationsrelaterade (AMA 2007)

Förståelse = Patientsäkerhet

Att förvissa sig om att patienten korrekt uppfattat sin behandling och dess risker är en av de 11 bästa evidensbaserade åtgärderna för att generellt öka patientsäkerheten.

AHRQ, 2001, Making health care safer

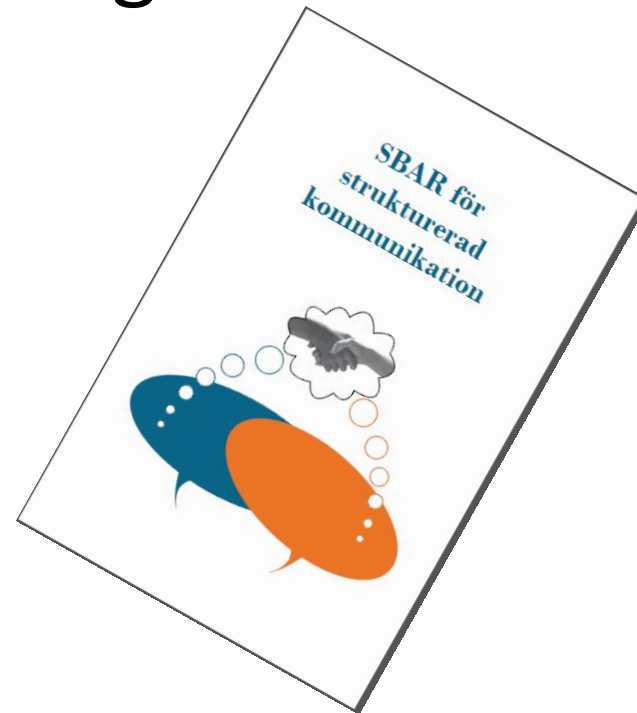
Teachback är att ta ansvar för förståelse

En metod för att säkra att du som vårdgivare/expert ger begriplig information - inte en test av patient/barn/förälder

Be den du informerar att med egna ord förklara vad de behöver göra eller vad de känner till på ett omtänksamt sätt

En evidensbaserad metod för att förbättra kommunikationen och patientens hälsotillstånd (Schillinger , 2003)

Hur försäkrar vi oss idag att de förstår den information vi ger? Informationsblad?



Patienter med begränsad läskunnighet säger att de känner skam och döljer sin begränsade förmåga att läsa. (Parikh, 1996, Wolf, 2007)

Exempel på frågor

”För att jag ska vara säker på att jag varit tydlig, kan du berätta för mig vad som är viktigt att vara uppmärksam på när du kommer hem?”

Nu har jag berättat en hel del om din sjukdom och hur du kan behandla den i fortsättningen.

Kan du för att jag ska vara säker på att jag fick med det som är viktigt, berätta hur du ska ta dina mediciner och vad som påverkar din hälsa?

Exempel på frågor

Din man kunde inte vara med på mötet idag, vad kommer du att berätta för honom om de förändringar vi gjort i din behandling?

Vi har nu pratat om vad som är viktigt när du kommer hem, kan du berätta för mig vad du uppfattar är tecken på försämrad hälsa och vem du då kontaktar?

Att tänka på

Använd ett enkelt språk

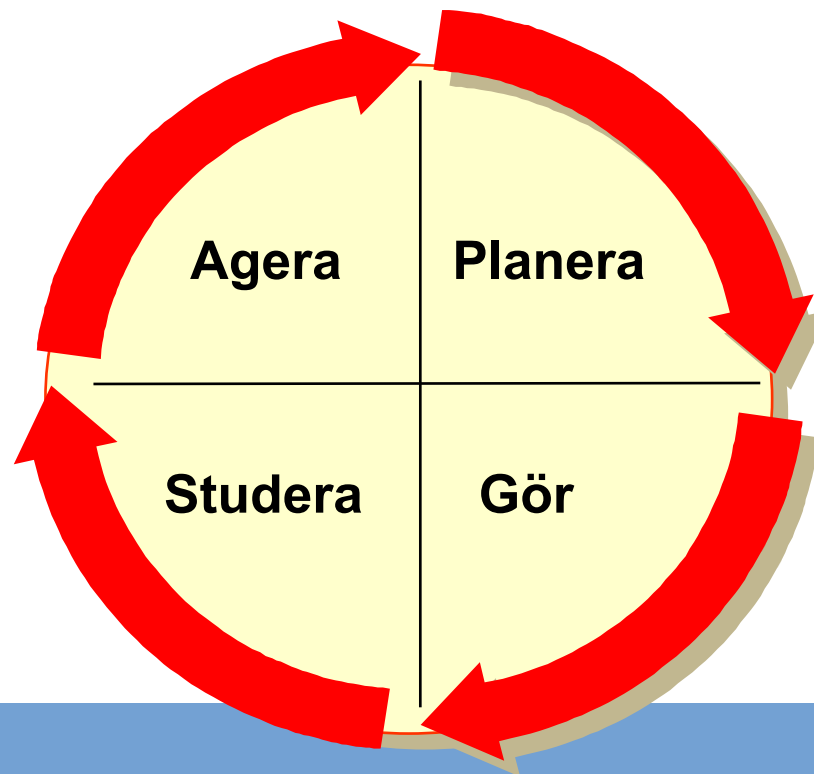
Prata i ett lugnt tempo

Undvik krångliga medicinska begrepp

Fokusera på max tre viktiga saker i taget att komma ihåg

PGSA-cirkeln

Nu ska vi testa...



Öva

Vilken fråga skulle du ställa för att bedöma förståelsen av den information du just gett?

Hur gör du för att planera informationen?

Öva parvis

Träna på teachback

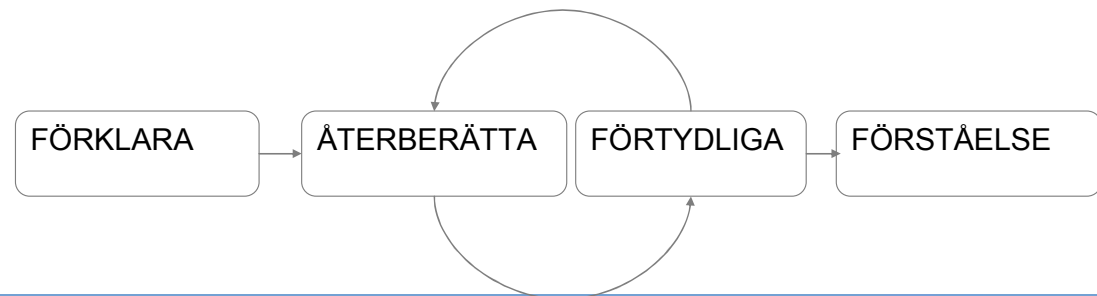
Berätta något skapligt krångligt för din partner, säkerställ att det blev begripligt genom att ställa en teachback fråga

Det kan vara brödbak eller en arbetsinstruktion

Lyssna och bedöm återberättelsen

Förtydliga vid behov

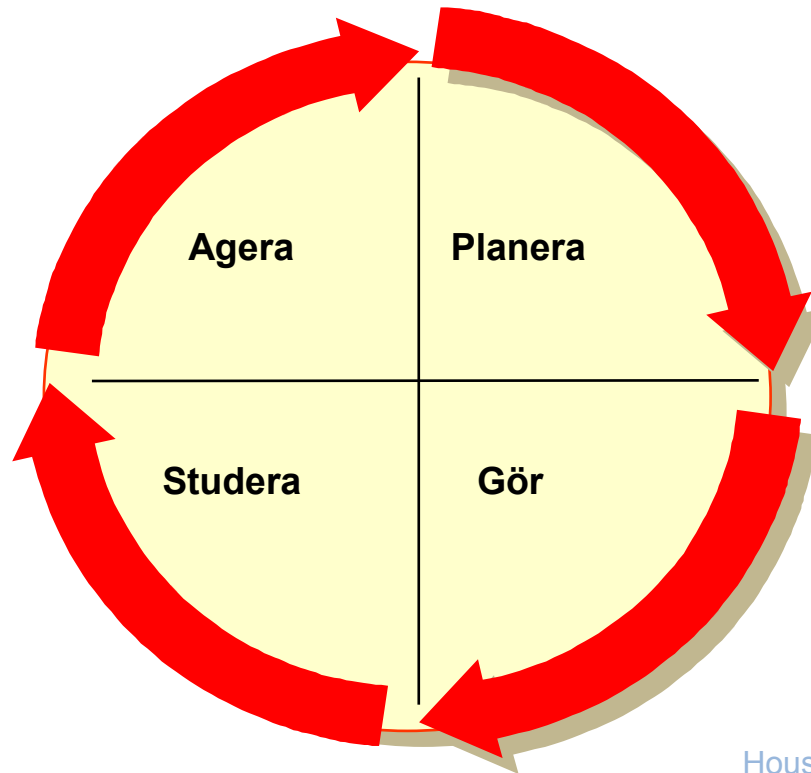
Fortsätt till förståelse



Vad krävs för att du ska komma igång med teach back på din arbetsplats?

Det krävs träning

Test av idé...

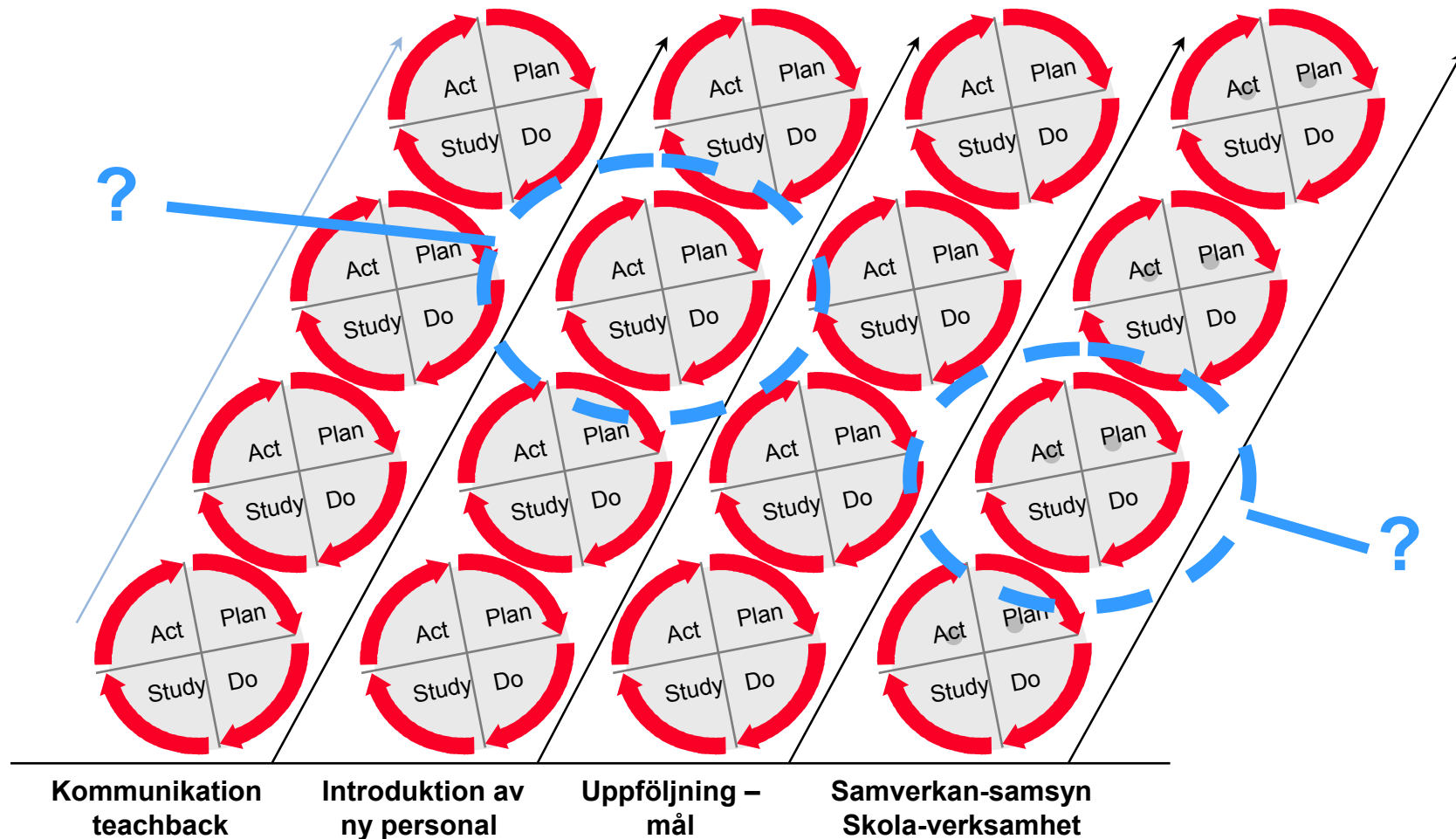


[House: Do i look like an idiot? - YouTube](#)

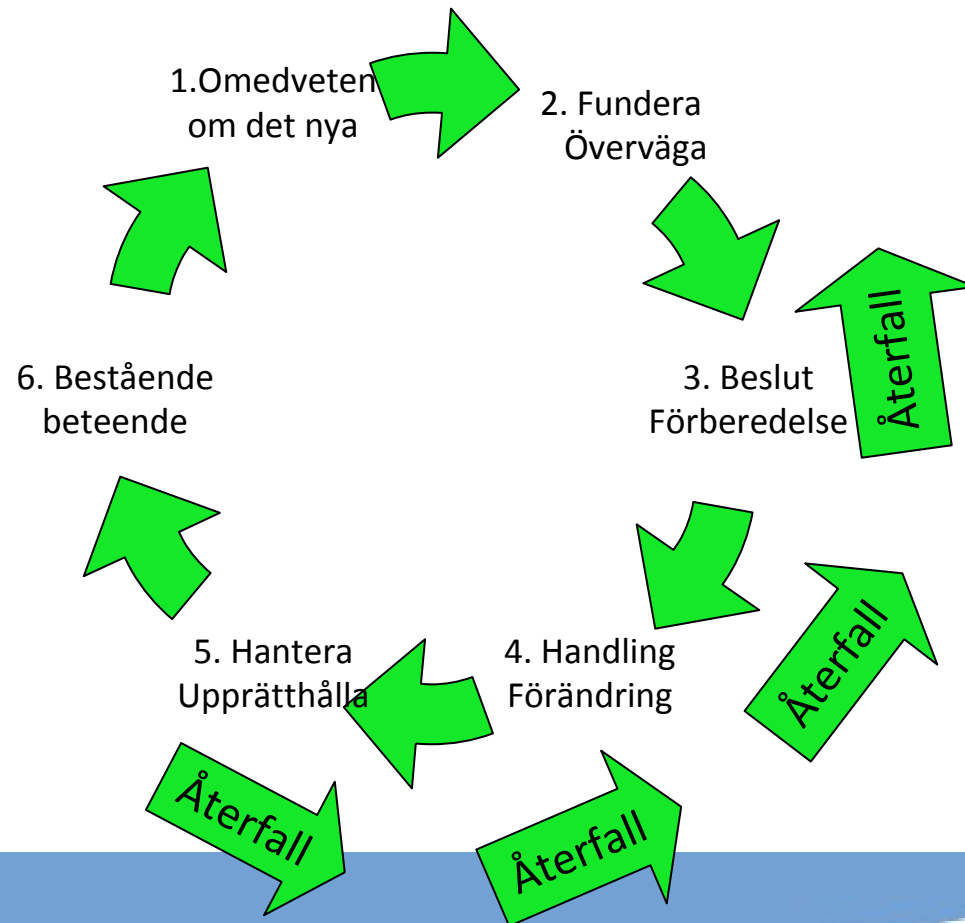
Test - Aktivitetsplan

Förbättringsområde Vad är målet med förbättringen? Varför är det angeläget?				
Namn på närvarande vid skapandet av test och aktivitetsplanen				
TEST Beskriv vad som ska ske	HYPOTES Beskriv vad testet/aktiviteten ska leda till	ANSVARIG? NÄR? Vem ansvarar för att det händer? Period/datum för test/aktivitet	UTVÄRDERING/ LÄRANDE Vad händer? Fick förändringen avsedd effekt? Andra lärdomar?	FORTSÄTTNING Vad blir nästa steg? (Avsluta, justera och testa på nytt, implementera i stor skala?)

Flera testcykler



Varje steg i en förändringen behöver en specifik hantering för utveckling och för att undvika återfall till det gamla



James O
Prochaska

Tankar kring uppföljning?

Vad ska följas upp?

Vem gör uppföljningen?

Hur ska uppföljningen göras göras?

När ska uppföljningen göras?

Avrundning

Frågor, kommentarer eller reflektioner? Kontakta;
Ola.Knutsson@vll.se 070-621 13 90