



OKTOBER
2017

Svensk sjuksköterskeförening om...

Teamets kommunikation inom vård och omsorg

Enligt Socialstyrelsens beräkningar inträffar cirka 110 000 vårdskador årligen i den svenska hälso- och sjukvården, vilket betyder att cirka åtta procent av patienterna drabbas. Många av dessa skador kan undvikas. Bristande kommunikation mellan patienter och vårdpersonal, men också inom och mellan professionella yrkesgrupper, anges vara en av de vanligaste orsakerna till vårdskador.

Kommunikation är mer än ett sätt att sända och ta emot information. Alla parter som är inblandade i kommunikationen har egna erfarenheter, referenser och tolkningar som påverkar kommunikationsprocessen. Även om man själv är helt säker på att ett budskap har levererats kristallklart kan man bli förvånad över att det missförstås. Effektiv kommunikation är den centrala delen av ett bra teamarbete inom vård och omsorg. I detta arbete och i teamet har sjuksköterskor en nyckelroll.

Inom vård och omsorg behöver både den verbala och den icke verbala kommunikationen fungera för att verksamheten skall kunna bedrivas på ett säkert sätt. Kommunikation som underlättar ett informationsutbyte mellan patient och personal är en av de allra viktigaste förutsättningarna för god och säker vård. Effektiv kommunikation ökar tryggheten och bidrar till att patienter och närstående kan vara partner i teamet, vilket i sin tur bidrar till bättre behandlingsresultat och hälsa. Ökad tillgänglighet av journaler och annan vårdrelaterad information via internet bidrar till patienters möjlighet att vara delaktiga men ställer också ökade krav på kommunikation i teamen.

Vi förväntas kunna kommunicera effektivt inom och mellan yrkesgrupperna trots att utbildning i professionell kommunikation sällan ingår i någon större omfattning i vård- och omsorgsutbildningarna. Den professionella kommunikationen är komplex och påverkas bland annat av olikheter i yrkesroller samt hierarkier som kan ha en negativ inverkan på kommunikationen och därmed på patientsäkerheten. Team där samtliga medlemmar känner sig trygga och vågar framföra sina synpunkter utan risk för repressalier lyckas bättre i sitt arbete och är effektivare.

Kommunikationsmönstren inom vård och omsorg är ofta komplicerade men brister beror sällan på att någon slarvar eller inte är uppmärksam. Ofta kommunicerar man om viktiga saker när man inte är mottaglig för att ta emot informationen, eftersom man är upptagen och koncentrerad på andra arbetsuppgifter. Det kan då uppstå missförstånd och informationen tolkas på annat sätt än vad som avsetts. Forskning visar att sjuksköterskor ibland tenderar att fokusera mera på de praktiska arbetsuppgifterna på bekostnad av arbetsmoment relaterade till kommunikation.

Arbetsmiljön inom vård och omsorg kännetecknas i många fall av ett högt arbetstempo, frekventa avbrott och att många personer är inblandade där beslut fattas.

Den svenska patientlagen, SFS 2014:821, betonar patienters och närståendes rätt till delaktighet kring planering och genomförande av hälso- och sjukvård. För detta krävs att kommunikationen mellan patient, närstående och vård- och omsorgspersonal fungerar effektivt.

Bristfällig kommunikation kan ha en negativ inverkan på patienters och närståendes upplevelser, säkerhet och vårdresultat. Nedan beskrivs några exempel:

- Patienter och närstående får inte tillräckligt med information och kunskap för att kunna vara delaktiga i beslut kring vård och behandling.
- Sämre förutsättningar för personcentrerad och jämlik vård.
- Otydlighet avseende yrkesroller och ansvarsområden. Vi har många arbetsuppgifter som formellt kan utföras av olika yrkesgrupper och det är inte alltid klarlagt vem som förväntas utföra vad.
- Brister i interaktion mellan yrkesgrupper och mellan avdelningar/enheter kan leda till att viktig information inte överförs på ett korrekt sätt.
- Rapportering och hantering av avvikelser och risker fungerar sällan optimalt om kommunikationen i teamet brister.
- Oklarhet kring ledarskap, roller och vem som har mandat att kommunicera beslut.
- Hierarkiska strukturer, inom och mellan yrkesgrupper medför risker för patientsäkerheten. Exempel på detta är att medarbetarna på grund av rädsla eller osäkerhet inte påtalar risker för chefer eller att avsteg görs från givna säkerhetsrutiner. Om patienter och närstående inte känner att de kan ställa frågor eller ifrågasätta vårdpersonal i olika sammanhang finns också risk att avvikelser inte uppmärksammas och åtgärdas.
- Ineffektiva informationsvägar. Viktig information ska inte ges till en medarbetare som är upptagen med andra arbetsuppgifter, vilka kräver total uppmärksamhet.

Kommunikation mellan sjuksköterskor och läkare

Att kommunicera effektivt med läkare har beskrivits som en av de svåraste utmaningarna för nytexaminerade sjuksköterskor. Forskning har visat att både sjuksköterskor och läkare ofta

är missnöjda med kommunikationen dem emellan. En förklaring är att de två professionerna är tränade att kommunicera på olika sätt. Sjuksköterskor är ofta tveksamma till att använda vissa medicinska begrepp om omvårdnadsåtgärder. Exempelvis uttrycker sjuksköterskor sällan att vi botar patienter, utan beskriver hellre uppdrag och åtgärder i vagare termer, till exempel att vi "hjälp" patienterna eller de tar hand om dem. Sjuksköterskor kan på detta sätt befästa synen på yrket som underordnat läkaryrket, snarare än att vara en egen profession med omvårdnad som ett eget kunskapsområde och som verkar tillsammans med andra yrkesgrupper i team för att leverera en säker och god vård.

Sjuksköterskor är tränade i att vara beskrivande och detaljrika i sin kommunikation, medan läkare är mera tränade i att uttrycka sig kort och koncist. Detta kan vara ett av skälen till att grupperna pratar förbi varandra och missförstår viktiga budskap. Sjuksköterskor kan, i sin strävan att vara tydliga i sina beskrivningar, tendera att missa att betona den viktigaste informationen, medan läkare kan tendera att inte uttrycka det som de själva tycker är självklart, men kanske är oklart för andra yrkesgrupper.

Övergångar

Alla typer av övergångar/överlämningar mellan skift, enheter eller olika vårdgivare medför ökad risk att kommunikationen mellan berörda inte fungerar optimalt och att en vårdavvikelse uppstår. Viktig information kan missas, glömmas eller på annat sätt inte överföras. I själva överlämnandet av ansvaret för patienten behöver kommunikationen fungera säkert.

Dokumentationssystemen mellan vårdgivare kan skilja sig åt och dessutom kan sekretesskraven bidra till bristfällig kommunikation. Många patienter vårdas vid olika vårdverksamheter vilket kan medföra att kommunikationen teamen försvåras. Brister i kommunikationen kan också uppstå när vårdkedjan är komplicerad och många vårdgivare är inblandade.

Strukturerat arbetssätt

Ett av problemen vad gäller kommunikationen inom vård och omsorg är att den alltför sällan sker systematiskt med etablerade arbetssätt. Det är därför bra att arbeta standardiserat och ha tydliga rutiner för informationsöverföring. Nedanstående åtgärder rekommenderas för att effektivisera kommunikationen och därmed optimera säkerhet, delaktighet och andra vårdresultat.

- Ge patienter och närstående adekvat information om hälsotillstånd, behandling, omvårdnad och rehabilitering.
- Planera och utför vård och omsorg i så stor omfattning som möjligt i partnerskap med patienter och deras närstående. Utforma gärna en skriftlig individuell vårdplan tillsammans med patienten och uppdatera den när det är aktuellt.
- Eftersträva alltid god kontinuitet så att det finns en ansvarig sjuksköterska som har uppdaterad information om patientens status, behandlingsplan, läkemedelsbehandling och aktuella åtgärder.

- Utveckla goda rutiner som är väl förankrade bland samtliga medarbetare för hur patientinformation ska förmedlas mellan olika arbetsskift, vårdenheter och verksamheter.
- Gör patienten delaktig i vårdens överlämningar genom att använda metoder som till exempel bedside rapport¹ och aktiv överlämning² då ansvaret för en patient flyttas från en enhet till en annan.
- Använd standardiserade metoder för effektiv professionell kommunikation, som till exempel SBAR³, briefing/debriefing⁴ och checklistor för att förmedla information mellan olika arbetsskift och vårdenheter och för att minimera risken för missförstånd.
- Utgå från individuella behov och preferenser vid kommunikation med patienter och närstående. Anpassa informationen efter individ och situation, sammanfatta under samtals gång, upprepa och följ upp att informationen har uppfattats korrekt.
- Erbjud tolk till de som behöver. Gäller både för olika språk men också vid funktionshinder som till exempel nedsatt syn, hörsel eller tal.

Effektiv kommunikation i akuta situationer

Det är självklart viktigt att kunna kommunicera effektivt i akuta situationer, där patientens liv kan hänga på att viktiga ordinationer eller vital information ges, tas emot och förstås i hela teamet.

Tänk på följande när du kommunicerar i en akut situation:

- Uttryck dig klart och var tydlig vem du vänder dig till.
- Be mottagaren upprepa och bekräfta att de uppfattat budskapet.
- Undvik termer/begrepp som kan vara tvetydiga.
- Var specifik med vad du menar.
- Undvik hintar/antydningar.
- Säg bara det som behövs för att förmedla budskapet.
- Begränsa innehållet i informationen till vad som vid varje tillfälle är nödvändigt för att ge patienten en säker vård.

¹ Överrapportering mellan skiften på en vårdenhet där patienter och närstående ges möjlighet att aktivt delta.

² Aktiv överlämning innebär att den som har ansvaret för patienten tar kontakt, muntligt och skriftligt med nästa instans. Ansvaret ligger kvar hos avsändaren tills mottagaren har bekräftat att patienten har kontaktats.

³ SBAR (Situation – Bakgrund – Aktuellt – Rekommendation är en kommunikationsmodell som syftar till att säkra att viktig information om en patients hälsotillstånd levereras på ett korrekt sätt. SBAR hjälper utövaren att strukturera informationen och minska risken för att viktig information utelämnas vid informationsöverföring

⁴ Korta möten i början (Briefing) och slutet (Debriefing) av skiftet, där medarbetare i patientnära team träffas för att strukturera kommunikationen genom att skapa en gemensam bild av uppdraget samt att kontinuerligt utvärdera teamets insatser.

Litteratur

Eddy K, Jordan Z, Stephenson M. Health professionals' experience of teamwork education in acute hospital settings: a systematic review of qualitative literature. *JBI Database System Rev Implement Rep*. 2016 Apr;14(4):96-137. doi: 10.111124/JBISRIR-2016-1843.

Omura M, Maguire J, Levett-Jones T, Stone TE. The effectiveness of assertiveness communication training programs for healthcare professionals and students: A systematic review. *Int J Nurs Stud*. 2017 Sep 5;76:120-128. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2017.09.001. [Epub ahead of print]

Sharp, L. (2012). *Effektiv kommunikation för säkrare vård*. Lund: Studentlitteratur.

Lag utan genomslag. Utvärdering av patientlagen 2014-2017. Myndigheten för vård- och omsorgsanlys. Rapport 2017:2.

Råd för bättre kommunikation mellan patient och vårdpersonal. Sveriges Kommuner och Landsting, SKL. Best. nr 5236. www.skl.se/publikationer

Kommunikationsbrister i vården. Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Artikelnr 2014-29. <https://www.ivo.se/globalassets/dokument/bilder-och-nyheter/2014/kommunikationsbrister-i-varden.pdf>

Patientlag. Svensk författningssamling 2014:821. Socialdepartementet.

Patientdelaktighet i hälso- och sjukvården. En sammanställning av vetenskapliga utvärderingar av metoder som kan påverka patientens förutsättningar för delaktighet. Statens beredning för medicinsk och social utvärdering (SBU); 2017. SBU-rapport nr 260.

Kullberg A, Sharp L, Johansson H, Brandberg Y, Bergenmar M. Patient satisfaction after implementation of person-centred handover in oncological inpatient care – A cross-sectional study. *PLoS One*. 2017; 12(4): e0175397. PMID: PMC5383334



SVENSK SJUKSKÖTERSKEFÖRENING Baldersgatan 1 114 27 Stockholm
Tel vx 08 412 24 00 info@swenurse.se www.swenurse.se

Stärker sjuksköterskans profession

Svensk sjuksköterskeförening är sjuksköterskornas professionsförening. Vi är en ideell förening som företräder professionens kunskapsområde omvårdnad. I över hundra år har vi tagit ansvar för och engagerat oss i omvårdnad – i forskning, etik, utbildning och kvalitet – för patientens, vårdens och hela samhällets bästa. Alla legitimerade sjuksköterskor och sjuksköterskestuderande kan bli medlemmar. **www.swenurse.se**