

# Patientsäkerhetskonferensen 2016-09-21, seminarium

## ”Förstå mig rätt – minska missförstånd i patientmötet”

Deltagarnas mentometersvar på frågan: Vad tar du med dig härifrån?

### Det här ska jag testa...

- Det här ska jag testa!
- Förstå mig rätt, jag måste testa 😊
- Ska testa teach-back nästa gång jag informerar en patient om något!
- Intressant ska bli kul att prova

### Vi ska införa Förstå mig rätt på arbetsplatsen...

- Så himla bra! Så enkelt! Så självklart nu när ni berättat. Detta måste vi införa!
- Inspiration! Vill ta hem er metod till vår klinik
- Återberättar för kollegor, och vill införa på min arbetsplats
- Känner mig jättesugen att köra igång på min enhet!
- Vi vill jobba med det när vi kommer hem
- Prata om det på vår organisationsdag och hur vi skulle kunna använda Förstå mig Rätt!
- Är sugen på att jobba med Förstå mig Rätt i min verksamhet! Roligt!
- Införa Förstå mig Rätt på min arbetsplats
- Tema på nästa utvecklingsdag
- Ska förmedla "förstå mig rätt" till mina medarbetare
- Trevligt att träffa andra. Kommer att införa metoden i mitt företag.
- Vi kopierar projektet rakt av
- Teach-back på APT, det ska jag pröva
- Vi kan införa det här direkt på ssk mottagningen
- Pröva på min egen verksamhet
- Metoden tar jag med till kliniken!
- Inspirerad att införa ny metod och stolt över att jobba i samma region!!
- Jättebra föreläsning! Jag blir så peppad att prova detta på mitt arbete
- Hur kan jag ta med mig detta till min verksamhet

### Förstå mig rätt verkar vara bra... (och enkel?)

- Denna metod behöver införas överallt
- Att en så enkel metod kan få så stora effekter!
- Förstå mig rätt behöver vi alla träna på
- Ett nytt tankesätt som egentligen är självklart
- Detta var en ögonöppnare för mig
- Att något så enkelt är så betydelsefullt Både för givare och mottagare
- Enkelt budskap
- Inspireras av ert arbete, tar med mig allt!
- Idéer hur jag ska arbeta med ämnet

- Enkelt redskap!
- Lätt metod att även använda vid prat med barn och ungdomar
- Inspirerad av förstå mig rätt. Vill lära mig mer
- Intressant, onödig tid med monologer
- Nytt bra sätt att kommunicera
- Många av klagomålen som inkommer till IVO handlar just om information och kommunikation. Så viktigt!
- Bra metod! Har skrivit motion om att även ge skriftlig info vid operation/svårare undersökningar för att undvika missförstånd. Komplement!
- Inspirerad: lyssna på patienten. Be hen återberätta vad jag sagt
- Kunskap, målmedvetenhet, inspiration
- Etiskt sätt att ge och få information
- Spännande och intressant
- Inspiration och möjlighet att utveckla mitt fortsatta arbete
- Verkar vara en bra metod
- Nyttan
- Obligatoriskt på alla vårdutbildningar!
- Bra diskussionsunderlag för vår patientnämnd

### **Återberättandet är kärnan...**

- Vikten av återkoppling i samband med all kommunikation
- Återberätta för mig vad jag gav för instruktion till dig så vi har förstått varandra rätt
- Kärnan är återberättandet
- Fråga först och informera sen och be därefter om återkoppling från den andra
- Att låta patienten sammanställa och återberätta. Lite SBAR tänk även mellan oss och patienterna!
- Att vi alltid ska be patienten återberätta det vi sagt
- Tydlighet. Återberätta information
- Tydlig och rak info/ återkoppla!
- Uppmana patienten att återkoppla på informationen
- Återberätta vad du uppfattat Lite sbar
- Viktigt med återkoppling i samtalet

### **Hur har jag förklarat...**

- "Hur har JAG förklarat" inte "Har patienten förstått"
- Synsättet, att utgå från mig själv när jag ger information
- Att ansvaret ligger hos den som ger informationen att mottagaren har förstått
- Ännu mera tanke på HUR jag förklarar och inte bara ATT jag förklarar
- Det är inte patienter som har svårt att förstå utan jag som förklarar dåligt
- Vad blev hört-inte vad blev sagt
- Fråga efter sammanfattning för att veta HUR jag förklarar
- Har jag fått med det viktigaste?
- Mitt eget ansvar

- Återkoppling hur jag ger info
- Hur ger jag info
- Hur har jag gjort mitt jobb att informera, inte hur har du fattat...
- Kommer tänka på hur jag förmedlar informationen och hur jag ska försöka utgå från patienten på ett bra sätt och följa upp den informationen
- Hjälp mig så jag vet att jag inte glömt berätta något för dig
- Tänka på HUR jag förklarar
- Hur informerar jag, utifrån mig själv?
- Hur förklarar jag? förstod mottagaren?
- Är jag tillräckligt tydlig?
- Hur jag uttrycker mig! Enkelhet! Bra metod 😊
- Ta kvitto!
- Har jag varit tydligt nog?

### **Ömsesidigheten, även personalen återberättar...**

- Patienten återberättar - personalen återberättar...
- Att Teach-Back kan bli ömsesidig för att inte bara öka patientens förståelse. Så bra!
- Vikten av att både den som ger och får information sammanfattar
- Att som personal återberätta patientens historia
- Vikten av att repetera vad någon sagt
- Möjligheten att be patienten sammanfatta. Jag brukar sammanfatta det patienten sagt men upplevt det svårare be patienten.

### **Att återberätta påverkar minnesfunktionen...**

- Att upprepa högt själv gör att man minns bättre!
- Repetition förbättrar minnet och visar på eventuella missförstånd. Superbra föreläsning!
- Vikten av återberättandets påverkan på minnet.
- Minnesstrategi
- Minska missförstånd och komma ihåg

### **Vem är personen framför mig...**

- Att försöka förstå var den andre finns, vem är hen
- Viktigt att ta reda på vad patienten/anhörig vill veta
- Fråga patienten vad de redan vet och utgå från det
- Vikten av lyhördhet och att lyssna in patienten på alla nivåer
- Utmaningen att se hur information landar och att våga fråga så jag vet som sitter framför mig!
- Vikten att förhöra sig om den andra personen har för förkunskap innan information ges
- Att alltid ta reda på vad patienten har för förkunskaper men också var patienten befinner sig i den aktuella situationen

- Viktigt var befinner sig patienten, förkunskaper. När information ges, innehåll och hur den ges
- Lyssna Vem är personen framför mig
- Lyssna och anpassa sig efter situationen och den andre personen
- Teach-back, För vem ger jag info
- Fråga något om personen som jag har framför mig
- Sätta sig i den andres skor
- Ta reda på vem du har framför dig!
- Vem är framför mig????
- Att fråga: vad är viktigt för dig?
- Vad är viktigt för mottagaren? Vad har motparten förstått?
- Tänka på vem som får informationen
- Viktigt veta vem man informerar, anpassa informationen
- Fråga först om patienten har några frågor/funderingar, ta inte det sist
- Att fråga patient om utgångspunkt
- Vad vet patienten innan min information. Be patienten återberätta min information.
- Kartlägga mottagarens förkunskap
- När jag ger info: Vem har jag framför mig? Stäm av tidigt om hen förstår Skicka med skriftlig info
- Ta reda på vad patienten vet innan
- Vikten av att lyssna in den andres behov, förväntningar?
- Kartlägga mottagaren och mottagarens tidigare erfarenhet
- Utgå ifrån patientens situation!
- Att tänka extra noggrann vem jag förklarar till
- Vem sitter mittemot mig? Vilken kunskap har denne?
- Till vem ger jag info
- Vikten av att känna till vissa saker om mottagaren av informationen, beroende på sammanhangenet. Bra metod!
- Återkoppling, ta reda på tidigare erfarenheter
- Att se vem jag har framför mig. Anpassa informationen därefter
- Viktigt att ta reda på förutsättningar och att se till att patienten inte känner sig kontrollerad
- Viktigt att ta reda på mottagarens erfarenheter och kunskap innan man ger info samt låta återberätta
- När jag ger information bör jag veta vem jag har framför mig
- Börja med att fråga först, t.ex. vad vet du om... Osv
- Viktigt att ta reda på vilken information patienten vill ha/behöver
- Vem är mottagaren
- Vem är personen framför mig? Ta reda på det först!
- Vad vill du veta? Och vem är du?
- Börja med en fråga? Lyssna!
- Vikten av att ta reda på vad det ska informeras om och vad den som ska få informationen har för förkunskaper

- Hur viktigt det är att verkligen lyssna. Lärt mig att jag också måste fråga
- Enkelt verktyg för adekvat kommunikation. Vem har jag framför mig
- Att jag måste förstå vem som ska ta emot information och i vilken situation den befinner sig i
- Fråga om man varit med om liknande eller samma tidigare för att återkoppla tidigare upplevelser eller svårigheter
- Börja på samma nivå som den som ska lyssna
- Vilken info som är viktig för patienten
- Vad vet patienten innan
- Viktigt att informera sig om bakgrund
- Innan du informerar: Ta reda på vem du har framför dig!
- Viktigt att ställa frågor om personens förförståelse för situationen och be om återkoppling på informationen
- Att känna av den jag har framför mig, tänka på hur jag formulera mig och försäkra mig om att information har uppfattats korrekt
- Informera utifrån den enskildes förutsättning
- Har jag förstått dig rätt. Se vem man har framför sig
- Vem pratar jag med och vad är viktigt för hen
- Lyssna vem har jag framför mig

### **Samspel mellan patient och personal...**

- Se samtalet/informationen som ett samspel/partnerskap med patienten
- Närvaro. Att patient och personal ges utrymme i samtalet och närvaro
- Samarbete med patienten
- Samarbeta med patienten vid samtalet

### **Kommunikation är viktig och en stor utmaning...**

- Kommunikation är svårt men otroligt motiverande när man lyckas!
- Ett större medvetande om hur viktig information/kommunikation är!
- Häftig (skrämmande?) tanke att givaren och mottagaren kan ha så olika behov och sätt att lyssna eller ge information
- Förutsättningarna för att ta emot information är så oerhört olika
- Tankar om hur viktigt det är med tvåvägskommunikation och inte bara information
- Hur olika information betyder för den som ger och den som får
- Hur svårt det faktiskt är att upprepa information som givits, även om det är enkel info egentligen
- Hur olika man förstår en fråga? Så besvaras den!
- Hur lätt det blir missförstånd
- Ökad förståelse för att det är svårt att ge information
- Information är viktigt
- Inte ta för givet att patienten förstår
- Vad lätt det är att missförstå varandra

- Lika viktigt hur man ställer frågan. Trodde vi skulle beskriva hur låsen var osv inte vägbeskrivning. Fel uppfattat eller fel beskrivet?
- Att vi som personal är otydliga

### **Olika tankar om kommunikation...**

- Tänk efter innan
- Bekräfta samtalet
- Lyssna utan att avbryta
- Bra med en idé om hur man undviker att få patient att känna sig kontrollerad
- Jag måste förstå varför informationen är viktig
- Vikten av hur jag delger information
- Minska missförstånd
- Aktivt lyssna
- Komplettera muntlig info med skriftlig förståbar info!!!
- Närvarande personal, återberätta -har du förstått?
- Hur man för vidare och tar in information
- Fråga med intresse så motparten uppmuntras att berätta
- Vikten av att jag själv förstått den information som jag ska vidarebefordra
- Vikten av att förklara på rätt nivå och att lyssna för att kunna återupprepa så man ser att hen förstått
- Våga kommunicera!
- Att det går att ge information som till större del går fram. Men hur ser ni på om vi ger samma information
- Take time
- Tänk utifrån flera perspektiv
- Hjälpa patienten att förstå och hantera sin sjukdom på bästa sätt

### **Tydlig, enkel och relevant information...**

- Vikten av att fokusera på vad som är viktigt
- Tala med varandra på och med ett enkelt sätt
- Relevant information, här och nu
- Vad som är viktigt när man lämnar information
- Tydlighet och att anpassa information
- Vara kort, tydlig att ge info
- Att vara tydlig i min info
- Övertydlig kommunikation
- Vara enkel och tydlig
- Grundlig information
- Vikten av tydlighet och rätt språkbruk
- Tydlig klar information
- Informera enkelt och uppradat
- Tydlig långsamt återberätta. Fantastiskt
- Förstått? Tydlighet! Lyssna!
- "Läst och förstått "!!!!

- Ge info vid rätt tillfälle
- Koncis info

### **Har du förstått...**

- Att ägna en del av konsultationen till att ställa frågan och försäkra mig om att mottagaren tagit in och förstått information/budskap
- Viktigt att säkerställa att mottagaren har förstått
- Verkligen ta reda på om personen framför mig har förstått
- Hur viktigt det är att man förvissar sig om att den man informerar förstår
- Försäkra sig att patienten har tagit in information
- Bra råd för att få bekräftelse att patienten uppfattat det jag sagt
- Försäkra mig om att motparten förstått min information

### **Hur kan vi införa Förstå mig rätt...**

- Att det är viktigt att få med ledningen
- Viktigt få med ledningen
- Systematiken i införandet
- Hade varit mer intressant med information om det direkta införandet av teach back. Process och bikupa är svårt med såhär många...

### **Inte bara samtal mellan patient och personal...**

- Detta är ju applicerbart överallt i samhället... så bra!
- Mycket bra. Jag som inte träffar patienter kan använda detta när jag undervisar. Tack
- Kan användas i alla sammanhang
- Användbart i fler situationer än mötet mellan patienter och vårdpersonal, mycket bra!
- Att denna metodik går att applicera på många andra områden
- Övningen kan jag låta politikerna jag jobbar med göra då vi pratar retorik och patientsäkerhet
- Att tänka på vid viktig info till medarbetare
- Inte bara i patientkontakten
- Att aktivt lyssna och sammanfatta kan användas i många sammanhang
- Tänker att det kommer från militären där man i alla år har använt: repetera efter ordergivning

### **Smått och gott...**

- Broschyren, hur är det i vår region- gör man sig förstådd?
- Closed loop
- Det Kostar Inte Extra
- Inga störningar i rummet
- Vilka proffsiga föreläsare!
- Jag blir bekräftad att mitt eget sätt att IBF är bra
- Att vi ska fortsätta på redan inslagen väg

- Redan de gamla grekerna
- Visuella detaljer fastnade
- 2 tolkningar
- Trevliga bekanta från Uppsala
- Övningen

**Plus alla ord som tagits med i ordmolnet...**