

Förstå mig rätt

En randomiserad kontrollerad studie på Koncernkontoret

Sammanfattning

I genomsnitt kom deltagarna i denna studie ihåg dubbelt så mycket av larminstruktionerna efter användning av *Förstå mig rätt*, jämfört med deltagarna som enbart fått larminstruktionerna upplästa.

Studien genomfördes i februari-mars 2016 och syftade till att undersöka om *Förstå mig rätt* påverkar hur personer minns given information. Studien genomfördes av Malin Wiklund, koncernkontoret hälso- och sjukvård, enhet specialistvård och Anke Samulowitz, koncernkontoret hälso- och sjukvård, Kunskapscentrum för Jämlik vård. Resultaten styrker värdet av användningen av *Förstå mig rätt* och kommer att ligga till grund för Powerberäkningen¹ inför en randomiserad studie inom hälso- och sjukvården hösten 2016.

Inledning

Kommunikation i allmänhet och informationsöverföring i synnerhet är en utmaning. Vad vi menar när vi ger information, vad vi hör när vi får information och vad vi sedan lägger på minnet kan skilja sig åt. Forskning har visat att patienter omedelbart glömmet 40 – 80 procent av den medicinska informationen som de har fått av hälso- och sjukvårdspersonal². Hälften av informationen som patienten kommer ihåg är felaktig³.

Utmaningen att minska missförstånd finns i alla situationer; på fritiden och på arbetet. Både den som lyssnar och den som talar kan underlätta eller försvåra den ömsesidiga förståelsen. Inom hälso- och sjukvården ligger ansvaret för en fungerande kommunikation främst hos personalen. Till exempel står det i patientlagen, 7§ ”Den som ger information ska så långt som möjligt försäkra sig om att mottagaren har förstått innehållet i och betydelsen av den lämnade informationen”. Valfungerande kommunikation är också en patientsäkerhetsfråga. I Australien analyserades vårdskador som hade uppstått mellan 1995 och 2006. Av 30 000 vårdskador berodde 11 procent på brister i kommunikationen⁴.

Både Sveriges Kommuner och Landsting och Socialstyrelsen rekommenderar den så kallade *teach-back* metodiken. Kunskapscentrum för Jämlik vård har översatt och sammanfattat metodiken i foldern *Förstå mig rätt*⁵. Metodiken bygger på att personalen ber patienten att upprepa den givna informationen och upprepar den informationen hen har fått av patienten. Det ger personalen möjlighet att kontrollera hur hen har förmedlat information och därmed

¹ Powerberäkningen uppskattar hur stora testpopulationer som behövs för att kunna notera signifikanta skillnader i observerade resultat.

² Kessels RD. Patients' memory for medical information. J R Soc 2003;96:219-222

³ Anderson JL et al. Patient information recall in a rheumatology clinic. Rheumatol Rehabil 1997;18:245-255

⁴ Socialstyrelsen, <http://www.socialstyrelsen.se/patientsakerhet/riskomraden/kommunikation>

⁵ http://jamlikvard.vgregion.se/sv/Regionkansliet/Halso--och-sjukvardsavdelningen/Kunskapscentrum-for-Jamlik-varld/jamlik_varld/Metoder-Material/Forsta-mig-ratt/

också möjligheten att förbättra och komplettera den. Att personalen sammanfattar information från patienten ger också patienten möjlighet att rätta till och komplettera given information.

Förstå mig rätt har utvecklats för att ge hälso- och sjukvårdspersonal stöd i samtalet med patienten. Erfarenheten har visat att metoden innebära få risker och har stora effekter. Däremot finns det bara enstaka studier som på ett systematiskt och vetenskapligt sätt har utvärderat effekten. På ett sjukhus i USA minskade återbuden till operation från 8 procent till 0,8 procent efter 5 månaders användning av *teach-back*⁶. I en annan studie hade patienter med diabetes bättre blodsockervärden när läkaren använt *teach-back*⁷.

Vi har inte kunnat hitta någon svensk studie som utvärderat effekten av *Förstå mig rätt* eller *teach-back*. Metoden är användbar i olika sammanhang, även om den har utvecklats för hälso- och sjukvården. I detta experiment ville vi undersöka hur förståelsen och hågkomsten av larminstruktioner påverkas av *Förstå mig rätt*.

Syfte och Metod

Syftet med studien var att undersöka om *Förstå mig rätt* påverkar hur deltagarna minns larminstruktioner.

Tjugo kollegor inom Koncernkontoret tillfrågades om att ingå i studien. Tio kollegor randomiserades till att få information om larmrutiner på Lillhagsparken med metoden *Förstå mig rätt*. Tio kollegor fick larminstruktionerna upplästa. Randomiseringen skedde med slutna kuvert. Strax före informationstillfället fick deltagaren dra ett kuvert och lämna det till försöksledaren (en av författarna), som då kunde se vilken metod som skulle användas. *Förstå mig rätt* innebär att deltagarna fick larminstruktioner upplästa och ombads sedan att repetera, med egna ord, innehållet i de sista tre - fem upplästa meningarna. Om deltagaren missuppfattat något så korrigerade författaren det. Den andra gruppen fick informationen uppläst i ett lugnt tempo. Deltagarnas enda uppgift i denna grupp var att lyssna på den givna larminformationen. Informationen till båda grupperna var standardiserad och utgick ifrån de larminstruktioner som tidigare mailats till alla medarbetare på Lillhagsparken. Informationen gavs av samma författare till alla deltagare.

Efter 9-28 dagar intervjuade sedan den andra författaren alla inkluderade kollegor, utan kännedom om i vilken grupp dessa ingick i.

Alla deltagare ombads att fritt berätta vad hen kom ihåg om de larminstruktioner som hen fått. Alla instruktioner som deltagaren kom ihåg rätt noterades i en standardiserad mall. Då deltagaren spontant inte kom ihåg mer ställdes en fråga: ”Är det någon skillnad på vardagar och helger?”. Avslutningsvis tillfrågades deltagaren om hur hen upplevde sättet som informationen gavs på.

Antalet rätta svar sammanställdes för varje deltagare i respektive grupp och resultaten analyserades statistiskt på gruppnivå.

⁶ Flowers L. Teach-back improves informed consent. OR Manager 2006;22

⁷ Schillinger D et al. Closing the loop. Arch Intern Med 2003;163:83-90

Resultat

Vid användning av *Förstå mig rätt* kom personerna, i genomsnitt, ihåg dubbelt så mycket av larminstruktionerna, se tabell 1. Den statistiska analysen visade en signifikant skillnad mellan grupperna ($p < 0.001$), både räknat med t-test och icke-parametriskt test.

Tabell 1 Jämförelse av metoderna *Uppläst* och *Förstå mig rätt*

| | Informationsmetod | |
|-------------------|-------------------|-----------------|
| | Uppläst | Förstå mig rätt |
| Antal rätta svar: | 8 | 10 |
| | 3 | 12 |
| | 7 | 12 |
| | 8 | 9 |
| | 7 | 13 |
| | 3 | 11 |
| | 2 | 13 |
| | 4 | 11 |
| | 2 | 7 |
| 7 | 8 | |
| Medelvärde | 5,1 | 10,6 |
| Median | 5,5 | 11 |
| Min | 2 | 7 |
| Max | 8 | 13 |

Kommentarerna kring informationsmetoden varierade. Några deltagare kommenterade att upplästa instruktioner bidrog till att de kom ihåg instruktionerna bättre än om de bara hade läst dem. Någon deltagare kommenterade att hen hellre hade velat läsa instruktionerna. När *Förstå mig rätt* användes visade det sig att delar av de skrivna larminstruktionerna inte var helt tydliga för alla, vilket innebar att författaren behövde korrigera delar av den upprepade informationen.

Några deltagare som hade relativt höga resultat inom gruppen som fått informationen uppläst kommenterade att de antingen hade läst instruktionerna innan eller praktiserat dem. Ingen i gruppen *Förstå mig rätt* kommenterade att de hade någon form av förförståelse. Deltagarna i gruppen *Förstå mig rätt* kommenterade metoden i mer positiva ordalag än deltagarna i gruppen *Uppläst*.

Några deltagare kommenterade att det kändes meningsfullt att gå igenom larminstruktioner, att det var viktig information om arbetsplatsen. Flera deltagare kommenterade också att det kändes spännande att bli involverad i ett ”experiment” på arbetsplatsen