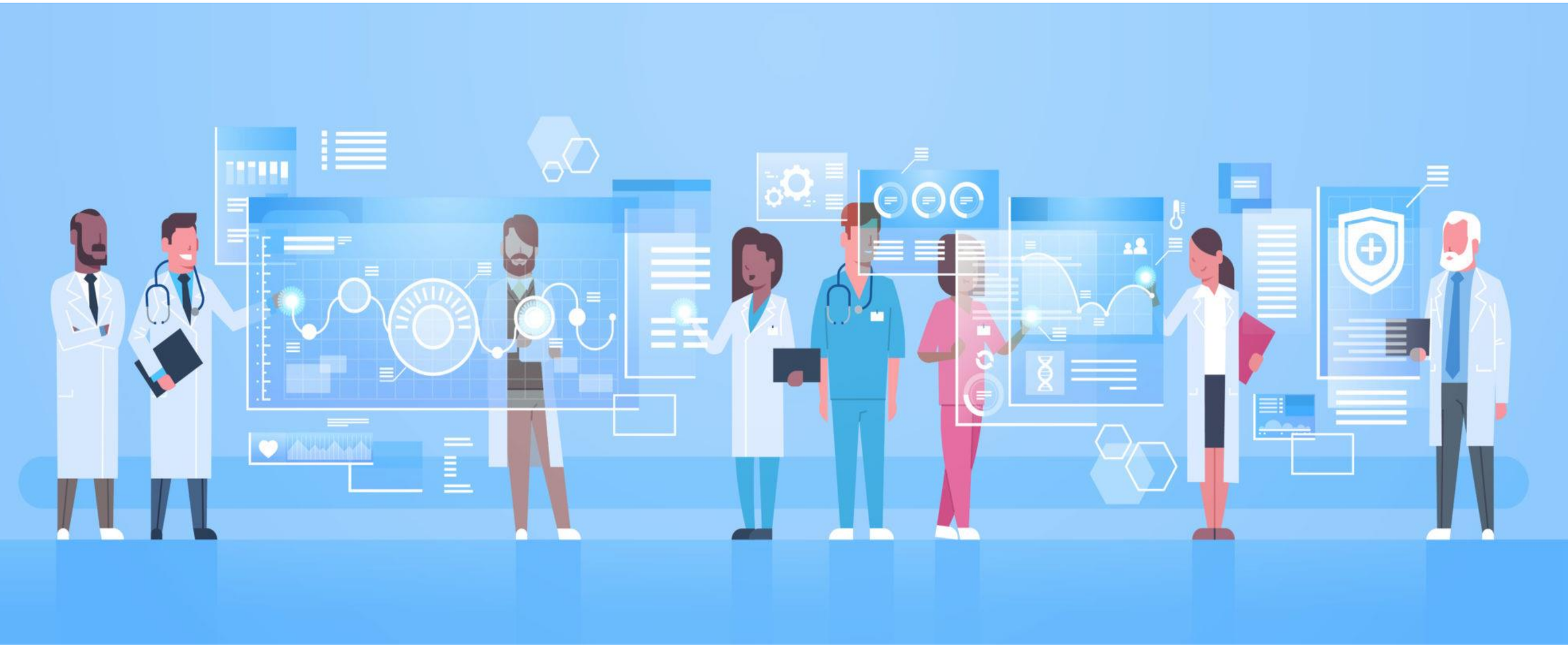


Non-technical skills for Patient safety:

Situation awareness & Decision making

Siriraj HOSPITAL:
High Reliability Organisation (HRO)

2,047 beds, July 2019
Out-patient 160,000/month

AIMS

HARM
BLAME
SHAME
No harm,
Proactive risk management
No blame ไม่กล่าวหา
ไม่เน้นลงโทษ
No shame
เกิดเหตุ
ให้บอก
ให้รายงาน
กล้าบอก
กล้าเล่า

Create
Safety culture
Quality culture
Learning culture

High Reliability Organization
(HRO)

High Performance Organization
(HPO)

“Non - technical skills"

คือทักษะรอบด้านของ บุคคล ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการคิด การสื่อสาร และทักษะทางสังคมที่ใช้ร่วมกับ technical skills เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและประโยชน์สูงสุดเมื่อทำภารกิจใดภารกิจหนึ่ง

กษณา รักษมณี พ.บ.การเรียนการสอน Non - Technical Skills ทางวิสัญญี.Thai Journal of Anesthesiology.Volume 41 Number 1 January – March 2015

Goal

Patient Safety

Healthcare Providers

Medical Knowledge

Non-technical Skills

Clinical Skills

การทำงานเป็นทีม (team working)

- การประสานงานกับผู้อื่น (coordinating activities with team)
- การสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูล (exchanging information)
- มีความเป็นผู้นำ และยืนยันในสิ่งที่ถูกต้อง (using authority & assertiveness)
- การประเมินความสามารถของเพื่อนร่วมทีม (assessing capabilities)
- การให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมทีม (supporting others)

การจัดการงานที่สำคัญ (task management)

- วางแผนและเตรียมการ (planning & preparing)
- การจัดลำดับความสำคัญ (prioritizing)
- รักษามาตรฐานในการดูแลผู้ป่วย (providing & maintaining standards)
- ใช้ทรัพยากรที่มีอย่างพอเพียงและคุ้มค่า (identifying & utilizing resources)

การตระหนักถึงสถานการณ์ (situation awareness) SA

- รวบรวมข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ (gathering information)
- แปลผลข้อมูลด้วยความเข้าใจ และตระหนักถึงปัญหา (recognizing & understanding)
- คิดวางแผนไปล่วงหน้าถึงผลที่จะเกิดจากการกระทำหรือไม่กระทำ (anticipating)

การตัดสินใจ (decision making) DM

- ไตร่ตรองถึงทางเลือกอื่นก่อนตัดสินใจ (identifying options)
- ประเมินผลดีผลเสียและผลของการตัดสินใจก่อนตัดสินใจแต่ละครั้ง (balancing risks & selecting options)
- ประเมินซ้ำเพื่อดูผลของการตัดสินใจเป็นระยะๆ (re - evaluating)

Situation awareness

การตระหนักรู้สถานการณ์

- Knowing what is going on around you

  รู้สิ่งต่างๆที่อยู่รอบๆตัวเรา ผู้ร่วมงาน

  (team awareness, what are they doing?)

- Quickly detect, integrate and interpret data gathered from the environment

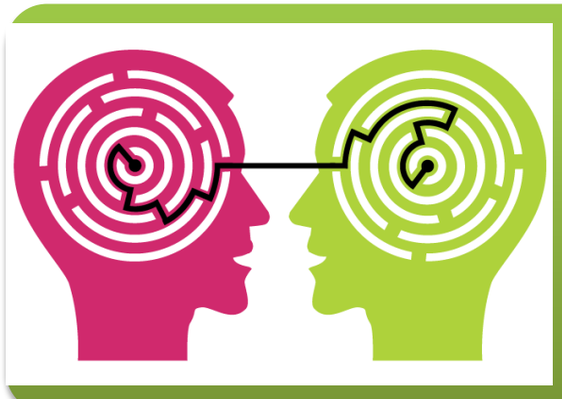
  สังเกตุ วิเคราะห์และ ประเมิน ข้อมูลต่างๆ

Situation awareness

การตระหนักรู้สถานการณ์

PERCEPTION

รับรู้ what has happened ?



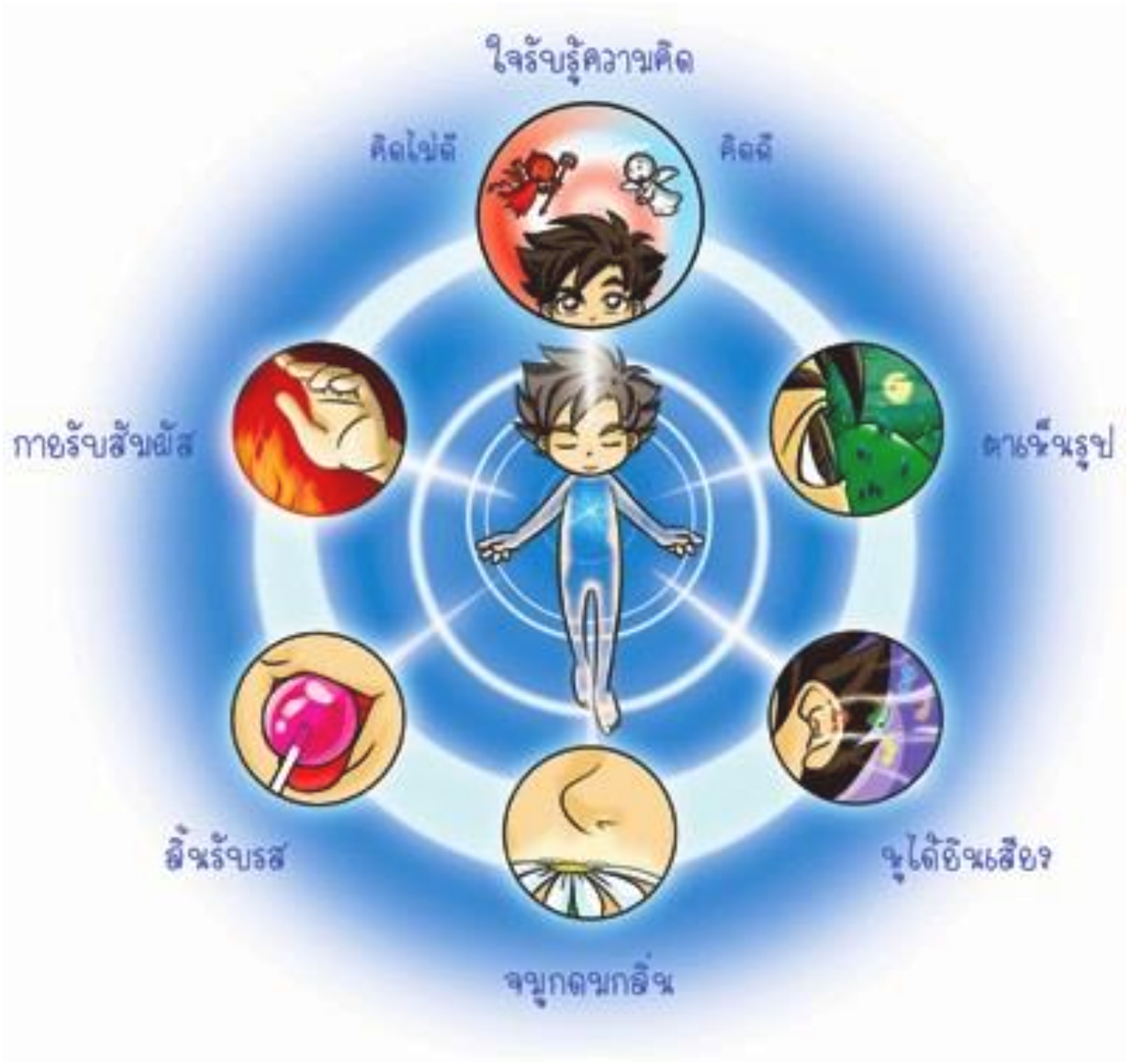
COMPREHENSION

เข้าใจ what is happening ?

PROJECTION

คาดการณ์ what might happen ?

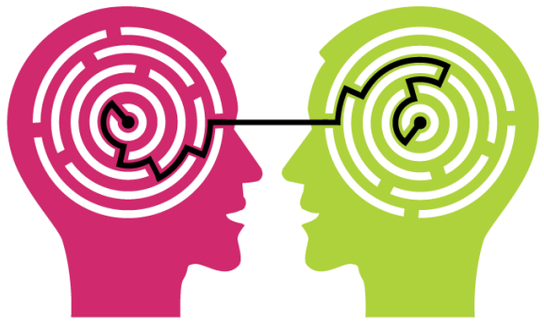
SA: Perception



SA: Perception

(Get information)

- Scan & Search : be proactive
- Pay attention : what goes around you **มีสติ !!!**
- Remain watchful : expect the unexpected
- Communication : think around and communicate with your team



SA: Comprehension

- Understand the information
- Compare : to what you know & what you expected
- Critique : think critically, check information integrity (accuracy, completeness, source and relevance), cross reference
- Diagnose: asking yourself : What does it mean? Why did it happen?

SA: Projection

- Think ahead
- Take all of the information gathered and understood and use it to extrapolate the status of situation in the near and extended future
- Consider various outcomes
- Critical to adequate Decision making

Share awareness

Briefing
Siriraj Surgical
Safety Checklist

1. Brief ภายในทีม

ทีม Nurse (เอกสาร A)

ทีม Anesthesia (อาจารย์แพทย์ แพทย์ประจำบ้าน แพทย์ต่อยอด) (เอกสาร 1)

ทีม Surgeon (อาจารย์แพทย์ แพทย์ประจำบ้าน แพทย์ต่อยอด) (เอกสาร 2)

2. ส่งต่อข้อมูล

- Waiting Room

ทีม Nurse (เอกสาร B)

แพทย์พบผู้ป่วย (Patient Identification)

- Operating Room

ทีม Nurse (เอกสาร C Sign in)

Brief ระหว่างทีมใหญ่ โดยทีมแพทย์ผู้ทำผ่าตัด (อาจารย์แพทย์ หรือ แพทย์ประจำบ้าน หรือ แพทย์ต่อยอด) เป็นผู้นำ brief และผู้ที่เกี่ยวข้องขานตอบ (เอกสาร 3)

Time out → เริ่มเย็บปิดแผล → Sign out (เอกสาร 3)

- Recovery Room

ทีม Nurse (เอกสาร D)

- ICU/หอผู้ป่วย

ทีม Nurse (เอกสาร E)

Brief ทีมใหญ่	Time out		Sign out
ก่อนเริ่มการผ่าตัด **(Surgical resident/staff กับทีม)**	**ก่อนลงมีดผู้ป่วย**	**เริ่มเย็บปิด**	**ก่อนผู้ป่วยออกจากห้องผ่าตัด**
แพทย์ผ่าตัด brief - นำสรุป* (ในลักษณะเล่าตามลำดับขั้นตอน) - ผู้เกี่ยวข้องหยุดฟัง และตอบในส่วนที่เกี่ยวข้อง	Circulating nurse - กล่าวนำหัวข้อ check - ผู้เกี่ยวข้องหยุดฟังและตอบ	Circulating nurse - สรุป - ผู้เกี่ยวข้อง หยุดฟัง	Circulating nurse - กล่าวนำหัวข้อ check - ผู้เกี่ยวข้องหยุดฟังและตอบ
1. แนะนำทีม ..... 2. ผู้ป่วย (Patient ID): ชื่อ-นามสกุล.....อายุ..... 3. ชื่อการผ่าตัด..... 4. ตำแหน่ง.....ข้าง..... Mark site OK. 5. การจัดท่า (Position) ..... 6. Imaging ถูกต้อง*...☐ No…☐ Yes… 7. ใช้เวลาผ่าตัดประมาณ..... 8. ใช้อุปกรณ์พิเศษ*...☐ No…☐ Yes… 9. ให้ antibiotic… ☐ No…☐ Yes…ชื่อ..... dose….ครบ Redosing ทุก.. 10. ต้องส่ง frozen section* ☐ No…☐ Yes.. 11. Critical steps/concerns ที่ต้องการให้ทีมทราบและเตรียมการ (แต่ละทีมระบุ) - ศัลยแพทย์ - วิสัญญีฯ - พยาบาล	อาจารย์คะ ทำ time out ค่ะ 1. ผู้ป่วย ชื่อ-นามสกุล..... 2. ชื่อผ่าตัด..... 3. ตำแหน่ง.....ข้าง.. 4. Patient identification แพทย์ตอบ ● ทำแล้ว ● ถ้ายังไม่ได้ทำ ให้ทำดังนี้ - Check wristband - ดูแฟ้ม - ดู film 5. ให้ antibiotic เรียบร้อยแล้ว (วิสัญญีฯ ตอบ ถ้าเป็นผู้ให้) 6. เครื่องมือพิเศษ พร้อม 7. อวัยวะเทียมพร้อม	1. เครื่องมือ ครบ 2. Swab/ Sponge count ครบ 3. ใส่ drain* (ถ้าเกี่ยวข้อง)	1. Post-op diagnosis..... 2. Operation..... 3. เครื่องมือ ครบ 4. Swab/Sponge count ครบ 5. สิ่งที่ต้องดูแลหลังผ่าตัดเป็นพิเศษ (ต้องทำ) ที่ RR, ICU, ward - ศัลยแพทย์..... - วิสัญญีฯ..... - พยาบาล..... 6. มีส่งชิ้นเนื้อหรือไม่ ถ้ามี - จำนวน.....ชิ้น. - Patho ชื่อ specimen.. - Culture ชื่อ specimen - Frozen section .....

Decision Making การตัดสินใจ

- ระบุปัญหา (Defining the problem) โดยใช้ข้อมูลที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ
- กำหนดทางเลือกในการแก้ไขปัญหา (Generating the options)
- ตัดสินใจเลือกและแก้ปัญหา โดยชั่งน้ำหนักระหว่างประโยชน์และความเสี่ยง (assessing & balancing the risks)
- ประเมินผล (Reviewing the outcome*****close-loop process)

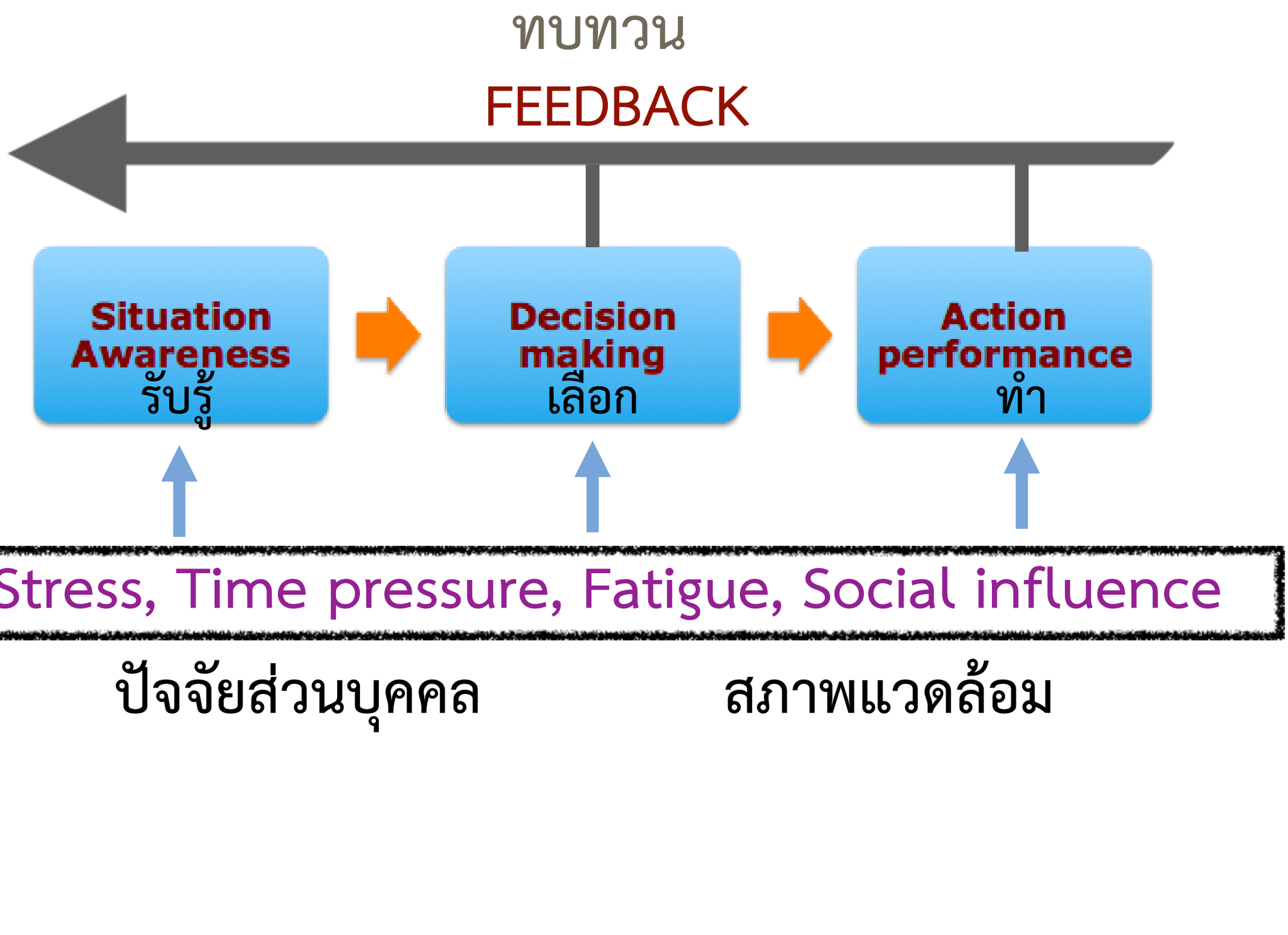
1.Define the Problems
วิเคราะห์ปัญหา

2.Considering the options
พิจารณาหาทางแก้

3.Assess the risks & select the options
Compare ความเสี่ยง

4.Review the outcomes
เรียบเรียงประเมินผล

Decision Making Process


ทบทวน
FEEDBACK
Situation Awareness
รับรู้
Decision making
เลือก
Action performance
ทำ
Stress, Time pressure, Fatigue, Social influence
ปัจจัยส่วนบุคคล
สภาพแวดล้อม

Swiss Cheese Model (เนยแข็งหายนะ)