

Vloga mentorja v zagotavljanju varne obravnave bolnikov

Marija Petek Šter

Ljubljana, 20. november 2015

Kakovostna oskrba – za bolnike varna oskrba

- Visoka strokovnost (temelječa na znanstvenih dokazih, uporaba priporočil)
- Učinkovita izraba razpoložljivih virov
- Dostopnost, dosegljivost, privoščljivost, pravičnost
- **Najmanjše možno tveganje za bolnika**
- Izpolnjevanje potreb bolnikov in družbe

Mentor

- JE:
- Profesionalna in osebna podpora specializantu
- Oseba, ki aktivno posluša, spodbuja in svetuje na podlagi svojega znanja in izkušenj
- Mentorstvo je dolgotrajen proces, ki pomaga mentorirancu razumeti posamezne korake v odločanju

- NI
- Nekdo, ki ponuja rešitev za vsak problem

- *Harrison R. et al. Mentorship for Newly Appointed Physicians: A Strategy for Enhancing Patient Safety? J Patient Saf 2014;10 (3): 159-167.

Vloga mentorja

(UL RS, št. 22/2009, 42/2009 - popr., 22/2010)

- pred začetkom specializacije pisno predlaga zbornici individualiziran program specializacije za svojega specializanta,
- usklajuje in nadzira potek specializacije ter s tem zagotavlja, da specializacija poteka po programu,
- sodeluje z neposrednimi mentorji in spremlja njihovo delo,
- ocenjuje napredovanje znanja usposabljanja specializanta,
- predlaga podaljšanje določenega dela specializacije, če ugotovi, da specializant v predvidenem času ni pridobil zadostnega obsega znanja in veščin,
- poda enkrat letno poročilo o delu in usposabljanju specializanta koordinatorju specializacije,
- organizira skupinske oblike usposabljanja specializantov.

Vloga mentorja v zagotavljanju varnosti

- Skrbi za:
 - profesionalni razvoj specializanta
 - dobro počutje specializanta
 - organizacije dela in izobraževanja
 - vzpostavite sistema varnosti v lokalnem okolju

- *Harrison R. et al. Mentorship for Newly Appointed Physicians: A Strategy for Enhancing Patient Safety? J Patient Saf 2014;10 (3): 159-167.

Dejavniki, ki ogrožajo varnost obravnave bolnikov v mentorjevi ambulanti

1. Značilnosti stroke (velika intenzivnost dela in kompleksnost odločitev)
2. Organizacija na nivoju ambulante oz. ustanove
3. Posamezni akterji: specializant, mentor, bolnik, člani tima
4. Oblika mentorstva

Značilnost stroke

- Velika intenzivnost in kompleksnost neizogibno vodi v človeško napako
- V splošnem velja: 1-2 % posvetov v ambulantni družinske medicine je povezanih z negativnimi posledicami:
 - Bolnika (telesne, psihične, v odnosu in zaupanju)
 - Zdravnika/zdravstveni tim (poškodbe, stres, vpliv na kakovost dela)

Organizacija ambulante/ustanove

- Pomanjkljiva varnostna kultura
 - ni vzpostavljenega sistema za preverjanja ključnih elementov v procesih obravnave
 - o kritičnih incidentih in napakah se ne poroča/obravnavava
 - ni zadostno poskrbljeno za varnost zaposlenih/pomoč zaposlenim, če pride do napake

Specializant

- **Prisotnost specializanta lahko zmanjša varnost:**
 - Nepoznavanje sistema/organizacije
 - Pomanjkanje znanja
 - Miselni proces ne sledi kompleksnosti
 - Pomanjkanje veščin
 - Neizdelana stališča/obnašanje

- *Bowie P et al. Maximising harm reduction in early specialty training for general Practice: validation of a safety checklist. BMC Family Medicine 2012; 13:62.

Pogostnost incidentov pri specializantih

- 24 specializantov je v 6 mesecih poročalo o 44 incidentih (približno 3 incidenti/specializanta/leto)
- Tri četrtine incidentov ni bilo povezanih z neizkušensostjo specializantov, ampak z organizacijo dela
- Neugodne posledice zaradi incidenta so bile pri dveh tretjinah bolnikov odsotne ali minimalne
- V 89 % primerih bi posledice incidentov, lahko povzročile v resno škodo na bolnikovem zdravju/življenju

*Zwart DL. Lessons learnt from incidents reported by postgraduate trainees in Dutch general practice. A prospective cohort study. [BMJ Qual Saf.](#) 2011 Oct;20(10):857-62.

Specializanti, ki nas skrbijo

- Osebnostne značilnosti, ki vodijo v težke medsebojne odnose
- Pretirano preplašeni ali preveč samozavestni
- Pomanjkanje zagnanosti, zanimanja in odgovornosti
- Pomanjkljivo znanje oz. kompetenc
- Nespoštovanje avtoritete

*Sturman N et al. Rewards, costs and challenges: the general practitioner's experience of teaching medical students. *Med Educ* 2011; 45: 722-30.

Mentor

- Organizacija dela (protokoli, vloga v timu)
 - Pogoji dela (možnost konzultacije, strokovna in emotivna pomoč)
 - Poročanje in pogovor o kritičnih dogodkih in napakah
-
- *Harrison R. Mentorship for Newly appointed Physicians: A strategy for Enhancing patient safety. J Patient Saf 2014; 10(3): 159-67.

Oblika mentorstva

- Mentor in specializant delata skupaj (ista ambulanta)
- Mentor in specializant delata v različnih ambulantah, specializant ima možnost neposredne konzultacije
- **Mentorstvo na daljavo** (zdravstvena postaja, dežurna služba)

Mentorstvo na daljavo

- Uveljavljena praksa v Avstraliji in Kanadi (pomanjkanje zdravnikov v ruralnih okoljih, velike razdalje)
- Lastne izkušnje (trimesečna odsotnost iz ambulante)
- Omogočajo ga sodobne informacijske tehnologije (Skype, telefon, elektronska pošta)

Prednosti in slabosti mentorstva na daljavo:

- **Prednosti:**

- Specializant se nauči zastavljati vprašanja in problemskega usmerjenega pristopa
- Specializant hitreje napreduje v doseganju profesionalnih kompetenc in prevzema odgovornost

- **Slabosti:**

- Specializant je lahko v začetku anksiozen
- Mentor ima izključno vloge edukatorja
- Mentor ne moremo neposredno nadzirati dela in počutja specializanta
- Podajanje povratne informacije in učenje kliničnih veščin je oteženo
- Podajanje takojšnjih odgovorov na akutno nastale probleme ni vedno izvedljivo

*Susan Wearne. Is it remotely possible? Remote supervision of general practice registrars. Dissertation. University of Maastricht, 2015.

Bolniki

Manjšemu tveganje, da pride do napake imajo bolniki z naslednjimi značilnostmi:

- Avtonomija (pove mnenje, reagira v skladu s svojimi prepričanji, ve kje lahko dobi pomoč)
- Sposobnost, da prepoznajo stanje, ki je posledica napake
- Skrb za lastno zdravje
- Samozavest
- Empatija in dobronamernost
- Znanje o bolezni
- Racionalnost v odločitvah
- Razumnost, prilagodljivost, sposobnost za vključevanje v odločitve
- Želja, preprečiti škodo: pozornost do podrobnosti, skrb za zdravje

*Buetow S. What attributes of patient affect their involvement in safety? A key opinion leaders' perspective. BMJ Open 2013; 3:e003104.

Vprašalnik za preverjanje varnosti dela specializanta

- Ugotavljanje dejavnikov, ki lahko pomenijo tveganje za varnost je prvi korak na poti k izboljšanju kakovosti
- Identificiranih 47 dejavnikov, v 14 kategorijah
- Oblikovan vprašalnik za samooceno in nadzornika specializacije:
 - Specializanta: oceni, ali je na določenem področju, pomembnem za zagotavljanje varnosti kompetenten ali ne in potrebuje nadaljnje izobraževanje
- Avtorji opozarjajo na pomen izobraževanja za varnost

*Bowie P et al. Maximising harm reduction in early specialty training for general practice: validation of a safety checklist. BMC Family Medicine 2012; 13:62.

Kategorije dejavnikov pomembnih za varnost obravnave bolnika v prisotnosti specializanta

1. Predpisovanje zdravil

(poznavanje potencialno nevarnih zdravil za posamezne skupine bolnikov, spremljanje neželenih učinkov, ponovljiv recept...)

2. Nujna stanja

(znanje in veščine, organizacija nujne intervencije)

3. Prepoznavanje stanj, ki zahtevajo takojšnje napotitev „red flags“

Kategorije dejavnikov pomembnih za varnost obravnave bolnika v prisotnosti specializanta

4. Interpretacija izvidov diagnostičnih preiskav ter navodil za spremljanje bolnika

5. Napotitve

(prepoznavanje stanj, ki zahtevajo napotitev, stopnja nujnosti, ustreznost napotitev, ustreznost napotnice)

6. Učinkovita in varna komunikacija

(znotraj tima, z bolniki in svojci)

Kategorije dejavnikov pomembnih za varnost obravnave bolnika v prisotnosti specializanta

7. Komunikacija z uporabo „varnostne kletka“

(v pogovoru z bolnikom telefonskem posvetu)

8. Zaupnost

9. Zdravstvena dokumentacija (popolnost vpisov, etični in zakonski vidiki)

10. Osebna odgovornost

(prepoznava meje svojih kompetenc in prosi za pomoč, učinkovitost pri delu)

11. Zaščita pravic otrok (vključitev ustreznih služb v primeru suma zlorabe)

Kategorije dejavnikov pomembnih za varnost obravnave bolnika v prisotnosti specializanta

12. Lastna varnost

(kaj storiti v primeru osebne ogroženosti, agresivni bolniki)

13. Prepoznavna pomembnosti in možnosti učnega okolja

(učinkovit in hiter nasvet mentorja in drugih članov tima, poročanje o in analiza kritičnih incidentov)

Kategorije dejavnikov pomembnih za varnost obravnave bolnika v prisotnosti specializanta

14. Varna uporaba računalniškega programa/orodij ambulante
(zaupnost podatkov, upoštevanje opozoril in sistemi za pomoč pri odločanju)

Kaj storiti, da bi izboljšali varnost obravnave v mentorskih ambulantah

- „Prisotnost mentorja“
- Uporaba orodij (checklist) za oceno kritičnih elementov varne obravnave bolnikov
- Izobraževanje za pomen varnosti obravnave bolnikov: poročanje in obravnava kritičnih incidentov

*Bowie P et al. Maximising harm reduction in early specialty training for general practice: validation of a safety checklist. BMC Family Medicine 2012; 13:62.

**Verbakel NJ. Effects of patient safety culture interventions on incident reporting in general practice: a cluster randomised trial. Br J Gen Pract 2015; DOI:10.3399/bjgp15X684853.