

TEAMSTEPPS 词汇定义

CUS - 指示性短语，表示“*我担心，我感到不安，这关乎患者安全*”。当听到这类短语时，所有团队成员不仅能清楚地理解问题本身，而且还能判断问题的严重程度。

DESC 口诀 (DESC Script) - 一种用于管理和解决个人冲突的技巧。

STEP - 用于监测以下态势要素的工具：患者状态、团队成员、环境和目标实现进度。

闭环沟通/信息交流 (Closed-Loop Communication/Information Exchange) - 发送者发出消息、接收者对消息进行接收和口头确认以及初始发送者再次验证消息的过程。

“重申问题点”原则 (Two Challenge Rule) - 一种用于在临床行为或护理过程与商定计划或当前事件的常规处理程序不一致时表达问题点的策略。在重申问题点的过程中，至少会表达问题点两次，以确保对方接收到所表达的质疑。

例如：先表达一次问题点（首次质疑），如果没有任何回应或任何相关讨论，重申该问题点（第二次质疑），以确保所表达的质疑得到接收和理解。

多团队体系 (Multi-Team System) - 由多个团队分别负责患者护理不同方面的体系。在这一体系下，团队之间必须进行充分协调，才能确保高质量的患者护理服务。

多团队体系由以下团队组成：

核心团队 - 以彼此协作的方式管理一组特定患者的一组护理人员。他们负责从患者评估到患者处置的各个环节。

协调团队 - 部门/单位中负责管理操作环境以向核心团队提供支持的人员。

应急团队 - 为应对紧急事件或特定事件而设立的临时团队，由来自不同团队的成员组成。

辅助服务团队 - 旨在为核心团队提供支持的服务团队（例如实验室、药房）。

支持服务团队 - 旨在营造高效、安全、舒适、清洁的医疗护理环境的服务团队（例如后勤部）。

行政管理团队 - 包括单位或机构的主管和领导。行政管理团队负责对整个组织进行管理。该团队负责营造良好的气氛和文化，以促进紧密的团队合作。

反馈 (Feedback) - 提供评价性或纠正性信息的过程。

妨碍行为 (Obstacles) - 性格和态度共同导致的妨碍工作效果的行为。妨碍行为无处不在，我们需要保持警惕并加以克服。

一些妨碍行为的示例如下：

自满 - 个人和/或团队因经常处理艰难/紧要的任务而变得习惯和麻木。一旦失去警惕性和态势感知，便容易发生危险。

过度的职业礼貌 - 过于尊重或顺从级别或地位较高的人，以至于影响到所提供的医疗护理水平，或在讨论不足之处时变得犹豫不决。

光环效应 - 个人的“良好”声誉或丰富经验影响到所提供的医疗护理水平，或在讨论不足之处时变得犹豫不决。

隐秘意图 - 团队成员基于并未向团队公开的信息制定决策/提出建议。

高风险阶段 - 容易发生医疗事故的时间段。

袖手旁观 - 团队成员由于认为有他人负责而放弃对患者的护理责任。

任务（目标）沉溺 - 个人和/或团队因过于专注某一项任务而影响决策或忽视大局的状态。这种状态通常由任务执行过程中的实际压力或感知压力引起，或由工作量/压力相关问题引起。

表现监督 - 团队成员监督彼此的任务执行情况并在执行过程中提供反馈的能力。

共享心智模式 (Shared Mental Model) - 一种成体系的知识架构，由团队成员共有的任务或态势相关信息和关系组成。

沟通 (Communication) - 团队成员之间清楚准确地交换信息的过程。

过程中讨论 (Huddle) - 一种用于重建态势感知的临时计划，旨在强化已经执行的计划，并评估是否需要进行调整。

关键行动包括：

- 分享疑虑
- 讨论资源分配问题
- 预测结果
- 制定应急计划

交班 (Handoff) - 护理人员在各个护理阶段进行的信息/知识以及权限和职责的转移，旨在提供全程连续的护理服务。

领导能力 (Leadership) - 有能力通过管理团队可用的资源来协调团队成员和团队活动，并传达相关计划、以事后汇报的方式提供有关执行情况的信息并为团队成员提供必要的支持，从而促进团队活动的执行。

任务协助 (Task Assistance) - 一种相互支持的形式，一种团队行为，可保护个人成员免于承受超负荷的工作，从而避免由此产生的工作效率降低或出错风险增加问题。

事后汇报 (Debrief) - 在任务结束后进行的简短、非正式的信息交流和回顾，旨在提高团队的执行力和效力。

事前说明 (Brief) - 在任务开始前进行的讨论，旨在分配基本职责并确定期望、预期结果以及可能出现的突发状况。

适应能力 (Adaptability) - 根据不断变化的（内部或外部）条件调整策略和更改行动方案的能力。

收到确认 (Check Back) - 一种闭环沟通策略，用于对信息交流情况进行确认。信息发送者和接收者均处于闭环之中。该闭环具有周期性，能够确保信息的发送、接收和理解。

态势感知 (Situation Awareness) - 识别、处理和理解关键信息要素，从而在执行某项任务（护理计划）的过程中了解所发生情况的能力。团队成员可以了解周围情况以及接下来可能发生的事情，从而时刻保持警觉。

态势监控 (Situation Monitoring) - 主动观测和评估相关要素以获取信息、保持准确感知或了解团队运作情况的过程。

提倡与主张 (Advocacy and Assertion) - 当您的观点与决策者的观点不一致时，您所采取的干预手段。

相互监督 (Cross Monitoring) - 按照标准或共享护理计划监督其他团队成员行为的过程，旨在分担工作量并减少或避免错误。

相互信任 (Mutual Trust) - 拥有共同信念，相信其他团队成员会恪尽职守并保护队友利益。

相互支持 (Mutual Support) - 通过准确了解其他团队成员的职责、工作量和核心能力来评估和预测其他成员的需求，并在工作量/压力过高或过低时与其他成员相互分担工作量，以实现平衡。

协作 (Collaboration) - 一种冲突管理方法，可在符合患者最大利益的前提下令双方都满意。

主动呼叫 (Call Out) - 用于在发生紧急事件时传达关键信息的策略，旨在帮助团队预测并准备好关键的后续护理措施。相关信息会传达给特定人员。