

ГЛОССАРИЙ TEAMSTEPPS

CUS – Сигнальные фразы, обозначающие «Я обеспокоен (*Concerned*), мне неудобно (*Uncomfortable*), это проблема безопасности (*Safety*)». При разговоре все члены команды будут четко понимать не только проблему, но и масштабы проблемы.

DESC Script – Техника для управления и разрешения конфликтов личного характера.

STEP – Инструмент для мониторинга следующих элементов ситуации: СОСТОЯНИЯ (STATUS) пациента, Членов КОМАНДЫ (TEAM), Окружающей среды (Environment) и Прогресса (Progress) на пути к цели.

Адаптируемость (Adaptability) – Способность корректировать стратегии и изменять направление действий в ответ на изменяющиеся условия (внутренние или внешние).

Брифинг (Brief) – Обсуждение перед началом работы с определением основных ролей, установкой ожиданий, предполагаемых результатов и возможных непредвиденных обстоятельств.

Взаимная поддержка (Mutual Support) – Способность оценивать и предвидеть потребности других членов команды посредством точных знаний об их обязанностях, нагруженности задачами и основных возможностях, а также в ответ на изменение рабочей нагрузки между участниками для достижения баланса в периоды высокой или низкой нагрузки.

Взаимное доверие (Mutual Trust) – Общее убеждение в том, что члены команды будут выполнять свои роли и защищать интересы своих коллег по команде.

Вызов (Call Out) – тактика, используемая для передачи важной информации во время возникающего события. Помогает команде предвидеть развитие ситуации и готовиться к следующим этапам жизнеобеспечения. Информация направляется конкретному лицу.

Защита интересов и защита прав (Advocacy and Assertion) – Способы вмешательства, когда ваша точка зрения не совпадает с точкой зрения лица, принимающего решение.

Коммуникация (Communication) – Процесс, посредством которого члены команды четко и точно обмениваются информацией.

Коммуникация/Обмен информацией с обратной связью (Closed-Loop Communication/Information Exchange) – Инициация сообщения отправителем, получение и устное подтверждение сообщения получателем, а также проверка сообщения начальным отправителем.

Лидерство (Leadership) – Способность координировать действия членов команды и команд, управляя ресурсами, доступными для членов команды, и повышая эффективность работы команды, сообщая о планах, предоставляя информацию об эффективности работы команды посредством подведения итогов и предоставляя поддержку членам команды при необходимости.

Многокомандная система (Multi-Team System) – Система, в которой несколько команд отвечают за различные аспекты ведения пациента, требующая координации между всеми ними для обеспечения качественного ведения пациента.

Многокомандная система состоит из следующих команд:

Основная команда – Группа лиц, осуществляющих ведение, которые работают независимо друг от друга, чтобы управлять рядом закрепленных за ними пациентов, с момента оценки до размещения.

Координационная группа – Члены отдела/подразделения, отвечающие за управление операционной средой, которые поддерживают Основную команду.

Команда на случай непредвиденных обстоятельств – Команда, действующая ограниченное время, сформированная для непредвиденных или специфических событий и состоящая из членов различных команд.

Вспомогательные услуги – Прежде всего, это команда по оказанию услуг, задача которой заключается в поддержке основной команды (например, лаборатории, аптеки).

Службы поддержки – Прежде всего, это команда, ориентированная на обслуживание, задача которой - создать эффективную, безопасную, комфортную и чистую медицинскую среду (например, административно-хозяйственные работы).

Администрация – Включает исполнительное руководство подразделением или учреждением. Администрация несет общую ответственность за организацию. Эта команда создает климат и культуру, в которых функционирует система командной работы.

Мониторинг ситуации (Situation Monitoring) – Процесс активного изучения и оценки элементов ситуации для получения информации или поддержания точной осведомленности или понимания ситуации, в которой работает команда.

Обратная связь (Feedback) – Передача оценочной или корректирующей информации.

Осведомленность о ситуации (Situation Awareness) – Способность выявлять, обрабатывать и понимать критические элементы информации о том, что происходит с командой в отношении цели (плана ведения). Сотрудник знает, что происходит вокруг него и что может произойти дальше, постоянно оставаясь внимательным.

Передача (Handoff) – Передача информации/знаний наряду с полномочиями и ответственностью между сотрудниками здравоохранения на всех уровнях осуществления ведения и на всем протяжении оказания медицинской помощи.

Перекрестный мониторинг (Cross Monitoring) – Процесс мониторинга действий других членов команды по отношению к стандартному или общему плану ведения с целью распределения рабочей нагрузки и уменьшения или избежания ошибок.

Планерка (Huddle) – Специальное планирование для восстановления *Ситуационной осведомленности*; предназначена для укрепления планов, которые уже существуют, и оценки необходимости корректировки плана.

Основные действия включают:

- Разделение проблем
- Обсуждение вопросов распределения ресурсов
- Прогнозирование результатов
- Планирование на случай непредвиденных обстоятельств

Подведение итогов (Debrief) – Краткая неформальная сессия по обмену информацией, предназначенная для повышения эффективности работы команды и ее продуктивности; после анализа результатов.

Помощь в решении задач (Task Assistance) – Форма взаимной поддержки; такое поведение команды защищает отдельных членов от ситуаций перегрузки на работе, которые могут снизить эффективность и повысить риск ошибки.

Правило двух задач (Two Challenge Rule) – Стратегия постановки проблемы, возникающая, когда клинические действия или курс лечения отличаются от согласованного плана или обычной процедуры для представляемого события. Также для «Правила двух задач» необходимо, как минимум, дважды заявить о своей обеспокоенности, чтобы быть услышанным.

Пример: Укажите проблему (первая задача), и при отсутствии ответа или обсуждения, перефразируйте вопрос (вторая задача), чтобы убедиться, что задача была услышана и понята.

Препятствия (Obstacles) – Поведение людей, являющееся результатом как индивидуальности, так и отношения, которое препятствует эффективному выполнению работы. Препятствия всегда присутствуют, что требует повышенного внимания для их преодоления.

Пример некоторых препятствий:

Самоуспокоенность – Ситуация, когда отдельные лица и/или команды начинают чувствовать себя комфортно, выполняя как рутинные, так и сложные задачи. Становится опасным, когда команда теряет бдительность и понимание ситуации.

Чрезмерная профессиональная вежливость – Оказание лицу более высокого ранга или статуса слишком большого уважения или почтения так, что это влияет на уровень предоставляемого медицинского обслуживания или приводит к нерешительности для обсуждения недостатков в работе.

Эффект ореола – Ситуация, когда «отличная» репутация человека или его обширный опыт влияют на уровень предоставляемого медицинского обслуживания или приводят к нерешительности при обсуждении недостатков в работе.

Тайный план – Ситуация, когда член команды принимает решения/предложения на основе информации, которая не является очевидной для команды.

Высокорискованный этап – Процедура, в течение которой может произойти медицинская ошибка.

Синдром пассажира – Ситуация, когда члены команды снимают с себя ответственность за уход за пациентом, потому что за него отвечает кто-то другой.

Фиксация на задаче (цели) – Состояние, при котором внимание человека и/или команды к задаче может мешать им принять решение или увидеть «общую картину». Обычно это обусловлено реальным или предполагаемым давлением или проблемами, связанными с рабочей нагрузкой/стрессом.

Мониторинг эффективности – Способность членов команды контролировать выполнение задач друг друга и давать обратную связь во время выполнения задач.

Совместно используемая ментальная модель (Shared Mental Model) – Организационная структура знаний о соответствующих фактах и отношениях о задаче или ситуации, которую имеют все члены команды.

Сотрудничество (Collaboration) – Подход к управлению конфликтом, который приводит к взаимно удовлетворительному решению, наилучшим образом отвечающему интересам пациента.

Уточнение (Check Back) – Стратегия взаимодействия с обратной связью, используемая для проверки и подтверждения информации, которой обменивались. В этом участвуют и отправитель, и получатель, и существует цикличность, гарантирующая, что информация была отправлена, получена и понята.