



**Pelle Gustafsson**

Chefläkare LÖF



**Julia Halatchev**

Anestesisjuksköterska  
Enhetschef operationsavd  
Sunderby sjukhus



**Hanna Hövenmark**

Specialistläkare anestesi/iva  
ST-läkarchef  
Sunderby sjukhus

Ohövt beteende på operationsavdelningen  
-spelar det någon roll?

# Ohövligt beteende på operationsavdelningen

- spelar det någon roll?

Pelle Gustafson, docent

Chefläkare Löf – regionernas ömsesidiga försäkringsbolag



# Vad är ett team?

- En grupp människor med ett gemensamt syfte eller mål
- Ofta finns kompletterande färdigheter / kompetenser
- Kan skapa synergieffekter

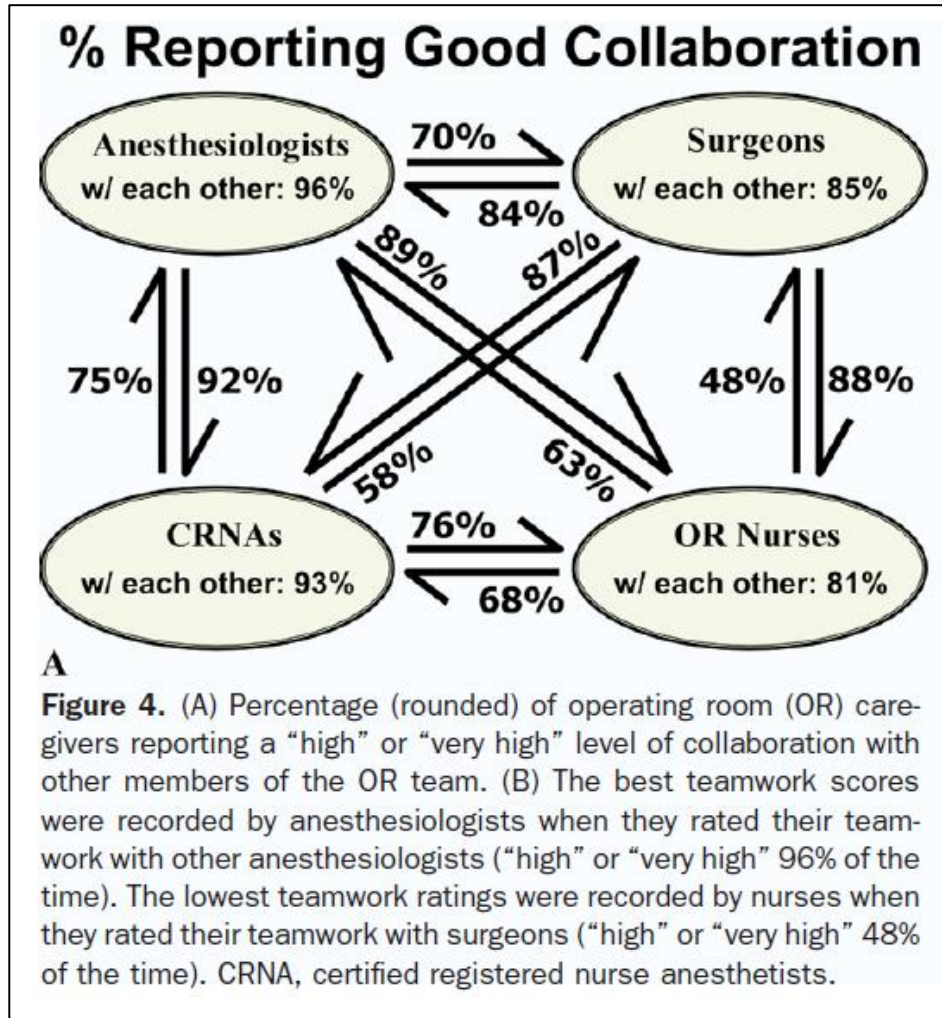
# Vad kännetecknar det goda teamet?

- Ett team som löser sin uppgift
- Ett team som lär sig under vägen
- Ett team som löser sin uppgift bättre nästa gång

# Har vi bra teamarbete?

Samarbete på operationssal

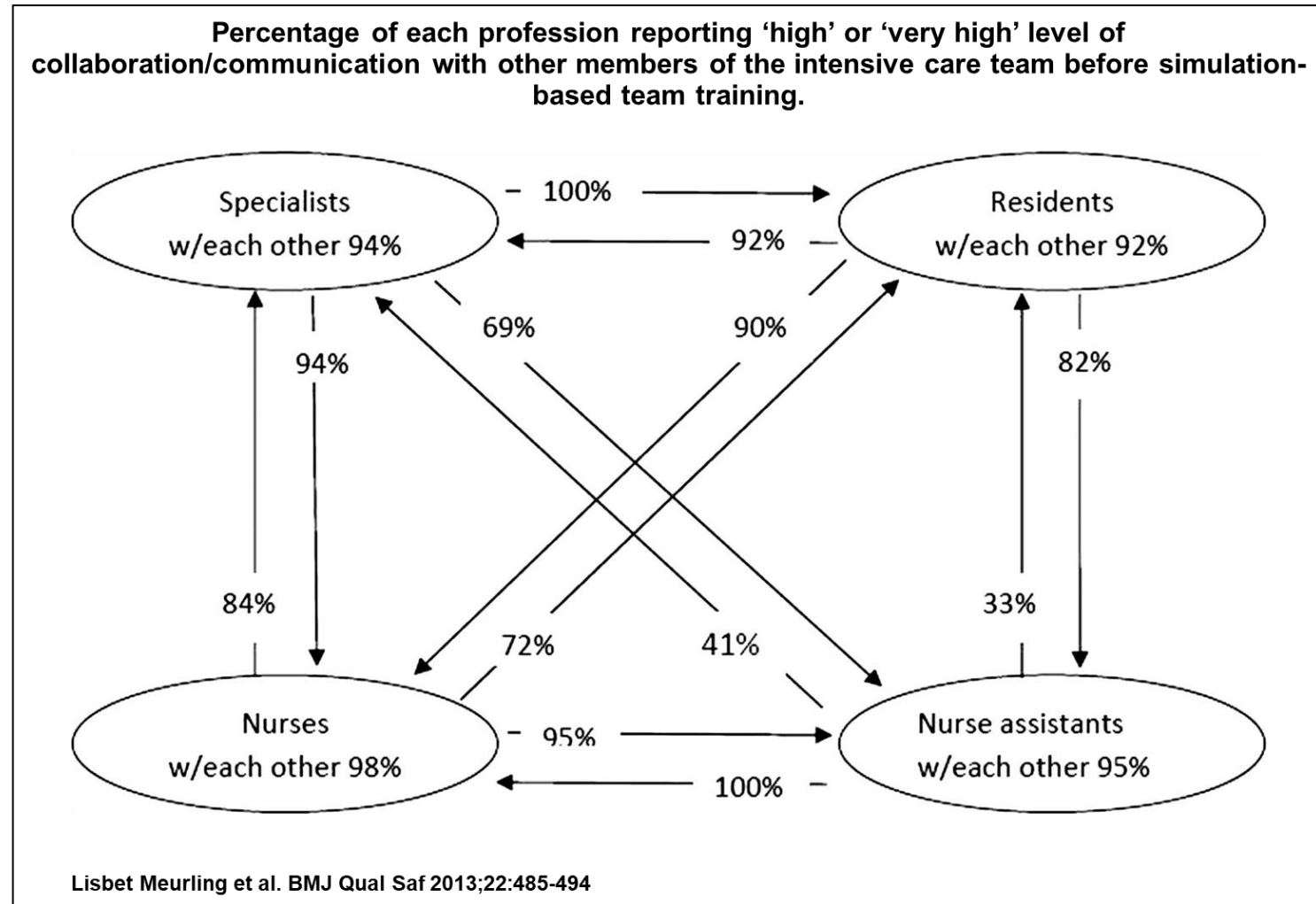
Makary et al 2006



# Har vi bra teamarbete?

Samarbete på IVA

Meurling et al 2013



Clin Orthop Relat Res (2015) 473:1582–1589  
DOI 10.1007/s11999-014-3966-2

Clinical Orthopaedics  
and Related Research®  
A Publication of The Association of Bone and Joint Surgeons®

SYMPOSIUM: PATIENT SAFETY: COLLABORATION, COMMUNICATION, AND PHYSICIAN  
LEADERSHIP

## How Prevalent Are Hazardous Attitudes Among Orthopaedic Surgeons?

Wendy E. Bruinsma MD, Stéphanie J. E. Becker MD,  
Thierry G. Guitton MD, PhD, John Kadzielski MD,  
David Ring MD, PhD

Clin Orthop Relat Res (2015) 473:1544–1551  
DOI 10.1007/s11999-014-3687-6

Clinical Orthopaedics  
and Related Research®  
A Publication of The Association of Bone and Joint Surgeons®

SYMPOSIUM: PATIENT SAFETY: COLLABORATION, COMMUNICATION, AND PHYSICIAN  
LEADERSHIP

## Surgeons' Attitudes Are Associated With Reoperation and Readmission Rates

John Kadzielski MD, Frank McCormick MD,  
James H. Herndon MD, MBA, Harry Rubash MD,  
David Ring MD, PhD

# Bruinsma et al. 2015

- Hazardous attitudes = macho, impulsiveness, antiauthority, resignation, invulnerability, overconfidence
- FAA / CATA test used to identify dangerous traits in pilots
- Translated into medical milieu
- Worldwide survey among > 800 orthopedic and trauma surgeons

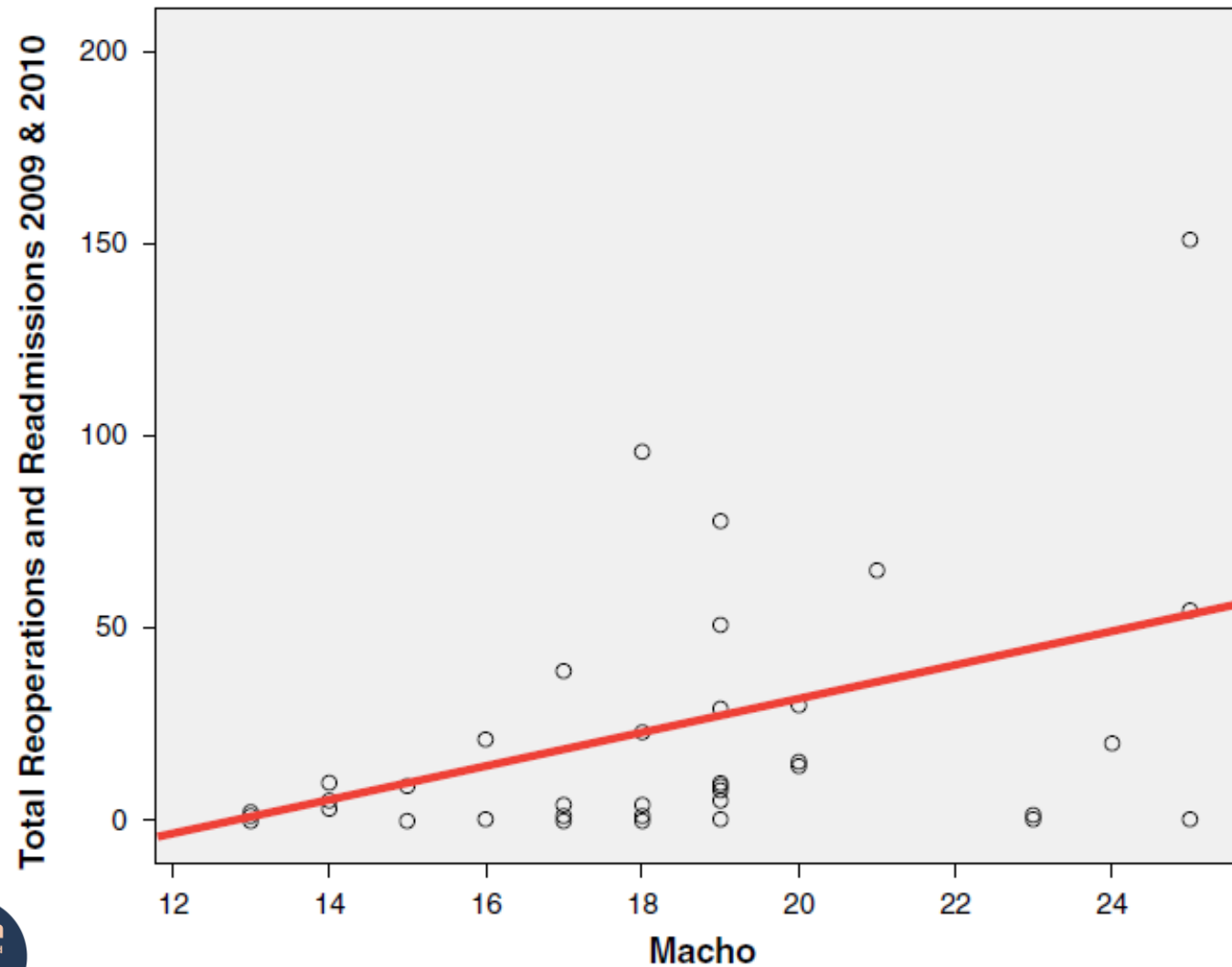
# Bruinsma et al. 2015

- 364 answers (332 men)
- 137 (38 %) had at least one score considered dangerously high in pilots:
  - 102 macho
  - 41 self-confidence
  - 22 worry/anxiety
  - 10 antiauthority
- “Awareness of such attitudes may improve safety also in surgery”
- “Further research needed”

# Kadzielski et al. 2015

- 46 orthopedic surgeons at Mass General invited
- 31 participated
- Modified Hazardous Attitudes Scale
- Linking hazardous attitudes to patient outcome (reoperation and/or readmission)
- Same pattern of hazardous attitudes as seen by Bruinsma et al

# Kadzielski et al. 2015

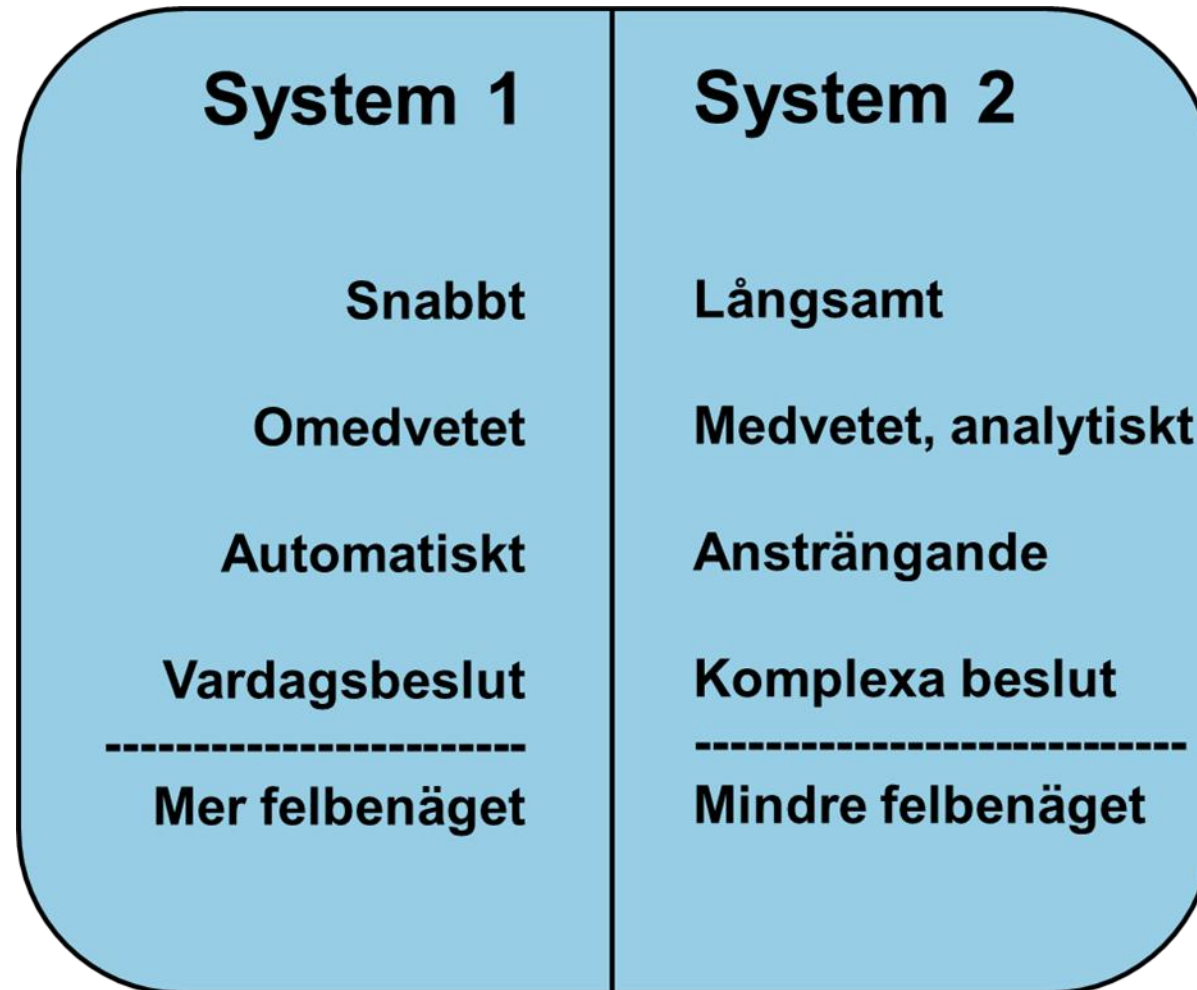


One of five negative events can be explained by macho attitude alone...

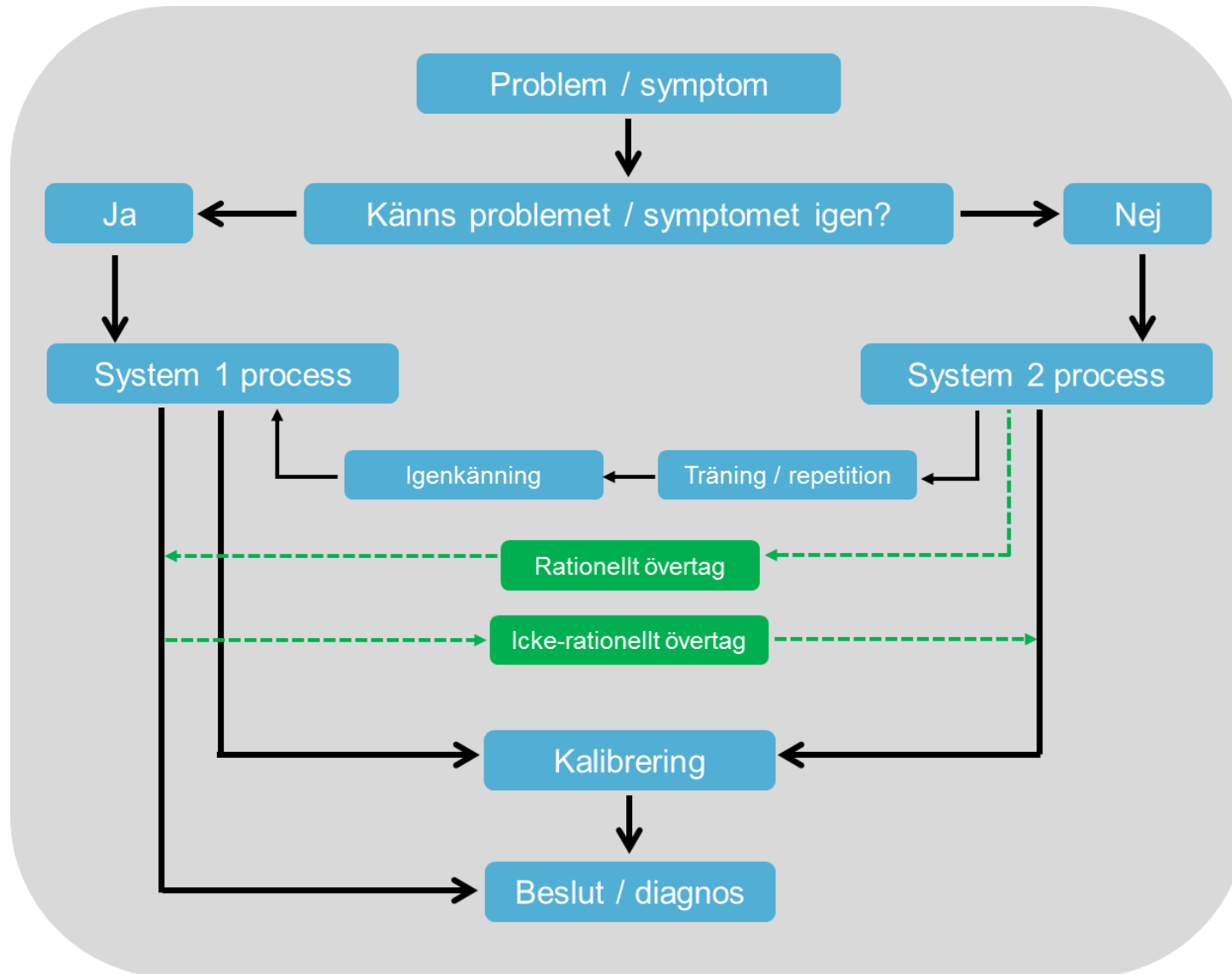
# Kadzielski et al. 2015

- “Regardless, in the hospital setting, elevated levels of macho attitude may not be consistent with the routine delivery of safe surgical care in a teamwork setting where human factors and safe systems are the key to success.”

# Hur våra hjärnor fungerar



# Diagnostiska fel



Dual process theory

# Vilka signaler skickar ni ut?

## Hazardous Attitude

Macho \_\_\_\_\_

Antiauthority \_\_\_\_\_

Impulsivity \_\_\_\_\_

Resignation \_\_\_\_\_

Self-confidence \_\_\_\_\_

Worry \_\_\_\_\_

# Vilka signaler skickar ni ut?

## Hazardous Attitude → Antidote

|                 |   |                                             |
|-----------------|---|---------------------------------------------|
| Macho           | → | Taking chances is foolish.                  |
| Antiauthority   | → | Follow the rules. They are usually right.   |
| Impulsivity     | → | Not so fast. Think first.                   |
| Resignation     | → | I am not helpless. I can make a difference. |
| Self-confidence | → | Don't get in over my head.                  |
| Worry           | → | If it does not feel right, don't do it.     |

# Om effekten av ett bra säkerhetsarbete...

”Ni får aldrig veta namnen på de patienter ni inte skadar. Ert bidrag är det som skulle ha drabbat dem, men som nu inte hände.

Men, även om ni inte vet vilka de är, så vet ni att föräldrar går på bröllop och skolavslutningar som de annars skulle ha missat, att barnbarn lär känna mor- och farföräldrar som de aldrig annars skulle ha mött. Ni vet att de kommer att resa, arbeta, läsa böcker, bli förälskade, vandra i fjällen, sjunga i kör, och ta hand om sina trädgårdar...

Utan ert säkerhetsarbete hade det aldrig hänt.”

(efter Don Berwick, IHI)



# Det hövliga teamet



+

•

○

# Föreläsning

Hanna Hövenmark

Specialistläkare anesthesi/IVA  
ST-läkarchef anopiva Sunderby sjukhus

## Våra erfarenheter från Sunderby sjukhus

Julia Halatchev &  
Hanna Hövenmark

+

○

Det hövliga  
Såstaholm

### Gruppdiskussion

Era tankar om det hövliga teamet?  
Något ni vill arbeta med?  
Relevant/viktigt för era arbetsplatser?

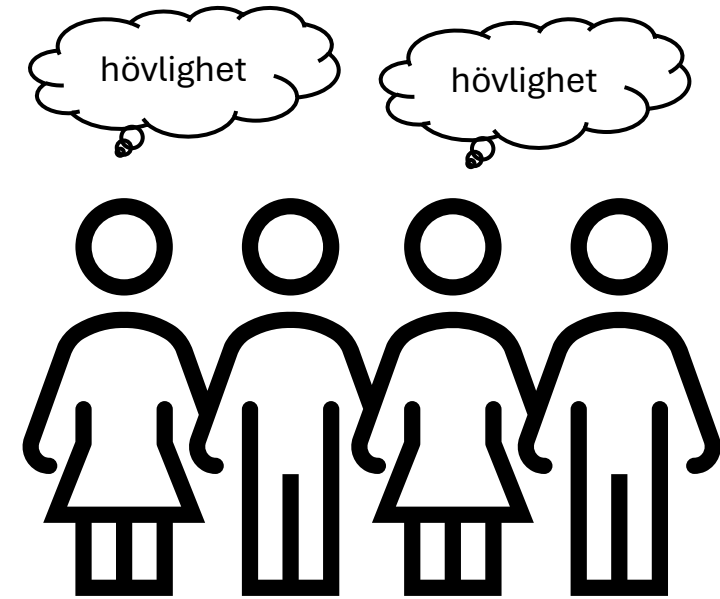
•

## Det hövliga teamet

historien om hur svenskans osexigaste ord kom in i värmen

eller

***hur*** vi är mot varandra,  
spelar roll för hur det går  
för patienterna



○

+



TEAMARBETE



●



# Vad är ett bra team?

---



psykologisk trygghet

tydliga mål och roller

öppen och ärlig kommunikation

delat ansvar

mångfald och respekt

konstruktiv konflikthantering

engagemang

# Psykologisk trygghet

vågar ställa frågor

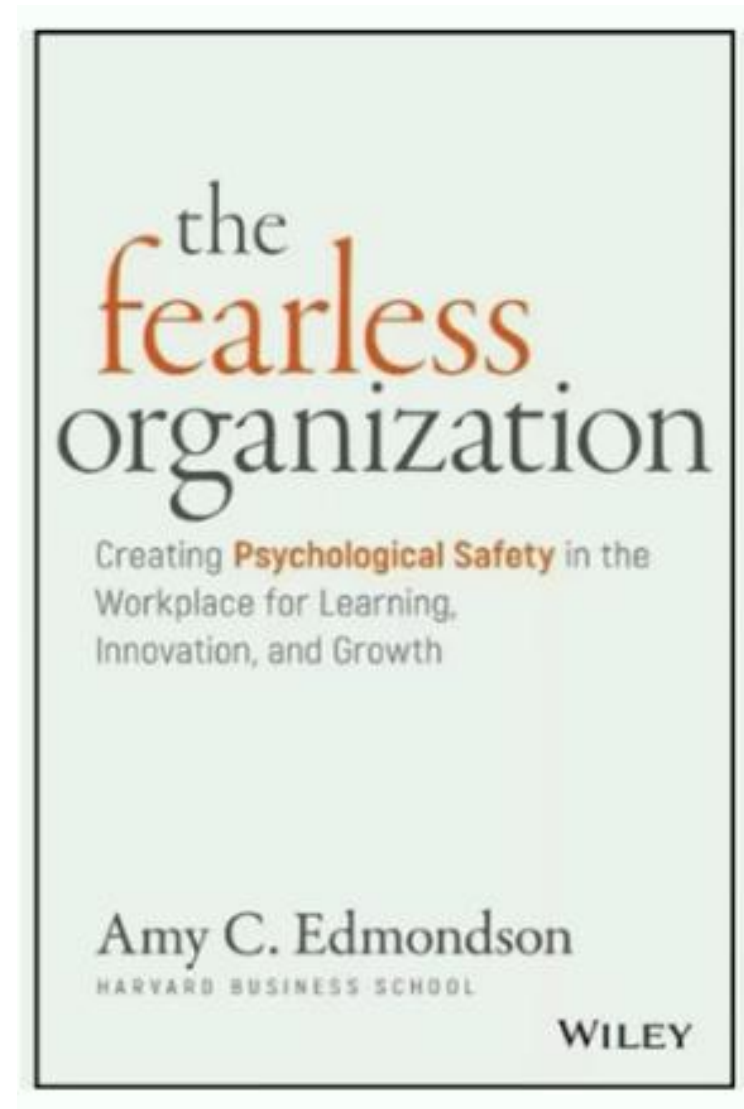
bekväm med att dela idéer

ser oenighet som något positivt

tillåts göra fel utan att det hålls  
emot en

törs ge av sig själv i mötet med  
andra

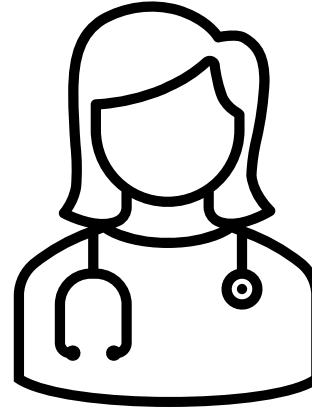
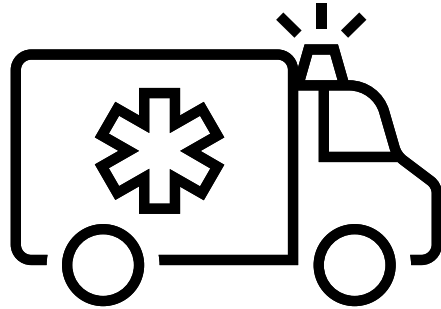
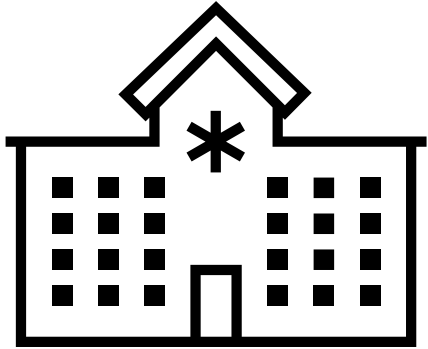
vågar be om hjälp





# Varför behöver vi prata om det här?

- Sjukvården är en komplex bransch
- Mycket personal – olika team
- Varierande miljöer och lokaler



Att arbeta i akutsjukvård

stress

pressade situationen där vi “blottar” mer av oss själva mer än på andra arbetsplatser  
liv och död

VI BEHÖVER ALLA FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR ATT VARA DEN BÄSTA VERSIONEN AV OSS SJÄLVA



# Respekt & hövlighet

Användande av hela hjärnan  
(bandbredd)

Bästa möjliga beslutsfattande för våra  
patienter



Ett bra,  
tryggt team  
presterar  
bättre

Outcome för **patienterna** blir bättre



# Civility = hövlighet, artighet, snällhet



Civility is the practice of treating others with respect, dignity, and courtesy, even when you disagree. It involves polite and reasonable behavior that acknowledges others' rights, concerns, and views. Essentially, civility is about managing disagreements respectfully and demonstrating a general awareness and consideration for others

# Det hövliga teamet



# Vad säger forskningen?



Randomized Controlled Trial > BMJ Qual Saf. 2019 Sep;28(9):750-757.

doi: 10.1136/bmjqs-2019-009598. Epub 2019 May 31.

## Exposure to incivility hinders clinical performance in a simulated operative crisis

Daniel Katz<sup>1</sup>, Kimberly Blasius<sup>2</sup>, Robert Isaak<sup>2</sup>, Jonathan Lipps<sup>3</sup>, Michael Kushelev<sup>3</sup>,  
Andrew Goldberg<sup>4</sup>, Jarrett Fastman<sup>4</sup>, Benjamin Marsh<sup>4</sup>, Samuel DeMaria<sup>4</sup>

Randomized Controlled Trial

> [Pediatrics](#). 2015 Sep;136(3):487-95. doi: 10.1542/peds.2015-1385.

Epub 2015 Aug 10.

# The Impact of Rudeness on Medical Team Performance: A Randomized Trial

Arieh Riskin<sup>1</sup>, Amir Erez<sup>2</sup>, Trevor A Foulk<sup>2</sup>, Amir Kugelman<sup>3</sup>, Ayala Gover<sup>4</sup>, Irit Shoris<sup>3</sup>, Kinneret S Riskin<sup>5</sup>, Peter A Bamberger<sup>6</sup>

Affiliations + expand

PMID: 26260718 DOI: [10.1542/peds.2015-1385](#)

➤ [Front Psychol.](#) 2020 Jul 7:11:1584. doi: 10.3389/fpsyg.2020.01584. eCollection 2020.

# The Decline in Task Performance After Witnessing Rudeness Is Moderated by Emotional Empathy—A Pilot Study

Gadi Gilam <sup>1 2</sup>, Bar Horing <sup>2</sup>, Ronny Sivan <sup>2</sup>, Noam Weinman <sup>2</sup>, Sean C Mackey <sup>1</sup>

Affiliations + expand

PMID: 32733343    PMCID: [PMC7358519](#)    DOI: [10.3389/fpsyg.2020.01584](#)

➤ [J Dent Educ.](#) 2021 Oct;85(10):1588-1595. doi: 10.1002/jdd.12651. Epub 2021 Jun 6.

# How witnessing rudeness can disrupt psycho-motor performance of dental students

Andrew Woolum<sup>1</sup>, Luisa F Echeto<sup>2</sup>, Binyamin Cooper<sup>3</sup>, Jake Gale<sup>4</sup>, Amir Erez<sup>4</sup>, Joseph Katz<sup>2</sup>,  
Marcio Guelmann<sup>2</sup>, Roy G Jerrell<sup>2</sup>, Panagiotis Zoidis<sup>2</sup>

Affiliations + expand

PMID: 34091903 DOI: [10.1002/jdd.12651](#)

Comparative Study

> JAMA Surg. 2019 Sep 1;154(9):828-834. doi: 10.1001/jamasurg.2019.1738.

# Association of Coworker Reports About Unprofessional Behavior by Surgeons With Surgical Complications in Their Patients

William O Cooper<sup>1</sup>, David A Spain<sup>2</sup>, Oscar Guillamondegui<sup>3</sup>, Rachel R Kelz<sup>4</sup>,  
Henry J Domenico<sup>5</sup>, Joseph Hopkins<sup>6</sup>, Patricia Sullivan<sup>7</sup>, Ilene N Moore<sup>1</sup>, James W Pichert<sup>1</sup>,  
Thomas F Catron<sup>1</sup>, Lynn E Webb<sup>1</sup>, Roger R Dmochowski<sup>1 8 9</sup>, Gerald B Hickson<sup>1 9</sup>

Affiliations + expand

PMID: 31215973 PMCID: PMC6585020 DOI: 10.1001/jamasurg.2019.1738



## Vad är **ohövlighet**?

- skrika
- förminska
- skälla ut
- baktala
- himla med ögonen
- kolla mobilen på möten
- prata över huvudet
- stressa och forcera
- inte respektera överenskommelser, (tider, bedömningar etc),
- skvallra
- lära ut genom förnedring
- etc, etc...



*Mottagaren har  
tolkningsförelräde*

Dvs om jag har fått någon att må dåligt  
över hur jag pratat med- eller agerat mot  
dem, måste jag ta ansvar oavsett vad min  
intention var

+

•

○

Rudeness  
= elakhet,  
fräckhet,  
otrevlighet

Vad händer i oss när vi upplever detta?

- Vår “bandbredd” minskar, dvs förmågan att effektivt hantera parallella uppgifter och tankar
- Normalt kan vi bolla 6-8 saker samtidigt
- På jobbet: differentialdiagnoser, olika patienter, blodprovsresultat, rutiner, anamnesuppgifter, namn etc

Rudeness minskar vår förmåga att göra vårt jobb och gör oss aktivt sämre. Det tar också fokus från våra huvudpersoner: **patienterna**

# Det räcker med att *se*

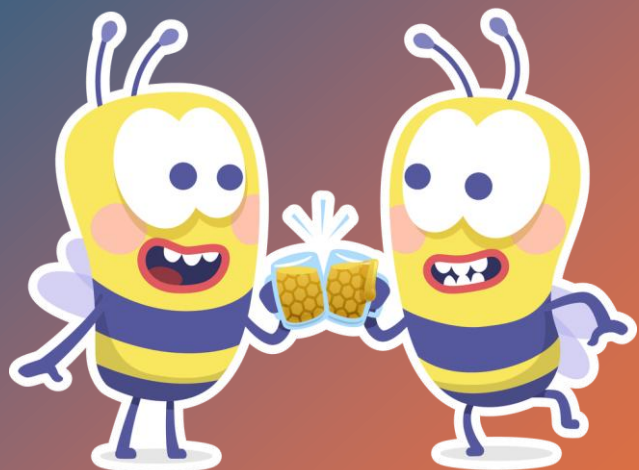
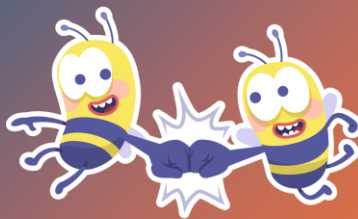
+ •

för att bli påverkad av ohövlighet





+



# Vad kan vi göra?

Speak up!

Teamträning, simulering

Fikarummet

Vad kan  
jag göra?





I VILKA SITUATIONER RISKERAR DU  
ATT BLI EN OHÖVLIG MEDARBETARE?



DISKUTERA 2 OCH 2

+

•

◦ Varför ska  
man som  
chef/ledning  
prata om  
hövlighet?

Sätter tonen för arbetsplatsen

Föregå med gott exempel

Patientsäkerhet

Ekonomi

Effektivitet

Arbetsmiljö

# Hur har vi på Operationsavdelningen fortsatt jobba med hövlighet?

+

•

○

**VI PRATAR OM HÖVLIGHET SOM EN DEL  
AV TRYGGHET OCH SÄKER VÅRD**

**VI HAR FOKUSERAT OCH SYNLI GGJORT  
KONKRETA BETEENDEN I VARDAGEN**

**VI HAR PRATAT MYCKET TILLSAMMANS  
OM HUR VI VILL HA DET**

**VI HAR KARTLAGT OCH FÖLJT UPP HUR  
KULTUREN UPPLEVS**

**LEDARSKAP OCH TYDLIG RIKTNING**

- +
- 
- Ett respektfullt & hövligt bemötande visar vilken slags arbetsplats vi vill vara - och hur vi tar ansvar för varandra & vården vi bedriver

+

•

○

+

•

○

# Några avslutande poängar

- Hövlighet går hand i hand med tydlighet och ledarskap
- Det handlar **inte** om total avsaknad av oenighet eller konflikt
- Spelar det någon roll vem i teamet som är ohövlig? Ja och nej



# Det hövliga Såstaholm

## Gruppdiskussion

Era tankar om det hövliga teamet?

Något ni vill arbeta med?

Relevant/viktigt för era arbetsplatser?



*“Ibland måste man göra saker man inte vågar,  
annars är man ingen människa utan bara en  
liten lort”*

Astrid Lindgren ur Bröderna Lejonhjärta

Speak up!

[hanna.hovenmark@norrboten.se](mailto:hanna.hovenmark@norrboten.se)

