

Podajanje povratne informacije specializantu družinske medicine

Davorina Petek

Marija Petek Šter

Literatura

- Swanwick T. Understanding medical education. Evidence, theory and practice. 2nded. Wiley Blackwell, London, UK., 2014.
- Mehay R. The Essential Handbook for GP Training and Education. Radcliffe Publishing, London UK, 2012.
- Holcar Brunauer in sod. Povratna informacija.V: Formativno spremljanje v podporo učenju. priročnik za učitelje in strokovne delavce. Zavod RS za šolstvo Ljubljana, 2016.

Zahvala

da skrbita za andragoško izobraževanje in literaturo:

- Evi Cedilnik Gorup
- Vesni Homar

Ocenjevanje (assessment)

- je kompleksen proces,
- glede na vnaprej postavljene kriterije meri specializantovo učenje,
- jih ocenjuje (glede na standard, glede na ostale),
- oceni dosežke (za spec, za ...),
- motivira specializanta za
- daje informacije za izboljšanje programa,
- **daje povratno informacijo učencu**

specializanta?

Naslove: ali bi raje uporabljali izraza sprotno in končno ocenjevanje? Kot naslov pa povezava med sprotim/končnim ocenjevanjem?

- formativno ocenjevanje (in sumativna) se zadnja leta združuje s sumativnim
- ocenjevanje na delovnem mestu (formativno) se združuje in postaja del sumativnega

Verjetno se bo povedalo, da so bile metode za ocenjevanje znanja in veščin že predstavljene in se bomo posvetili zgolj kompetenčnemu modelu?

vanje in kompetence

- Conscious competence model:
 - kako pridobimo veščino
 - od začetnika do mojstra
 - nelagodje učenca v stopnji 2,3
 - vaja, vaja, vaja

kaj je tu mišljeno- ali stopnja 2 in 3 in modela, ki sledi?

Naslov? Verjetno gre za Consciuse competence model?

Unconscious Incompetence

You don't know that you don't know how to do something.

Conscious Incompetence

You know that you don't know how to do something and it bothers you.

Conscious Competence

You know that you know how to do something and it takes effort.

Unconscious Competence

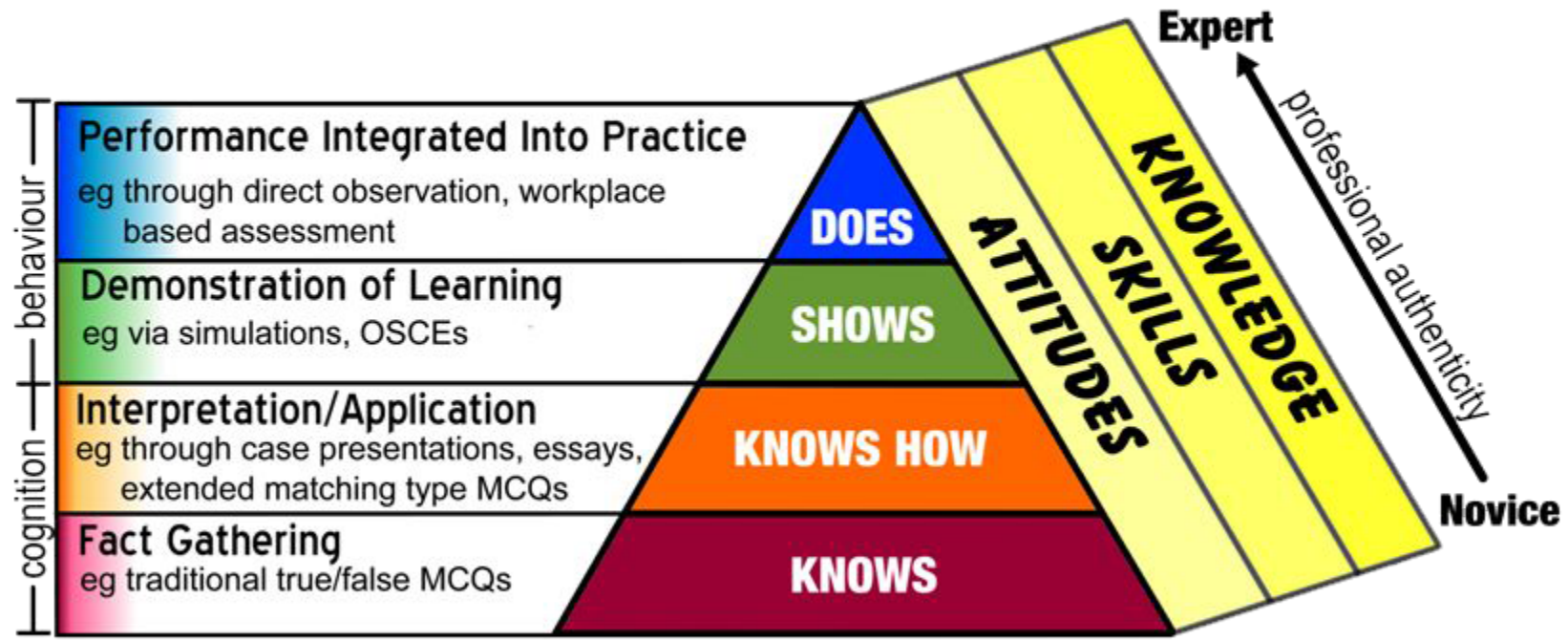
You know how to do something and it is second nature; you rock at it.

Kakšno ocenjevalno metodo uporabiti?

- Conscious competence model
 - definira, kaj je kompetenca
 - opredeli ocenjevalno mrežo, kamor razvrstimo specializanta
 - Potrebno je še najti metodo za ocenjevanje
 - znanja
 - obnašanja, izvedbe

MILLER'S PRISM OF CLINICAL COMPETENCE (aka Miller's Pyramid)

it is only in the "does" triangle that the doctor truly performs



Based on work by Miller GE, *The Assessment of Clinical Skills/Competence/Performance*; Acad. Med. 1990; 65(9); 63-67
Adapted by Drs. R. Mehay & R. Burns, UK (Jan 2009)

Povratna informacija

- Omogoča način, s katerim ocenjevanje postane orodje za poučevanje in učenje in predstavlja osrednji del koncepta formativnega ocenjevanja
 - Povratna informacija je pozitivno povezana z dosežki učenca
- VENDAR!!**
- Pomembna je kakovost povratne informacije

Povratna informacija – formativno ocenjevanje

- ne preverjamo znanja
- preverjamo kompleksne veščine:
 - kako voditi bolnike s kompleksnimi problemi
 - analitične sposobnosti specializanta
 - znanje kompleksne veščine (komunikacija)
- Ocenjevanje na delovnem mestu

to bo potem sašo razdelal -

Potrebne značilnosti dobre povratne informacije

- jasno sporočilo
- pozitivna
- dialog
- brez poniževanja/superiornosti
- motivira specializanta za učenje in razvoj

predlagam, da se definicijo poda na začetku v enem slidu

informacija - definicija

- informacija o delovanju (obnašanju) specializanta (študenta) z namenom
 - potrditve, kaj dela dobro,
 - do katere stopnje znanja/kompetence je prišel
 - vzpodbuditve k iskanju pomanjkljivosti
 - pomoči, da se izboljša na področjih, kjer je slabši
- informacija o tem, kako je učinkovit in kako deluje na druge
- nevtralna informacija, ki analizira med želenim in doseženim
- učenje skozi napake
- dajanje IN sprejemanje povratne informacije je lahko težavo

Kdaj je povratna informacija ustrezna?

- analiza primerov
- pomembni/kritični dogodki
- pritožbe
- analiza napotitev in predpisovanja zdravil
- povratna informacija drugih članov tima
- povratna informacija bolnikov

Značilnosti kompetentnega učitelja, ki poda povratno informacijo

- znanje (večje znanje in razumevanje področja kot pri specializantu)
- stališča učitelja (mentorja) do poučevanja
 - empatija do specializantov
 - sposobnost sporazumevanja o ciljih učenja
 - skrb za integriteto lastnega mnenja
- znanje glede ocenjevanja
 - poznavanje standardov
 - ustrezna pričakovanja glede specializantovega nivoja v učnem procesu
 - poznavanje ciljev učenja (tudi kratkoročni)
 - izkušnje glede znanja specializantov

Značilnosti kompetentnega učitelja, ki poda povratno informacijo

- Veščina evalvacije – kvalitativna ocena & izkušnje kot ocenjevalec
- izkušnja v dajanju povratne informacije
 - identifikacija dobrih in šibkih področij
 - komentarji glede na kriterije
 - predlogi/primeri za različne načine učenja

mogoče bi to sledilo bolj predstavitve, ker se vež znanje in večine osebe, podaja

Šinkovito povratno informacijo?

- informacija: dejstva, primeri obnašanja in delovanja
- O obnašanju in delovanju NE o tem, kakšen je
- Kar vodi v akcijo: specifičen namen
- Potrditi ali izboljšati delovanje/obnašanje: jasno povedati, kaj si želimo videti kot nadaljevanje ali spremembo
- pomagati specializantu, da najde pot oz. način

Dobra povratna informacija

- pomaga opredeliti, kaj je dobra klinična praksa oz. obnašanje
- pomaga k razvoju refleksije – samoocenjevanja – v učenju
- podaja kakovostne informacije o njihovem napredku
- vzpodbuja mentorjev in vrstnikov dialog glede učenja
- vzpodbuja pozitivno motivacijo in samopodobo
- daje informacije za izboljšanje poučevanja

Priprava na dajanje povratne informacije

- preveriti dejstva (če ne: nestrinjanje, kaos)
- opredeliti namen
- opreeliti področje kliničnega dela: profesionalizem, celostna oskrba, diagnostični postopki, klinično vodenje): potrebno izboljšanje, ustrezno, odlično
- predvideti, če je specializant v ustreznem stanju sprejemanja pov. info,
- ali sem sam(a) v stanju dajanja povr. info?
- dajanje povr. info časovno ustrezno (ne za zastarane dogodke)
- specializante (učence) je treba obvestiti o namenu in izvedbi dajanja povratne informacije

Dajanje povratne informacije

- Opisno: obnašanje, ne osebnost (obsojajoče)
- Specifično, konkretno, uporabno
- Izogibati se:
 - osebnim komentarjem(izgledaš povaljan, zgubljen)
 - mešanim sporočilom (izgledaš miselno odsoten, tvoje delo pa je v splošnem dobro)
 - generalizaciji (tvoje obnašanje je neustrezno. Uredi ga)
- Usmerjeno k opaženemu obnašanju ki se lahko spremeni (s svojo pojavo si za osebe strašljiv)

- časovno ustrezno, sprotno, primerno pogosto
- ne prehitro, da ne preprečimo samoiniciativnega reševanja problemov
- selektivno: 2-3 teme
- ponudi sodelovanje pri iskanju rešitev
- spodbuja samorefleksijo

Povratna informacija v obliki vprašanj

- predstavi mi primer, na kakšen problem si naletel(a)
- Kaj bi moral(a) spremeniti?
- Kaj boš torej naredil(a)?

Načini podajanja koristne napram nekoristni povratni informaciji

nekoristna PI	Razlog	Koristna PI	Razlog
Tvoje neverbalno sporazumevanje na začetku ni bilo najboljše	obsojajoče	Ko je pacient začel opisovati težave, si gledala v računalnik in ne bolnika	opisno, natančno, obnašanje
Nisi bil dovolj empatičen	presplošno	Nisi potrdil problema, ki ga ima pacientka zaradi možgane bolezni	identifikacija specifičnega problema, obnašanje
Bil si zelo odrezav	osebnostna karakteristika	Pacienta si veliko prekinjal, npr...	obnašanje, specifična PI
Bolje bi bilo, če bi naredil tako	nasvet	ali si pomislil, da bi poskusil tako...	vzpodbujanje drugačnih pristopov
bilo je zelo dobro	nespecifično	Na začetku si uporabil odprta vprašanja, dovolil, da je povedala, nato si	pozitivno, specifično, opisno

Modeli dajanja povratne informacije

- Pendleton:
 - časovni okvir,
 - tema
 - kaj misliš, da si naredil dobro (samorefleksija)
 - kaj mislim, da si naredil dobro
 - kaj bi ti sam spremenil
 - kaj jaz priporočam, da bi spremenil? (konstruktivna priporočila z aspemembo)
- za začetne specializante ali študente
- preprosta struktura za začetne učitelje

ali je predstavitev enega in drugega modela relevantna za mentorje?

ov model – slabe strani

- tog
- določen vrstni red vsebine povratne informacije
- nujni del pozitivne informacije zmanjšuje čas za konstruktivno kritiko
- učenci cenijo omenjanje dobrih plati
- vendar si želijo nasvet, kako se izboljšati

Modeli dajanja povratne informacije – ALOBA (Silvermann)

- agenda–led-outcome based analysis
- za povratno informacijo v mali skupini ali individualno
- ALOBA pristop gradi okrog učenčeve agende:
- ugotoviti njihove probleme v kontekstu njihovega in pacientovega željenega izida posveta
- ugotoviti, kaj bi specializant rad od skupine
- omogoča dajanje povratne informacije v mali skupini in uči udeležence kako to storiti – torej razvija njihove veščine dajanja povratne informacije

Organiziranje povratne informacije

Naloga učitelja	Razlog
Opredeliti specializantovo agendo	Pomaga specializantu izraziti poglede na posvet in kaj želi od skupine
Razprava o izidu/rezultatih, ki jih želita doseči specializant in pacient	Specializant spoznava pomen lastnega cilja in pacientovega cilja
Dovoliti, da specializant prvi komentira	vzpodbuja samooceno in refleksijo
vkluči celotno skupino v reševanje problema	Vsi specializanti postanejo bolj analitični in podajo mnenje, kako bi sami delovali v taki situaciji

Skupinska povratna informacija

Naloga učitelja/mentorja	Razlog
Povabiti k povratni informaciji celo skupino	Specializanti razvijejo večino dajanja neobsojajoče povratne informacije
Zagotoviti uravnoteženo, neobsojajočo, deskriptivno povratno informacijo	Omogočiti, da člani skupine uravnoteženo navedejo dobre in manj uspešne strani
Predlagati drugačne pristope raje kot dajati navodila	Specializanti razpravljajo o drugih pristopih in kako bi se obnesli
Biti podporen, vzornik	sodelovanje pri konstruktivni povratni informaciji

Zagotoviti, da povratna informacija vodi do večjega razumevanja

Naloga učitelja/mentorja	Razlog
Razpravljati o predlogih	Udeleženci skupine naj imajo čas, da analizirajo predloge in se pogovarjajo o učinkih
Uporabiti posvet kot učni material	Vsi udeleženci skupine naj prispevajo in se nekaj naučijo
Razvoj širše razprave	razpravljati o konceptih in raziskovalnih dokazih
Paziti na strukturo, narediti povzetek in zapis	Zaključki so pomembni za vodenje naslednjih skupin

Kaj s povratno informacijo pridobi specializant

- informacijo, kako napreduje
- spozna razkorak med njegovim trenutnim znanjem/kompetencami in končnim namenom učenja
- povratna info ponudi možnosti rešitve
- pomaga pri samovrednotenju dosežkov
- usmerja specializanta naprej
- ponuja priložost za sodelovanje in dialog z učiteljem
- izboljšuje samopodobo gledena doseženo

Kaj pridobi mentor?

- pomaga ugotavljati specializantove potrebe in načrtovati izobraževanje
- specializanti so bolj zavzeti
- specializanti so bolj samoiniciativni
- mentor dobi informacije, ki jih lahko uporabi za mentoriranje drugih