

## Fire gode vaner for effektiv medisinsk kommunikasjon

Vane	Ferdigheter	Teknikker og eksempler	Gevinst
1  Investér i begynnelsen	<b>Etablér kontakt tidlig</b>  <b>Få fram hva pasienten har på hjertet</b>  <b>Planlegg konsultasjonen sammen med pasienten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hils vennlig, introduser deg selv for alle til stede</li> <li>Vis at du kjenner pasienten</li> <li>Sørg for at pasienten føler seg vel</li> <li>Kom gjerne med en sosialt preget kommentar</li> <li>Still åpne spørsmål til å begynne med               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Du er henvist for ... Kan du si litt om...</li> <li>- Er det noe mer du vil ta opp innledningsvis?</li> </ul> </li> <li>Oppsummér din forståelse av hva timen gjelder, sjekk pasientens forståelse og aksept</li> <li>Forklar pasienten hva du skal gjøre</li> <li>Prioritéér om nødvendig</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En god atmosfære</li> <li>Legger grunnlaget for pasienttilfredshet</li> <li>Raskere tilgang til pasientens oppfatning av konsultasjonen</li> <li>Legger grunnlaget for mer presis diagnostikk</li> <li>Reduserer forekomst av dørhåndtaksyndromet</li> <li>Reduserer konfliktpotensialet</li> </ul>
2  Utforsk pasientens perspektiv	<b>Utforsk pasientens forståelse</b>  <b>Sjekk forventningen til deg</b>  <b>Få fram betydningen for dagliglivet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kartlegg pasientens <b>forståelse</b> av sykdommen               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvilke tanker har du selv om dette?</li> <li>- Hva tror du er årsaken til disse plagene?</li> <li>- Hva er det du <b>føler</b> deg mest bekymret for?</li> </ul> </li> <li>Spør gjerne om hva pårørende mener</li> <li>Få fram hvilke <b>forventninger</b> pasienten har               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hva har du tenkt om denne legetimen?</li> </ul> </li> <li>Sjekk ut <b>følgene</b> av sykdommen i dagliglivet               <ul style="list-style-type: none"> <li>- På hvilken måter påvirker sykdommen deg?</li> <li>- Aktiviteter i dagliglivet? - Arbeid? - Familieliv?</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bringer skjult agendaer og nøkkelinformasjon fram i lyset</li> <li>Gjør det lettere å oppdage depresjon el. angst</li> <li>Respekt for mangfold og ulikhet</li> <li>Gir deg gode innfallsvinkler til informasjonen du skal gi senere i konsultasjonen</li> </ul>
3  Vis empati	<b>Vær åpen for pasientens følelser</b>  <b>Gi tydelig uttrykk for empati</b>  <b>Vis empati også non-verbalt</b>  <b>Vær oppmerksom på dine egne reaksjoner</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se og lytt etter verbale og nonverbale hint</li> <li>Oppmuntre og tydeliggjør pasientens følelser</li> <li>Utnytt mulighet for å vise empati minst én gang               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anerkjennelse <i>Nei, det kan ikke være lett</i></li> <li>- Speiling <i>Fortvilet, sier du</i></li> <li>- Påpekning <i>Jeg ser at du blir berørt</i></li> <li>- Legitimering <i>Det er jo svært forståelig at...</i></li> <li>- Støtte <i>Dette vil jeg hjelpe deg med</i></li> <li>- Partnerskap <i>La oss se om vi sammen...</i></li> <li>- Ros <i>Jeg synes du takler det fint</i></li> </ul> </li> <li>Hold øyekontakt, vær oppmerksom på ansiktsuttrykk og kroppsholdning, bruk pauser</li> <li>Ta dine egne følelser som hint om hva pasienten føler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bygger tillit</li> <li>Legger grunnlag for mer presis diagnostisk informasjon</li> <li>Styrker etterlevelse</li> <li>Gjør det lettere å sette grenser</li> <li>Gir konsultasjonen en emosjonell dimensjon</li> </ul>
4  Investér i avslutningen	<b>Gi diagnostisk og annen relevant informasjon</b>  <b>Fremme læring og mestring</b>  <b>Involvér pasienten i beslutninger</b>  <b>Avslutt og sjekk ut på en ryddig måte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulér diagnose i et språk pasienten forstår, basert på pasientens egen forståelse, gi deg tid</li> <li>Sjekk at pasienten har forstått informasjonen</li> <li>Forklar grunnen til prøver, undersøkelser og ev. behandling, forklar bivirkninger</li> <li>Gi eventuelt skriftlig informasjon</li> <li>Gjør pasientens egne ressurser, mestring, motivasjon og atferdsendringer til temaer</li> <li>Diskutér behandlingsmål, alternative beslutninger og pasientens preferanser</li> <li>Sjekk aksept og barrierer for etterlevelse</li> <li>Spør om det er noe mer</li> <li>Sjekk om pasienten er fornøyd</li> <li>Forsikre deg om at det foreligger klare avtaler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fremmer potensialet for samarbeid</li> <li>Fremmer etterlevelse</li> <li>Positiv betydning for behandlingsresultatet</li> <li>Reduserer behovet for nye timer</li> <li>Oppmuntrer til egenmestring</li> </ul>