

Fire gode vaner for effektiv medisinsk kommunikasjon

Vane	Ferdigheter	Teknikker og eksempler	Gevinst
1 Investér i begynnelsen	Etablér kontakt tidlig Få fram hva pasienten har på hjertet Planlegg konsultasjonen sammen med pasienten	- Hils vennlig, introduser deg selv for alle til stede - Vis at du kjenner pasienten - Sørg for at pasienten føler seg vel - Kom gjerne med en sosialt preget kommentar - Still åpne spørsmål til å begynne med - Du er henvist for ... Kan du si litt om... - Er det noe mer du vil ta opp innledningsvis? - Oppsummér din forståelse av hva timen gjelder, sjekk pasientens forståelse og aksept - Forklar pasienten hva du skal gjøre - Priorité om nødvendig	- En god atmosfære - Legger grunnlaget for pasienttilfredshet - Raskere tilgang til pasientens oppfatning av konsultasjonen - Legger grunnlaget for mer presis diagnostikk - Reduserer forekomst av dørrhåndtaksyndromet - Reduserer konfliktpotensialet
2 Utforsk pasientens perspektiv	Utforsk pasientens forståelse Sjekk forventningen til deg Få fram betydningen for dagliglivet	- Kartlegg pasientens forståelse av sykdommen - Hvilke tanker har du selv om dette? - Hva tror du er årsaken til disse plagene? - Hva er det du føler deg mest bekymret for? - Spør gjerne om hva pårørende mener - Få fram hvilke forventninger pasienten har - Hva har du tenkt om denne legetimen? - Sjekk ut følgene av sykdommen i dagliglivet - På hvilken måte påvirker sykdommen deg? - Aktiviteter i dagliglivet? - Arbeid? - Familieliv?	- Bringer skjult agendaer og nøkkelinformasjon fram i lyset - Gjør det lettere å oppdage depresjon el. angst - Respekt for mangfold og ulikhet - Gir deg gode innfallsvinkler til informasjonen du skal gi senere i konsultasjonen
3 Vis empati	Vær åpen for pasientens følelser Gi tydelig uttrykk for empati Vis empati også non-verbalt Vær oppmerksom på dine egne reaksjoner	- Se og lytt etter verbale og nonverbale hint - Oppmuntre og tydeliggjør pasientens følelser - Utnytt mulighet for å vise empati minst én gang - Anerkjennelse <i>Nei, det kan ikke være lett</i> - Speiling <i>Fortvilet, sier du</i> - Påpekning <i>Jeg ser at du blir berørt</i> - Legitimering <i>Det er jo svært forståelig at...</i> - Støtte <i>Dette vil jeg hjelpe deg med</i> - Partnerskap <i>La oss se om vi sammen...</i> - Ros <i>Jeg synes du takler det fint</i> - Hold øyekontakt, vær oppmerksom på ansiktsuttrykk og kroppsholdning, bruk pauser - Ta dine egne følelser som hint om hva pasienten føler	- Bygger tillit - Legger grunnlag for mer presis diagnostisk informasjon - Styrker etterlevelse - Gjør det lettere å sette grenser - Gir konsultasjonen en emosjonell dimensjon
4 Investér i avslutningen	Gi diagnostisk og annen relevant informasjon Fremme læring og mestring Involvér pasienten i beslutninger Avslutt og sjekk ut på en ryddig måte	- Formulér diagnose i et språk pasienten forstår, basert på pasientens egen forståelse, gi deg tid - Sjekk at pasienten har forstått informasjonen - Forklar grunnen til prøver, undersøkelser og ev. behandling, forklar bivirkninger - Gi eventuelt skriftlig informasjon - Gjør pasientens egne ressurser, mestring, motivasjon og atferdsendringer til temaer - Diskutér behandlingsmål, alternative beslutninger og pasientens preferanser - Sjekk aksept og barrierer for etterlevelse - Spør om det er noe mer - Sjekk om pasienten er fornøyd - Forsikre deg om at det foreligger klare avtaler	- Fremmer potensialet for samarbeid - Fremmer etterlevelse - Positiv betyning for behandlingsresultatet - Reduserer behovet for nye timer - Oppmuntrer til egenmestring