

Undervisningsmanual

Forståelse for patientens perspektiv



Formål: at kursisterne

- træner de kommunikative kompetencer, der øger forståelsen for, hvilken betydning sygdommen har for personens liv: herunder at opfange og reagere på hentydninger og stille spørgsmål, der belyser patientens perspektiv.

Metode

Program

- ▶ Kort oplæg
- ▶ Video og øvelse: fokus på hentydninger
- ▶ Øvelse i at stille spørgsmål af personlig karakter
- ▶ Kommunikationstræning

Dansk Selskab for Kommunikation i Sundhedsvæsenet
Marianne Lau & Bente Bassett

Der er et dias-oplæg med 23 slides – inkluderet er instruktion i 3 forskellige øvelser, som du kan vælge i mellem eller bruge alle sammen afhængig af tid og formål.

De første dias i oplægget indfører i begrebet patientologi: 'det at være patient'. Der er dias om den følelsesmæssige pendulering mellem forskellige og modsatrettede følelser; fx sorg/glæde. Det er naturligt at følelserne varierer – afhængig af både indre og ydre stimuli.

Øvelse 1 er selvrefleksionsøvelse efterfulgt af opsamling og dialog i plenum.

SELVREFLEKSIONS ØVELSE

- Tænk på en situation, hvor du selv var patient eller nær pårørende
- Skriv stikord til din reaktion
 - Hvad tænkte du?
 - Hvad følte du?
 - Hvad bekymrede du dig om?
- Opsamling

DANSK SELSKAB FOR KOMMUNIKATION I SUNDHEDSVÆSENET, MARIANNE LAU OG BENTE BASSETT, 2020

Oplægget går dernæst videre med at fokusere på de kompetencer, under CCG-afsnittet Indhente information, som fokuserer på at åbne dialogen, opfange og reagere på **hentydninger**. Du behøver ikke at gennemgå alle færdighederne, selv om de står på dias. Zoom ind på Hentydninger. Og lad kursisterne træne det at opfange hentydninger i øvelse 2.

Øvelse 2 handler om at identificere hentydninger i video med Hoftelopereret patient.

ØVELSE 1 AT OPFANGE HENTYDNINGER

Video: Leif taler med ortopædkirurg grundet hoftesmerter

- I observerer kommunikationen– hvad så og hørte I?
 - Se og lyt efter åbninger / hentydninger
 - Vær konkret og beskrivende:
 - Leifs hentydninger: Hvad gjorde/sagde Leif?
 - Hvordan reagerede (gjorde/sagde) lægen på hentydningen?

DANSK SELSKAB FOR KOMMUNIKATION I SUNDHEDSVÆSENET, MARIANNE LAU OG BENTE BASSETT, 2020

VIDEO 1: LEIF TALER MED ORTOPÆDKIRURG GRUNDET HOFTESMERTER

- Skriv ned, mens du ser videoen:
 - Hvilke åbninger/hentydninger var der?
 - Hvordan reagerede lægen på dem?
- Efter videoen samles op i plenum:
 - Hvordan kunne lægen have sagt eller gjort i forhold til de hentydningerne, der blev 'overhørt'?

DANSK SELSKAB FOR KOMMUNIKATION I SUNDHEDSVÆSENET, MARIANNE LAU OG BENTE BASSETT, 2020

Du instruerer kursisterne i øvelsen (se dias) og viser videoen, som du finder på det i oplægget angivne link. På efterfølgende dias er de forskellige hentydninger anført (ikke fuldstændig ordret). Det kan bruges som en opsamling på øvelsen. Spørg kursisterne, hvad de tror pt.'s 'problem/bekymring' er. Vis først derefter videoklip 2 – hjemme hos patienten.

I *øvelse 3* trænes spørgsmål der retter sig mod **patientens perspektiv**. På sidste side finder du en samling af spørgsmål (Spørgeguide), der har dette formål. Den skal de bruge i øvelse 3. Øvelsen laves parvis. Den ene spiller patienten Leif (fra videoen), den anden lægen. Dias 23 og 24 uddeles til henholdsvis læge- og patient-rollen som instruktion til øvelsen. Printes ud forud for kurset til det antal kursister, du har.

ØVELSE: SPØRGSMÅL AF PERSONLIG KARAKTER

- Øvelse 2 & 2
 - En er Leif og en anden er lægen
- Lægen: Stil 5 spørgsmål fra spørgeguiden – nogle du ikke er vant til at bruge
- Patienten: Sæt jer i Leif's sted og svar efter 'bedste evne'

DANSK SELSKAB FOR KOMMUNIKATION I SUNDHEDSVÆSENET, MARIANNE & BENTE BASSETT, 2020

Kommunikationstræning/rollespil: Gennemfør som afslutning på dette tema et rollespil (helst ved brug af en kursistcase). Afslut med opsummering af læring.

Forslag til observationsfoci i feedback-runderne:

- patientens perspektiv – spørge til tanker, følelser, bekymringer, forestillinger og betydningen for patientens liv
- opmuntre til at udtrykke følelser
- relationen
- hints, pauser, åbne spørgsmål

Materialer:

- Oplæg: Forståelse for patientens perspektiv. 23 dias
- Dias 22 og 23 printes til uddeling til kursisterne
- Spørgeguide printes til kursisterne (pdf-fil)
- Handouts: print kun dem ud, der bliver anvendt.
- Videoer: Leif 1 lægekonsultation (hofteoperation?);
<https://video.qbrick.com/play2/embed/player?accountId=AccjH5gwd9lEaj5M7owJGgRQ&mediaId=0744F0CF&configId=default&pageStyling=adaptive&autoplay=false&repeat=false&sharing=false>
- Leif 2: Hjemme hos Leif;
<https://video.qbrick.com/play2/embed/player?accountId=AccjH5gwd9lEaj5M7owJGgRQ&mediaId=7F8B9CD1&configId=default&pageStyling=adaptive&autoplay=false&repeat=false&sharing=false>
- Flipover eller white-board til at notere læring

Hvorfor interessere sig for patientens og den pårørendes perspektiv?

Det er en helt central opgave for os at hjælpe patienter og pårørende med at forholde sig til de bekymringer, der følger med det at være syg – bekymring for ændrede livsvilkår, bekymring for ens nærmeste, bekymring for lidelse og i alvorlige tilfælde; død. Det betyder, at vi skal kunne magte både den kommunikation, der er relateret til selve den fysiske sygdom og dens behandling, og den kommunikation, der er rettet mod patientens livsomstændigheder, hvad det er for et liv der skal leves med sygdom, og hvordan den mentale oplevelse af at være syg.

Såfremt vi skal lykkes med at øge den enkelte patients livskraft og omsorg for sig selv, kræver det, at vi er interesserede i og viser respekt for patienternes behov, værdier og præferencer. Vi er vant til at kommunikere om fysiske forhold. Og dette skal vi naturligt også fortsat have fokus på. Men når det kommer til samtaler om personlige forhold, bekymringer, tanker og følelser knyttet til sygdom og død, så er vi ofte mere usikre – usikre på hvad man kan spørge om og hvordan.

Spørgsmålene kan ikke standardiseres. Det kræver kompetencer, der skal trænes individuelt således, at vi på sigt kan finde formuleringer, som passer ind til vores egen personlige kommunikationsstil. Vi skal turde spørge ind til og forsøge at rumme de følelser, der er i spil.

Vi må reflektere over samtalen, og hvor de forskellige typer af spørgsmål bragte samtalen hen. Men det er også vigtigt at reflektere over, hvilken betydning vores egne tanker, følelser og reaktioner i situationen havde for samtalsforløb og kontakt til patienten og den pårørende.

Spørgeguide

Dette er en samling af spørgsmål, der sigter mod at få større forståelse for patientens og den pårørendes liv, tanker og følelser i forbindelse med sygdom. Du vil bemærke, at nogle spørgsmål lapper ind over hinanden og blot er en anden måde at stille det samme spørgsmål på. Det er med vilje, at vi lister forskellige formuleringer op, så du kan lade dig inspirere af og gerne omformulere og gøre til dine egne sætninger i dine samtaler med patienter og pårørende om personlige ting.

Vi referer til de kommunikative kompetencer nr. 10-20, primært 19-20, i Calgary-Cambridge Guiden under: Indhente information.

Læg mærke til patientens/den pårørendes reaktioner, når du bruger de forskellige spørgsmål

- a) Hvilke tanker gør du dig om din situation?
- b) Er der noget du bekymrer dig om?
- c) Hvilke bekymringer fylder mest for dig lige nu?
- d) Hvilken betydning har sygdommen for dig?
- e) Hvilken betydning har det for dig at være syg?
- f) Hvilken betydning har det for dig at din mand er syg?
- g) Hvordan påvirker sygdommen dit og din families liv?
- h) Fortæl lidt mere om jeres liv.
- i) Hvordan er jeres liv nu i forhold til før sygdommen?
- j) Hvordan er det at være dig lige nu?
- k) Hvad er det sværeste for dig lige nu?
- l) Hvad frygter du mest?
- m) I dit sorteste øjeblik, hvad tænker du så?
- n) Hvad tænker du om fremtiden?
- o) Hvilke tanker fylder mest?
- p) Fortæl lidt mere om dine tanker og bekymringer.
- q) Hvilke følelser fylder mest?
- r) Er der følelser, du har svært ved at rumme?
- s) Er der følelser, du har svært ved at håndtere?
- t) Fortæl lidt mere om den følelse.
- u) Fortæl lidt mere om dine følelser.
- v) Hvad er særlig vigtigt for dig i din nuværende situation?
- w) Er der noget du især håber på?
- x) Hvad håber du allermest på?
- y) Har du nogen tanker om, hvad du der kan hjælpe dig?
- z) Hvad har hjulpet dig i andre svære situationer?
- æ) For nogen giver det ro at tro på noget. Er det sådan for dig?
- ø) Har du nogen du kan støtte dig til?
- å) Hvem tænker du kunne støtte dig?