

4 Gode Vaner

Refleksjonsoppgaver

Pasientsikkerhetsuka 2020



Følgende refleksjonsoppgaver hører sammen med informasjonsfilmen 4 Gode Vaner, som er en del av pasientsikkerhetsuken 2020 i Vestre Viken.

Vi anbefaler dere å først se filmen, deretter diskutere spørsmålene i grupper, helst tverrfaglig hvis mulig.

En norsk studie fra en kreftpoliklinikk (Eide m.fl., 2003), fant at pasienttilfredshet etter samtale var større der helsepersonell hadde hatt en kort og uformell innledning. Den uformelle kontaktetableringen var ofte svært kort, - under 20 sekunder.

I 4 Gode vaner kaller vi det «en myk start». Dette kan for eksempel være utsagn som «Gikk det greit å finne frem?», eller kanskje si noe om været.

- Hva slags innledning til samtaler har dere når dere møter pasienter eller pårørende for første gang?
- Sier dere noe uformelt når dere møter dem for andre eller tredje gang?

Flere studier viser at leger ofte avbryter pasienten. En studie fra 2019 fant at gjennomsnittlig skjer dette etter bare 11 sekunder. I spesialisthelsetjenesten viste samme studie at pasientene fikk presentere sin agenda i kun 20% av konsultasjonene. Hvis legen ikke avbrøt brukte pasientene fra 8-103 sekunder på å fortelle.

- Hvorfor tror dere legen avbryter?
- Hva tror dere det kan føre til at pasienten ikke får presentere sin agenda?
- Har *du* en tendens til å avbryte når pasienten snakker?

Visste du at 40-80% av pasientene ikke følger de anbefalinger de får? Mye av dette handler om umøtte forventninger og at pasienten derfor ikke prioriterer anbefalingene vi gir.

- Tror dere dette kan omfatte noen av deres pasienter, og i så fall hva kan være årsaken til det?

Ved å stille pasienten spørsmål om hvordan plagene/symptomene påvirker dagliglivet kan vi få verdifull informasjon om pasientens fysiske funksjon, mentale helse og eventuelle hindringer i pasientens hverdag i forhold til å følge anbefalinger/behandling.

- Stiller dere slike spørsmål til deres pasienter? Hvis ja - hvordan gjør dere det?
- Hvis dere *ikke* stiller slike spørsmål – hvorfor gjør dere ikke det?

Som helsepersonell er vi flinke til å informere. Men det hender at pasienten ikke husker alt vi har sagt.

- Når pasienten ikke husker det vi har fortalt – har pasienten fått informasjon?
- Når du skal gi informasjon til en pasient – tenker du gjennom hvor mye informasjon du egentlig gir? Prioriterer du det viktigste – i så fall; hvordan bestemmer du hva som er det viktigste?

Mange synes det er vanskelig og ubehagelig når pasienter blir veldig triste, sinte eller kanskje bare blir stille. Sterke følelser krever at vi evner å bruke empati.

- Har det vært situasjoner fra nåværende arbeidsplass der pasienten viste sterke følelser og hvor du opplevde situasjonen enten som spesielt vanskelig, eller opplevde at det du sa eller gjorde ble godt mottatt av pasienten?
- Kan du huske spesifikt hva du sa og gjorde?
- Kan du si hva det var som gjorde at situasjonen enten løste seg eller som gjorde at det ble vanskelig?