

# Klar tale med patienterne

## - metoder, erfaringer og effekter

Læringsseminar 9 – for De 5 patientsikre sygehuse  
Comwell, Kolding den 2. december 2015

Jette Ammentorp  
Professor, forskningsleder  
Sygehus Lillebælt / IRS Syddansk Universitet

# Klar tale med patienterne

Et kommunikationsprogram der omfatter

- Uddannelse af lokalt underviserkorps
- Træning af alt personale med patientkontakt
- Vedligeholdelse af kommunikationsfærdigheder

Ammentorp J, Kofoed P-E. Pat Educ Couns. 2011



Baseret på resultater og erfaringer fra samme model indført på andre afdelinger på SLB

Ammentorp J et al 2007 & 2009  
Ammentorp J & Kofoed P-E. 2010  
Ammentorp J, Laulund L, Kofoed P-E. 2011  
Nørgaard B et al 2012, 2013

# Lægeforenings kommunikationskursus

Modul 1  
2 dages klasseundervisning,  
rollespil, cases



Træning i klinikken  
videoptagelse



Modul 2  
1 dag  
Videoptagelser



Calgary Cambrigde guiden  
(Sikre struktur – opbygge relation)

[https://www.youtube.com/watch?v=z1mLFVb\\_874](https://www.youtube.com/watch?v=z1mLFVb_874)

# Hvad vil vi opnå?

At vores kompetencer i kommunikation udvikles og vedligeholdes i takt med eksisterende behov og forventninger

At der etableres en kultur, hvor vi italesætter kommunikationen og arbejder proaktivt med vores kommunikative

- Fælles sprog
- Færdigheder i supervision og kollegial feedback

## Derfor :

- Tværfaglige underviserteams i samtlige kliniske afdelinger
- Organisatorisk forankring via HR- afdelingen og Styregruppe
- Planer om to nye undervisningsmoduler
  - Fælles beslutningstagen
  - Eksistentielle samtaler
- Og :

Ammentorp J, Graugaard L:T, Lau M.E, Andersen T.P,  
Waidtløw K, Kofoed P-E. Pat Educ Couns. 2014

# Årlig brush-up af kommunikationsfærdigheder



Her eksempel på hovedmenu for børneafdelingen. Afsnittene kan tages kronologisk eller efter eget ønske.



Calgary Cambridge



Samtalens struktur



Psykologiske reaktioner



Kommunikation med pårørende



Den alvorlige samtale



Vanskelige samtaler



Den korte samtale



Sygehus Lillebælt





## Kurser for nyansatte

A photograph showing two women sitting at a table in a classroom or meeting room. The woman on the left is wearing a black and white striped shirt and has her hair in a bun. The woman on the right is wearing a black sleeveless top and glasses. They appear to be engaged in a conversation or role-play. In the background, there is a whiteboard with some writing on it.

Patientkontakten øves igen ved at lave rollespil mellem kursisterne

# Kurser for ansatte med korterevarende patientkontakt



ug.dk

## Hvilke effekter forventer vi?

- At kommunikation bliver mere patientcentreret
- Patienterne oplever at den bliver mere patientcentreret
- At personalet bliver bedre 'klædt bedre på' til at kommunikere

## Hvilke effekter forventer vi?

- At kommunikation bliver mere patientcentreret
- Patienterne oplever at den bliver mere patientcentreret
- At personalet bliver bedre 'klædt bedre på' til at kommunikere

### Samt at afdække:

- Hvad der har betydning for om det lykkes eller ikke lykkes
- Om det er en metode, der er velegnet til alle slags patienter
- Om det har indflydelse på tidsforbruget

# Status og foreløbige resultater

November 2015:

- 80 undervisere er uddannet
- 10 kliniske afdelinger afsluttet uddannelse af personalet
- 5 kliniske afdelinger i gang (3 næsten færdige)
- Portører afsluttet
- Sekretærer, bioanalytikere, telefonister og røntgen i gang

# Tendenser i de mange interviews

- Det er har været en yderst krævende opgave
- Grænseoverskridende men brugbart

## Det er har været en yderst krævende opgave

- *Der er mange konkurrerende opgaver, kan man sige. Det er virkelig svært. Og selvom kommunikation ER vigtigt for dem, og det giver god mening at arbejde med det, jamen så kommer der bare noget rygende ind fra alle sider hele tiden.*

### **Afdelingsleder**

## Grænseoverskridende men brugbart

- *Der blev snakket utroligt meget om det der med videofilm og rollespil. Men så synes jeg faktisk også, at det endte med at blive forfærdeligt hyggeligt, og det var faktisk også utroligt sjovt meget af det. Så der blev grinet meget. Og jeg havde i hvert fald en del aha-oplevelser.*

### **Medarbejder**

<https://www.youtube.com/watch?v=XpqDu0VGmmk>



# Styregruppen

- Jette Ammentorp, professor forskningsleder, Enhed for Sundhedstjenesteforskning SLB
- Vera Ibsen, stabschef. Sygehus Lillebælt
- Poul-Erik Kofoed, professor, overlæge. Pædiatrisk afdeling SLB
- Edel Kirketerp, oversygeplejerske Pædiatrisk afdeling SLB
- Ejler Ejlersen, overlæge og ledende overlæge Medicinsk afdeling SLB
- Yvonne Sørensen, Overlæge og underviser Karkir afd, SLB
- Lene Rybner Konsulent, Lægeforeningen
- Marianne Engelbrecht Lau, overlæge, ansvarlig for underviseruddannelsen, Lægeforeningen
- Jesper Eriksen, specialkonsulent. Region Syddanmark
- Lars Toke Graugaard, ph.d studerende. Enhed for Sundhedstjenesteforskning IRS SDU
- Troels Præst Andersen, ph.d studerende. Enhed for Sundhedstjenesteforskning IRS SDU
- Karin Waidtløw, forskningsassistent. Enhed for Sundhedstjenesteforskning SLB
- Sten Vikkelsøe, Planlægningskonsulent Sygehus Lillebælt

Tak for det – og måske på gensyn 😊

**2016**

- Kunsten at kommunikere – med mennesket i patienten. På Hindsgavl Slot den 9. og 10. juni  
<http://kunstenatkommunikere.dk/>
- Måske i - Selskabet for Kommunikation i Sundhedsvæsenet

# Klar tale 2

Udvikling og afprøvning af to nye moduler :

## 1. Shared Decision Making

Formål:

- Identifikation og synliggørelse af beslutning
- Afklaring af roller og ønsker i forhold til beslutningstagen
- Information om muligheder, fordele og ulemper
- Afdækning og dialog om forventninger, værdier, bekymringer og håb

## 2. Eksistentielle samtaler

Formål:

- Øge bevidstheden om eksistentielle behov
- Betydningen af at 'få ro i sjælen'
- Hvordan kan vi bidrage
- Færdigheder i at lytte og respondere