

Norsk Hjertesviktforum

Marcus Frölich og Trond Mjaaland

En vanlig dag på kontoret

- Rollespill av en gjenkjennelig, men likevel ikke helt optimal konsultasjon
- «Lege»: Marcus
- «Pasient»:
- Situasjon: Pasienten er tidligere diagnostisert med hjertesvikt og kommer inn i ambulanse med akutt tungpust. Ambulansepersonellet mener det er en akutt forverring av tilstanden.

Hva er forskjellen på privat
og profesjonell
kommunikasjon?

Intensjon-Atferd-Effekt

I tillegg til hva som skjer med kroppen til pasienten- hvilke andre forhold er viktige å ta med i beregningen i møte mellom behandler og pasient (og/eller pårørende) i konsultasjonen vi nettopp viste?

- Snakk med naboen

I tillegg til hva som skjer med kroppen til pasienten- hvilke andre forhold er viktige å ta med i beregningen i møte mellom behandler og pasient (og/eller pårørende) i konsultasjonen vi nettopp viste?

- Sinne, tillit, sorg, uro, mestring, arbeidsevne, frustrasjon, splittelse, kontrolltap, nærhet, glede, forsoning, håp, økonomi

Hva vet vi om effektiv kommunikasjon i slike situasjoner?

- Pasientens perspektiv
- Empati

Pasientens perspektiv

- Hva vet, kan, føler, tror, forventer osv. pasient og/eller pårørende
- Kom med noen eksempler. Snakke med naboen!

Pasientens perspektiv

- Viktig for å: Ta ned følelestrykk, starte kompetansepåfyll der pasientens kompetanse slutter, fjerne hindringer for etterlevelse, treffe bedre i vår forventningsstyring av behandlingsforløp, hjelpe til med mestring osv.

Empati

Empati

- Viktig for å: Ta ned følelestrykk, få mer informasjon ut av pasienten, øke pasientens tillit til behandler, hjelpe til med mestring ved å anerkjenne det som fungerer osv.

En vanlig dag på kontoret med nye ferdigheter

- Hva er annerledes i denne konsultasjonen?

En modell for konsultasjonen