



Workshop:
”Den gode
kommunikation –
kvalitet i
telefonsamtalen”

Fyraftensarrangement for
privatansatte
sygeplejersker

Kreds Midtjylland
4. september 2014

V/ Anne Juutilainen
Konsulent
Faglig supervisor, MVO, sygeplejerske

Formål

At I får nye redskaber, som kan afprøves i praksis ift. at **afholde og afslutte** den vanskelige samtale

Hvad kommer jeg ind på i denne "workshop"?

- ✦ Hvilke udfordringer er der i samtaler
- ✦ Seks betingelser for kvalitet i kontakten
- ✦ Skabelon for den gode samtale

"Den gode kommunikation – kvalitet i telefonsamtalen" - Anne Juutilainen september 2014



Case 1

En patient som er sygeplejerske ringer mandag formiddag ...

Hun har ondt i halsen og kan ikke synke. Det gør ondt om i ryggen.
Konsultationssygeplejersken tilbyder at hun kan ses onsdag.

Sygeplejersken synes ikke der er grund til at hun kommer til i dag,
men har svært ved at komme igennem med sine argumenter.

Patienten virker frustreret over at hun ikke kan få en tid som passer
ind i hendes kalender og hun presser for at få en tid i dag.

"Den gode kommunikation – kvalitet i telefonsamtalen" - Anne Juutilainen september 2014

Case 2:

Patient med skizofreni ringer ...

I sidste uge indlagde klinikkens uddannelseslæge en skizofren patient på gule papirer.

Patienten ringer nu fra den lukkede afdeling. Hun vil kun tale med uddannelseslægen, som ikke er i klinikken i dag. Patienten truer med at begå selvmord.

"Den gode kommunikation – kvalitet i telefonsamtalen" - Anne Juutilainen september 2014

Summe 3 i hver gruppe – 5 min

Hvordan ville du reagere?

Hvad vil du sige - hvorfor?

Hvad vil du ikke sige - hvorfor?

Hvordan vil du afslutte samtalen?

Hvorfor på denne måde?

Hver gruppe skriver tre highlights ned til plenum

"Den gode kommunikation – kvalitet i telefonsamtalen" - Anne Juutilainen september 2014

Håndtering af egne og den andens følelser

- Hvordan gør man det?
- Må patienten være vred?
- Må du blive vred?

- Anerkendelse
- Professionel distance og nærvær
- Neutralitet og nysgerrighed

Dorte Lund – Jacobsen & Ane Wermer (2001).
Invitation til nysgerrighed. En systemisk tilgang i supervision. Fokus på familien. Vol. 4.

”Den gode kommunikation – kvalitet i telefonsamtalen” - Anne Juutilainen september 2014

Forforståelse

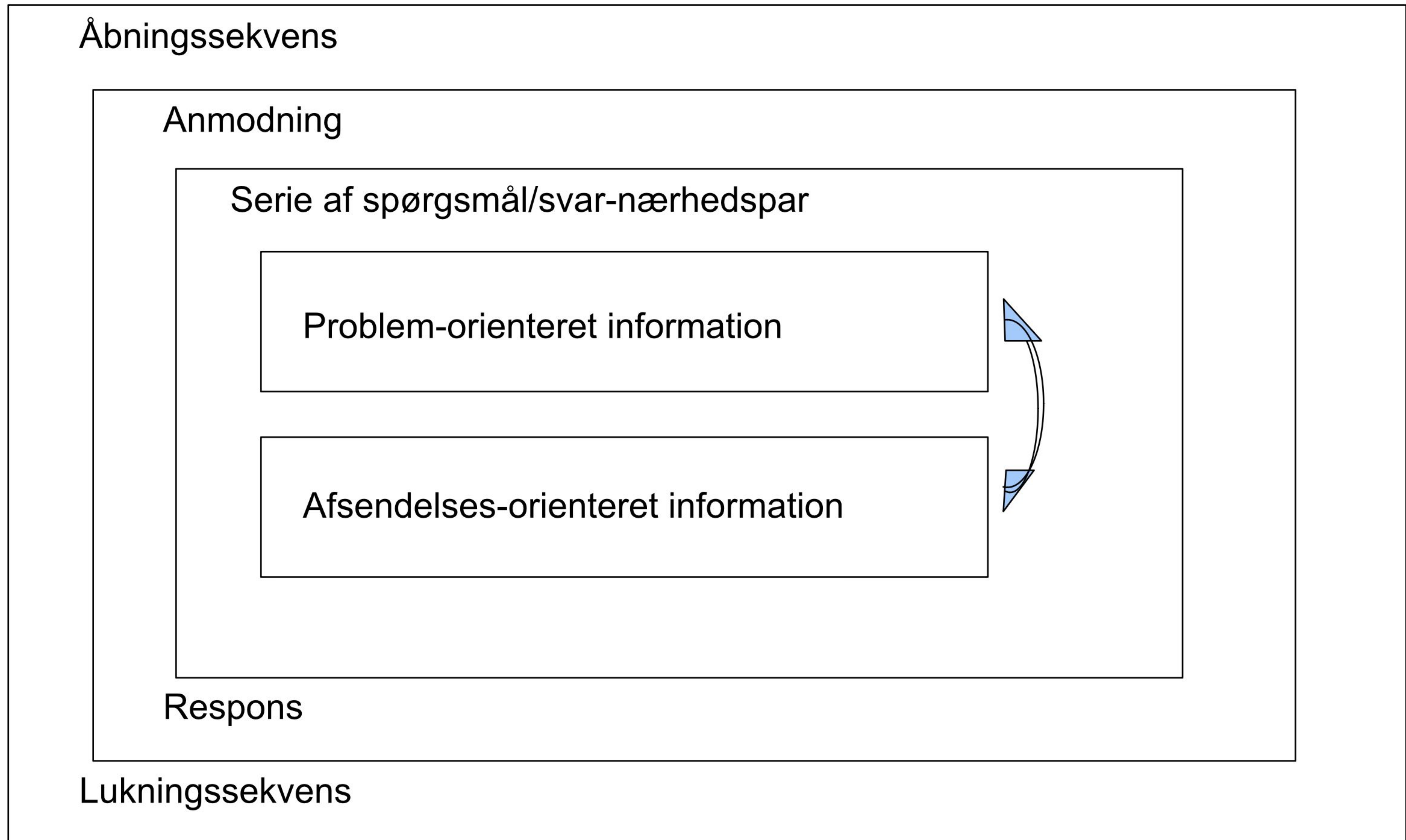
Undgå at lukke for flere mulige årsager.

Bliv i samtalen, så du ikke falder i:

”Jeg ved hvad det drejer sig om” - fælden ...

”Den gode kommunikation – kvalitet i telefonsamtalen” - Anne Juutilainen september 2014

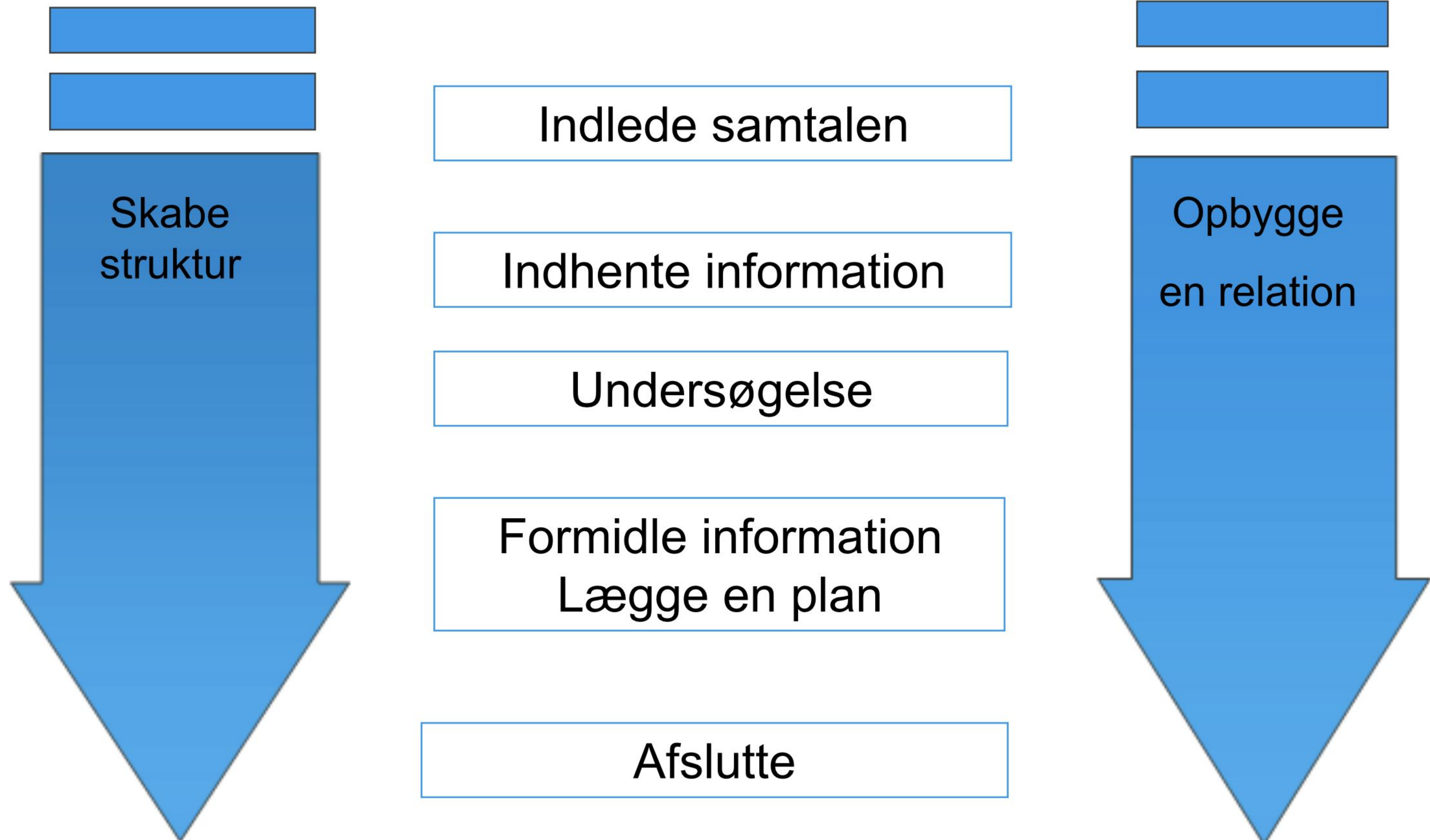
Struktur for telefonsamtale - alarmopkald



Kilde: Tine Larsen "Jeg har brug for hjælp". Om anmodninger, alarmopkald og dansk som andetsprog". NORDAND Nordisk Tidsskrift for Andrespråksforskning 2010, 5(2):83-106. Fagbokforlaget.

CALGARY-CAMBRIDGE GUIDE

RAMMEN FOR EN SUNDHEDSFAGLIG SAMTALE



Kurtz, Silverman, Draper (2005)



Samtalens opbygning

Calgary-Cambridge Guide

Struktur/faser	Indhold
Indlede samtalen	<ul style="list-style-type: none"> • Skabe initial kontakt • Afklare/identificere baggrunden til samtalen • Lave en fælles dagsorden
Indhente information	<ul style="list-style-type: none"> • Undersøge og uddybe patientens forventninger • Yderligere forståelse af patientens perspektiv
Skabe struktur i samtalen – <i>kontinuerligt</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Synliggøre strukturen • Være opmærksom på samtals flow
Opbygge en relation - <i>kontinuerligt</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Anvende passende non-verbal adfærd • Udvikle kontakt • Involvere og medinddrage patienten
Formidle information og udarbejde en plan	<ul style="list-style-type: none"> • Formidle den korrekte information i det rette omfang • Støtte at patienten kan forstå og huske information og aftaler • Arbejde mod en fælles forståelse, hvor patientens perspektiv er inkorporeret • Lægge en plan baseret på en fælles (forhandlet) beslutning
Afslutte samtalen	<ul style="list-style-type: none"> • Forestående plan aftales – plan B • Sikre en god afrunding – opsummering og tjek

Primary care consultation – struktur

(Byrne and Long 1976)

Relating to the patient

Discovering the reasons for the patients attendance

Conducting a verbal or physical examination or both

Consideration of the patients condition

Detailing treatment or further investigation

Termination

”Den gode kommunikation – kvalitet i telefonsamtalen” - Anne Juutilainen september 2014

Struktur i en oplevet samtale

Opening 1-4

symptoms 5-9

treatment 10-14

symptoms 14-16

examination 16-20

diagnosis 20

treatment 20-28

symptoms 28-31

treatment 32-36

closing 37-39

tallene referer til
linier i en
transskribering ...

"Den gode kommunikation – kvalitet i telefonsamtalen" - Anne Juutilainen september 2014

6 betingelser for kvalitet i relationen

- 1) At to mennesker er i kontakt
- 2) Empati – forståelse for den andens sårbarhed, ubalance osv.
- 3) Sygeplejerskens kongruens
- 4) Sygeplejerskens ubetingede accept af patienten (eng: positive regard)
- 5) Sygeplejerskens forståelse for patientens aktuelle situation
- 6) Patientens oplevelse af sygeplejerskens empati, kongruens og grundlæggende accept!

**Min Bog:
Klient-centreret
terapi er brugt i
denne workshop**

Frit efter Alrø, H. og Kristiansen M. "Et dialogisk perspektiv" side 205
i "Perspektiver på kommunikation" Nielsen, M og Rom, G. (red.) Munksgaard 2010
+ Claus Dalton Gawin: Klient-centreret terapi – efter Carl Rogers metoden.
Kapitel 3: "De seks betingelser" side 103 – 183. Forlaget ZEN 2008

"Den gode kommunikation – kvalitet i telefonsamtalen" - Anne Juutilainen september 2014

Særlige kendetegn /udfordringer ved telefonsamtaler

- Diagnose – disease
- Anerkendelse af den andens problem - uanset hvad det drejer sig om
- At lytte ind i den andens rum
- Lytte efter sprækker – det der ikke bliver sagt
- Parasprog (ikke-sproglige aspekter i stemme og tale)

”Den gode kommunikation – kvalitet i telefonsamtalen” - Anne Juutilainen september 2014

Afsluttende spørgsmål

Hvilke to pointer tager du med dig i dag?

Del dem med dem du sidder i nærheden af ...

"Den gode kommunikation – kvalitet i telefonsamtalen" - Anne Juutilainen september 2014