

Fire gode vaner

Struktur		Oppgaver	Kommunikasjonsferdigheter	Relasjon/holdning
Vane 1	Invester i begynnelsen	Etabler kontakt tidlig <ul style="list-style-type: none"> - Hils vennlig, presenter deg for alle tilstede - Vis at du ev. kjenner pasienten - Sørg for at pasienten føler seg vel - Small talk, kom gjerne med en sosialt preget kommentar Få fram hva pasienten har på hjertet <ul style="list-style-type: none"> - Start med åpne spørsmål «Du er henvist for ..., kan du si litt om...?» «Hvilke andre ting vil du ta opp innledningsvis?» Planlegg sammen med pasienten <ul style="list-style-type: none"> - Oppsummér din forståelse av hva konsultasjonen gjelder - Sjekk pasientens forståelse og aksept - Forklar pasienten hva du skal gjøre - Prioritéer om nødvendig 		
Vane 2	Utforsk pasientens perspektiv	Utforsk pasientens forståelse av sykdommen <ul style="list-style-type: none"> - Hvilke tanker har du selv om dette? hva tror du er årsaken til disse plagene? - Hva er du mest bekymret for? - Spør gjerne om hva pårørende mener Sjekk forventningene til deg <ul style="list-style-type: none"> - Hva har du tenkt om denne legetimen? Få fram betydningen for dagliglivet <ul style="list-style-type: none"> - På hvilken måte påvirker sykdommen deg? (daglige aktiviteter/arbeid/skole/sosialt/familie) 	Åpne spørsmål – spesielt i starten Aktiv lytting Sjekke ut Oppsummere Klart/ forståelig språk	Respekt Vise empati
Vane 3	Vis empati	Vær åpen for pasientens følelser <ul style="list-style-type: none"> - Se og lytt etter verbale og nonverbale hint - Oppmuntre og tydeliggjør pasientens følelser Utnytt mulighet for å vise empati minst én gang <ul style="list-style-type: none"> - Anerkjennelse: <i>Nei, det kan ikke være lett</i> - Speiling: <i>Fortvilet, sier du</i> - Påpekning: <i>Jeg ser at du blir berørt</i> - Legitimering: <i>Det er jo svært forståelig at...</i> - Støtte: <i>Dette vil jeg hjelpe deg med</i> - Partnerskap: <i>La oss se om vi sammen...</i> - Ros: <i>Jeg synes du takler det fint</i> Vis empati også nonverbalt <ul style="list-style-type: none"> - Hold øyenkontakt, vær oppmerksom på ansiktsuttrykk og kroppsholdning, bruk pauser Vær oppmerksom på egne reaksjoner <ul style="list-style-type: none"> - Ta dine egne følelser som hint om hva pasienten føler 		
Vane 4	Invester i avslutningen	Gi diagnostikk og annen relevant informasjon <ul style="list-style-type: none"> - Formulér diagnose i slik at pasienten forstår, gi deg tid - Sjekk at pasienten har forstått informasjonen - Forklar grunnen til prøver, undersøkelser og ev. behandling, forklar bivirkninger - Gi eventuelt skriftlig informasjon Vektlegg læring og mestring <ul style="list-style-type: none"> - Gjør pasientens egne ressurser, mestring, motivasjon og atferdsendringer til temaer Involver pasienten i beslutninger <ul style="list-style-type: none"> - Diskutér behandlingsmål, alternative beslutninger og pasientens preferanser - Sjekk aksept og barrierer for etterlevelse Avslutt og sjekk ut på en ryddig måte <ul style="list-style-type: none"> - Spør om det er noe mer - Sjekk om pasienten er fornøyd - Forsikre deg om at det foreligger klare avtaler 		

