

«DEN GODE SAMTALEN»

Helge Alsaker Solheim
Therese Visted



haukeland



Etikk og kommunikasjon

Pasienter og pårørende skal alltid oppleve Haukeland Universitetssjukehus sine verdier **respekt, trygghet** og **kvalitet** i møtene med våre medarbeidere. De samme verdiene skal prege samhandlingen mellom ansatte i foretaket.

Fire gode vaner

- Kaiser Permanente
- Todagerskurs, 16 deltagere, to instruktører
- 4 gode vaner og 23 ferdigheter
- Hensikt:
 - raskt å bygge tillit
 - tilrettelegge for effektiv utveksling av informasjon
 - vise at en bryr seg om pasienten
 - øke sannsynligheten for at pasienten etterlever behandlingsplanen og dermed et godt resultat

Mål

Økt bevissthet rundt *hvordan* formidle en dårlig nyhet, med bakgrunn i prosesser som utløses hos mottaker

- Interaktiv sesjon
- Reflektere over egne opplevelser ved å motta en dårlig nyhet
- Reflektere over egne opplevelser ved å gi en dårlig nyhet
- Presentere et "universalverktøy" til bruk for å kommunisere en dårlig nyhet på en god måte

Hva er en dårlig nyhet?

Good news

can

always wait

–

Bad news

can

never wait

Se for deg

- at.....

Snakk sammen to/tre og to/tre

Hvordan ville du formidlet dette budskapet?

Hvordan ville du respondert på dette budskapet?

Hva kan gjøre det best mulig for den som tar imot og den som gir informasjonen?

Tenk på

*Forrige gang du ga
en pasient eller
pårørende dårlige
nyheter*

eller

*En gang du fulgte
noen til doktoren og
hun/han fikk dårlige
nyheter*

*(eller du var med i
en slik samtale)*

Snakk sammen to/tre og to/tre

Hva ble sagt?

Hva skjedde?

Gi informasjon

- Etablere kontakt
- Finn ut hvor pasienten befinner seg
- Informer
 - Prioriter
 - Porsjoner
- Sjekk ut

Svar på spørsmål underveis og bekreft følelser

«Breaking bad news»

- Varselsignal
 - Kort stillhet
- Hele det dårlige budskapet
- Pause
- Svare på respons fra pasient
 - Følelsesutbrudd – empati
 - Spørsmål – informasjon
- Info om hva som skjer videre

Tanker om å kommunisere en dårlig nyhet til barn

- Snakk direkte til barnet
- Tilpass språket
- Gi tilpasset informasjon. Gi rom for emosjoner – det er lov å gråte, bli lei seg, sint
- Et stille barn kommuniserer mye
- Følg barnets tempo. Sjekk ut.
- La barn tenke og føle som barn
 - Mange barn kommer raskt til mestring/aksept.
 - Ikke projisere våre følelser



- ”stakkars deg, nå kommer slemme doktoren og skal stikke deg”

Takk for oppmerksomheten

