

# Kommunikasjonstrening av helsepersonell som helsepsykologisk virksomhet

**Arnstein Finset**, Professor, Universitetet i Oslo

**Ingrid Hyldmo**, Psykologspesialist, Enhet for psykiske helsetjenester i somatikken, Diakonhjemmet sykehus

# Kommunikasjonstrening

- Kommunikasjonstrening som helsepsykologisk praksis (AF)
- Kommunikasjonstrening på Diakonhjemmet sykehus (IH)
- Et eksempel: «Fire gode vaner» (AF og IH)
- Litt om forskning (AF)
- Veien videre (IH)

# Kommunikasjonstrening som helsepsykologisk praksis

- Klinisk kommunikasjon mellom behandler og pasient er grunnstenen i all pasientarbeid
- Tidligere sett på som en personlig egenskap, og ikke som en profesjonell ferdighet
  - Legekunst i motsetning til medisin som vitenskap
- Fra 1960-tallet
  - Forskning om klinisk kommunikasjon
  - Etter hvert økende fokus på trening i klinisk kommunikasjon

# Hva er psykologens bidrag?

- Psykologer har stått sentralt i utviklingen av kommunikasjonstrening i helsetjenesten
  - David Pendleton - guru innen allmennpraksis
- Psykologer har vært ledende i forskning om klinisk kommunikasjon
  - Jozien Bensing
- Psykologisk kunnskap ligger i bunnen av modellene for kommunikasjonstrening i helsetjenesten



# Hva er psykologens bidrag?

- Kommunikasjon læres gjennom trening!
- Vår erfaring:
  - Den beste treningen vi kan tilby er gjennom samarbeid mellom psykolog og representanter for den yrkesgruppen som treningen er beregnet for
- Viktig område for klinisk helsepsykologisk praksis

# Hvorfor & Hvordan?

- Behov: Klagesaker, utfordringer i forhold til den nye pasientrollen, forankring i sykehusets verdier
- Prosjekt klinisk helsepsykologi (2011-2013)
- Diakonhjemmet Sykehus bestemte i 2011 at alle nyansatte leger skulle delta i 2 dagers kurs i klinisk kommunikasjon
- To kurs årlig
- Oppstart tverrfaglige kurs (2014)
- Samarbeidsprosjekt med to andre sykehus om implementering av "Diakonhjemmetmodellen"

# Implementering av 4 gode vaner

## Suksesskriterier:

- Forankret i evidensbasert metodikk
- Forankret i ledelsen og i klinikk
- Kursledere: dedikerte og anerkjente fagpersoner fra sykehuset
- Tverrfaglig sammensatt kursledergruppe
- Forankring i sykehusets kjerneverdier
- Organisering gjennom avd. for personalressurser



# Kommunikasjonstrening for å bedre pasientbehandlingen





# Kommunikasjonskursprogrammet

## Sentrale prinsipper for kommunikasjon

Målgruppe: Alle ansatte som arbeider med pasienter

Gjennomføres innen første år som nyansatt

Innføring i teori og introduksjon til praksis

1/2 dag

## Fire gode vaner

Målgruppe: Alle som arbeider med pasienter  
Gjennomføres innen to år etter ansettelse

Praktiske problemstillinger tilpasset profesjon eller enhet. Hovedvekt på ferdighetstrening

2 dager

## Tematiske fordypningskurs

Gjennomføres etter vurdering av behov og interesse

Eks på tema:

- Den vanskelige samtalen
- Teamarbeid og tverrfaglig samarbeid

1/2 dag

# Metode: Hva er fire gode vaner?

- Et konsept utviklet av Kaiser Permanente i USA
  - ◆ Richard M. Frankel
- Testet ut i Norge i et stort prosjekt på Ahus
  - ◆ Prosjektleder: Pål Gulbrandsen
  - ◆ Samarbeid mellom Gulbrandsens gruppe på Ahus og vår gruppe



# Fire gode vaner

Vane 1: Invester i begynnelsen

Vane 2: Utforsk pasientperspektivet

Vane 3: Vis empati

Vane 4: Invester i avslutningen

## Vane 1: Invester i begynnelsen

- Etablér god kontakt tidlig
- Få fram hva pasientens har på hjertet
- Planlegg konsultasjonen/  
sykehusoppholdet/ dagen/  
behandlingsplan sammen med pasienten

## Vane 2: Utforsk pasientperspektivet

- Utforsk pasientens forståelse
- Sjekk pasientens forventninger
- Få fram betydningen av sykdommen for dagliglivet

## Vane 3: Vis empati

- Vær åpen for pasientens følelser
- Gi tydelig uttrykk for empati
- Vis empati også non-verbalt
- Vær oppmerksom på dine egne reaksjoner

## Vane 4: Invester i avslutningen

- Gi diagnostisk og annen relevant informasjon
- Fremme læring og mestring
- Involvér pasienten i beslutninger og til ansvar for egen helse
- Avslutt og sjekk ut på en ryddig måte



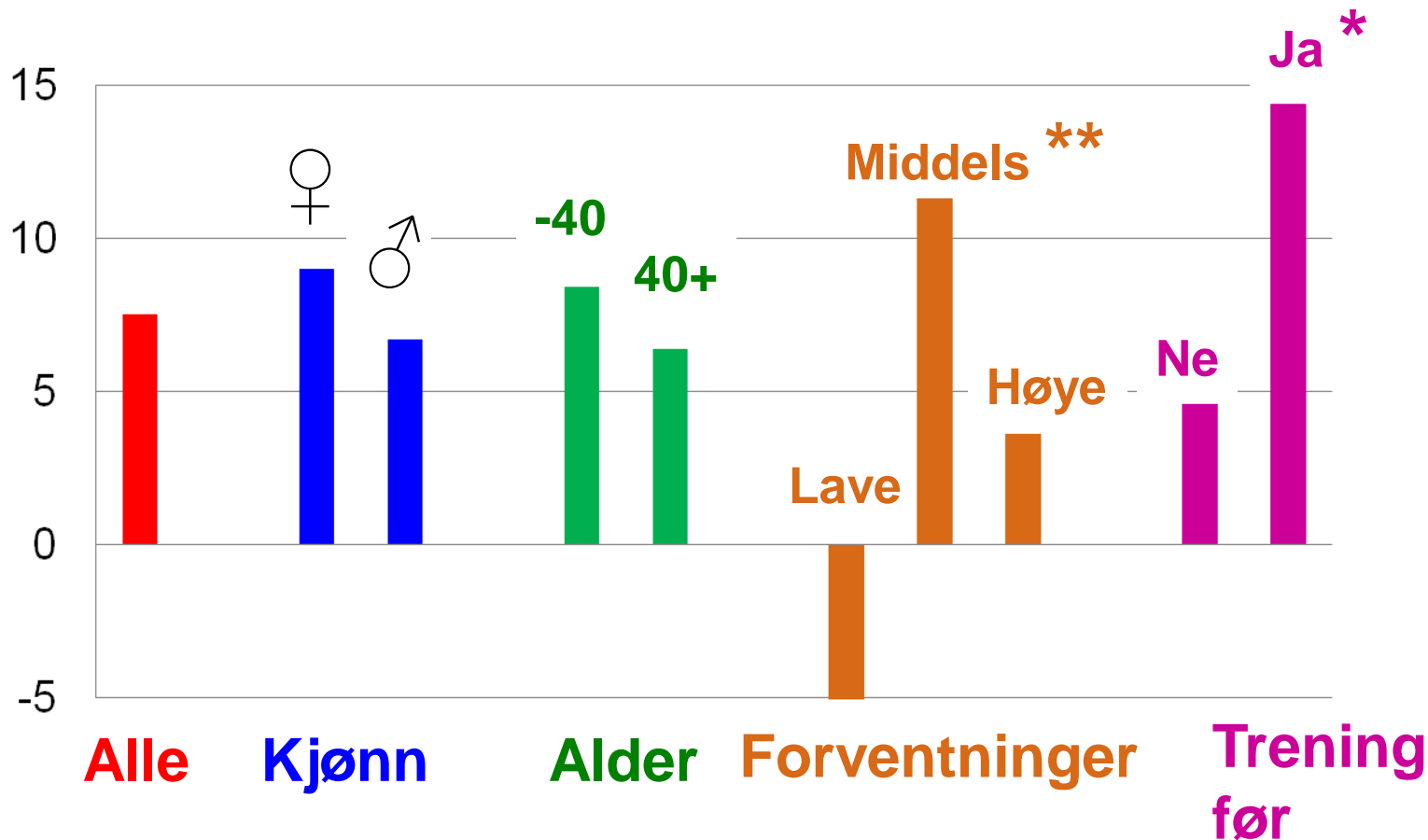
# Forskning om effekt av god klinisk kommunikasjon

- Helsepersonells kommunikasjonsatferd kan ha betydning blant annet for:
- Pasienttilfredshet
- Etterlevelse
- Klagesaker
- Ressursbruk
- Behandlingsresultatet

# Hvordan kan kommunikasjon påvirke behandlingsresultatet?

- Indirekte ved virkninger på atferd:
  - Bedre etterlevelse
  - Bedre helseatferd
- Gjennom virkning på psykisk velvære
- Ved stressreduksjon
- Ved påvirkning av fysiologiske mekanismer
  - Eksempel: placebo-effekt - smertereduksjon via endogene opiater

# Effekt av Fire gode vaner-kurs på legers kommunikasjonsferdigheter



Jensen BF, Gulbrandsen P, Dahl FA, Krupat E, Frankel RM, Finset A. Pat. Educ 2011

# Veien videre

- Økt fokus på kommunikasjonstrening av helsepersonell for å bedre pasientbehandlingen
- Psykologer har kompetanse på kommunikasjon og prosessledelse
- Holdning hvor vi etterspør organisasjonens fokus på dette og tilbyr vår kompetanse (forankring i ledelsen)
- Tverrfaglig samarbeid for å sikre god implementering og eierskap til denne kompetansen
- Nettverk med erfaringsdeling og kompetanseheving
- <http://tidsskriftet.no/article/3242721>

[Arnstein.finset@medisin.uio.no](mailto:Arnstein.finset@medisin.uio.no)

[Ingrid.hyldmo@diakonsyk.no](mailto:Ingrid.hyldmo@diakonsyk.no)

|