

Fire gode vaner for klinisk kommunikasjon

1 God start (investere i begynnelsen)

Bygge tillit og etablere god kontakt med pasienten.

Virkemidler (eksempler):

- Vise at man er forberedt
- Presentere seg og ønske velkommen
- Uformell småprat
- Øyekontakt, smile, nikke
- Tilpasse tonefall og språk
- Informere om mål og rammer for samtalen

2 Utforske pasientperspektivet

Få informasjon om pasientens forestillinger, forståelse, forventninger og behov. Vise respekt for pasienten.

Virkemidler (eksempler):

- Åpne spørsmål
- Oppfølgingsspørsmål
- Vise at du følger med (småord, nikke)
- Stillhet, pauser, unngå å avbryte

3 Vise empati

Bygge tillit og få bedre kjennskap til pasienten. Bidra til at pasienten blir mottakelig for informasjon.

Virkemidler (eksempler):

- | | |
|---|--|
| Se og lytte etter pasientens følelser
Være oppmerksom på egne reaksjoner | Respondere på følelser <ul style="list-style-type: none">•Øyekontakt, ansiktsuttrykk, smile, tonefall•Vise at du følger med (småord, nikke)•Empatiske kommentarer |
|---|--|

4 Investere i avslutningen

Pasienten skal få tilstrekkelig informasjon og veiledning. Bidra til bedre etterlevelse.

Virkemidler (eksempler):

Informasjonsformidling

- Gi relevant informasjon, tilpasset pasienten
- Gi pasienten mulighet til å stille spørsmål

Involvere pasienten

- Diskutere mål og muligheter
- Lytt til pasientens preferanser
- La pasienten ta del i beslutninger

Avslutning

- Oppsummering for å sikre felles forståelse
- Få gjerne pasienten til å oppsummere først

Basert på: Frankel RM et al. Getting the most out of the clinical encounter: the four habits model. J Med Pract Manage. 2001 Jan-Feb;16(4):184-91