

Patientkommunikation

Når det bare drejer sig om tænder..

*Jette Ammentorp, centerleder, professor
Center for Forskning i Patient Kommunikation (CFPK)
Odense Universitetshospital / Syddansk Universitet*

WWW.CFPK.DK



Agenda



- Kommunikation – et kerneredskab der gør en forskel
- Udfordringer i kommunikationen
- Erfaring med kommunikationstræning – effektmålinger
- Hvordan kan man arbejde med motivation?
- Nysgerrig? Hvad kan man selv gøre?



Kommunikation et kerneredskab

Den skal :

- Etablere en relation
- Afdække patientens problemer, ressourcer og præferencer
- Skabe tryghed og tillid
- Informere og tilføre viden
- Inddrage og involvere
- Motivere
- Tilstræbe fælles forståelse
- Være grundlaget for en fælles plan

Selvom "det bare drejer sig om tænder..."





Patientcentreret kommunikation

- **aktivt udforsker** patientens oplevelser, bekymringer, ideer, forventninger, behov og følelser
- **viser forståelse** for patientens situation i dennes unikke kontekst
- opnår **fælles forståelse** af patientens problemer og af behandlingsplanen
- **involverer patienterne** i beslutninger, i den udstrækning, de ønsker det

Epstein RM et al.
Soc Sci Med. 2005;61(7):1516-28.

God kommunikation *gør* en forskel



Sammenhæng mellem patienters *oplevelse af empati* og det *helbredsmæssige udbytte* af kommunikationen

Neumann et al 2012, Derkson et al 2013, Hojat et al 2011,
Del Canale et al 2012, Mistiaen et al 2016

God kommunikation *gør* en forskel



Patienters oplevelse af *tillid, respekt, tryghed* og *opmuntring* kan aktivere placebolignende virkninger, der kan supplere - og måske endda erstatte medicinsk behandling

Finset and Mjaaland 2008, Neumann et al 2010

God kommunikation *gør* en forskel

Manglende kommunikative kompetencer er en væsentlig medvirkende faktor i forhold til udvikling af *stress og 'burnout'* hos sundhedsprofessionelle

Taylor C, Graham J, Potts HW et al 2005, Fallowfield L, Jenkins V 1999

Betydningen af god kommunikation



- Psykosocialt (eksempler)
 - Reduktion af negative følelser
 - Øget sygdomsrelateret "self-efficacy" hos kræftpatienter
- Somatisk (eksempler)
 - Lavere blodtryk hos hypertensive pt.
 - Bedre regulering af blodsukker hos diabetikere
 - Færre postoperative smerter
 - Lavere forbrug af smertestillende medicin
 - Nedregulering af stresshormoner

Orth et al. 1987; Greenfield et al. 1988; Kaplan et al 1989
Roter et al 1995, Ong et al. 1995; Stewart et al 1995, 2000 & 2003
Ford et al. 1996; Zachariae et al. 2003, Nobile et al 2003
Finset and Mjaaland 2008, Neumann et al 2010

Betydningen af uhensigtsmæssig kommunikation



De fleste mennesker oplever mere alvorlige symptomer, hvis det kliniske møde eller omgivelser fremmer mistillid, angst og mangel på kontinuitet.

Olesen F. British Journal of General Practice, January 2015
Bingel U. Placebo Competence Team. JAMA 2014;.
Kaptchuk T et al Cult Med Psychiatry 2009; 33: 382–411.



Fører til patientklager

- Systematisk analyse af 155 patientklager på SLB fra 2012
- 57 % begrundet i dårlig kommunikation
- 6 kategorier identificeret
(offensiv kommunikation/holdning, manglende situationsfornemmelse, pt'en føler sig ikke set og hørt)

Waidtløw K, Grauslund A, Ammentorp J. Patient Complains. The development of a new classification tool for communication-related complains. ICCH Conference Baltimore 2017



Effekt i tandlæge praksisser

Review baseret 10 studier:

Brug af kommunikationsværktøjer kan:

- øge patienttilfredsheden
- forbedre plejekvaliteten
- give et bedre patient-tandlægeforhold.

Behov for videreudvikle standardiserede kommunikationsværktøjer til
Fælles Beslutningstagen

Touati R et al A scoping review.
J Esthet Restor Dent. 2022 Jan;34(1):104-116.

Agenda



- Kommunikation – et kerneredskab der gør en forskel
- **Udfordringer i kommunikationen**
- Erfaring med kommunikationstræning – effektmålinger
- Hvordan kan man arbejde med motivation?
- Nysgerrig? Hvad kan man selv gøre?

Udfordringer

- hvorfor er det så svært?

Patientcentreret kommunikation

- aktivt udforsker patientens oplevelser, bekymringer, ideer, forventninger, behov og følelser
- viser forståelse for patientens situation i dennes unikke kontekst
- opnår fælles forståelse af patientens problemer og af behandlingsplanen
- involverer patienterne i beslutninger, i den udstrækning, de ønsker det



- Etablere fælles dagsorden
- Få patienten til at udtrykke tanker, bekymringer og følelser
- Strukturere samtalen
- Afklarer hvad patienterne ved i forhold til at formidle information i rette omfang



Måske manglende mikrofærdigheder i forhold til

Hvordan?

Etablerer man en tillidsfuld relation

Afdækker man patientens problemer, ressourcer og præferencer

Informerer man behovsbestemt

Motiverer man

Skaber man fælles forståelse af problemet

Skaber man grundlaget for en fælles plan



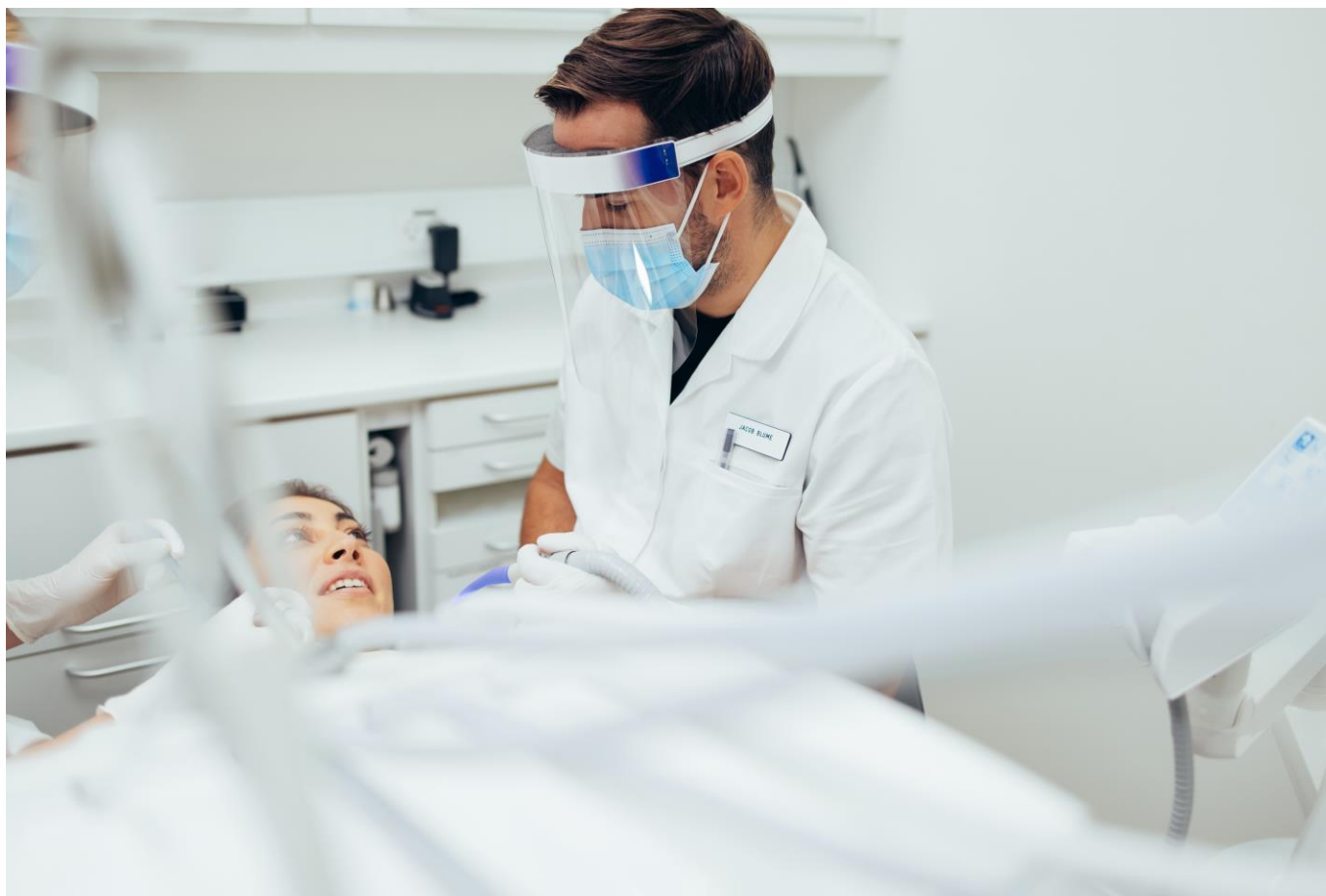
Personalet oplever

- Vrede patienter / kollegaer
- Stille patienter
- Patienter der ikke vil lytte
- Patienter med urealistiske forventninger
- Vise empati med en vanskelig patient
- Mødet med 'internet-guru' patienten
- Samtaler om dårlig prognose

Leonard P. Support Care Cancer 2017



Hvad er jeres udfordringer ?



Effekt af kommunikationstræning

Kommunikationstræning fremmer en patientcentreret kommunikation

Dwamena et al. Cochrane Database Syst Rev 12, 2012.
Rao J.K. et al. Medical care 2007.
Berkhof H.J. et al PEC 2011.
Moore P.M. et al. Cochrane Database Syst Rev 7, 2018



Communication Skills Teaching Methods in Dental Education – a Review

Vesela Burkert¹, Maria Stoykova², Maria Semerdjieva²

¹ Dental practice, Bonn, Germany

² Department of Social Medicine and Public Health, Faculty of Public Health, Medical University of Plovdiv, Plovdiv, Bulgaria

Corresponding author: Vesela Burkert, Dental practice, Bonn, Germany; E-mail: veselaaleksdo@gmail.com

Received: 23 Mar 2020 ♦ **Accepted:** 12 May 2020 ♦ **Published:** 28 Feb 2021

Citation: Burkert V, Stoykova M, Semerdjieva M. Communication skills teaching methods in dental education – a review. Folia Med (Plovdiv) 2021;63(1):30-4. doi: 10.3897/folmed.63.e52343.

Abstract

Communication skills of dentists have been demonstrated to be part of the good dental practice. The aim we set ourselves in this study was to review the literature related to the methods of teaching communication skills at dental faculties, and develop a handout in the Bulgarian language about leading a successful conversation with a patient.

The conclusion to be made is that communication skills should be taught across the entire dental curriculum as this leads to better understanding and sufficient outcome.

Agenda



- Kommunikation – et kerneredskab der gør en forskel
- Udfordringer i kommunikationen
- **Erfaring med kommunikationstræning – effektmålinger**
- Hvordan kan man arbejde med motivation?
- Nysgerrig? Hvad kan man selv gøre?

‘Klar tale med patienterne’ på SLB



Baseret på Calgary Cambridge Guiden.
Træning af færdigheder i bl.a. at:

- Etablere en relation og en fælles dagsorden
- Afdække patientens problemer, ressourcer og præferencer
- Skabe tryghed og tillid
- Informere og tilføre viden
- Inddrage og involvere
- Skabe grundlaget for en fælles plan

Faktaboks

- Uddannelse af 90 kommunikations undervisere
- 3-dags kursus klinikere på alle 15 afdelinger
- Træning af 2315 personaler med patient kontakt

Ammentorp J et al.
PEC. 2014 Jun;95(3):429-32



Silvermann J et al Skills for Communication with Patients 201
Ammentorp J, Bassett B, Dinesen J, Lau M.E.
Den gode patientsamtale. 2016. Munksgård.



Klar tale med patienterne

Modul 1
2 dages klasseundervisning,
rollespil, cases



Træning i klinikken
videooptagelse



Modul 2
1 dag
Videooptagelser



Calgary Cambridge guiden



Effekten af 'Klar tale med patienterne'

- Sundhedspersonalets adfærd bliver mere patientcentreret uden at tidsforbruget i konsultationerne forlænges

Iversen E, et al. JPCRR 2021 18;8(4):307-314

- Specielt bliver personalet bedre til: 'at lytte til patienterne', 'undersøge patienternes forståelse' og 'forhandle en fælles plan'

Iversen E, et al. JPCRR, 2021
Wolderslund M et al PEC. 2021;104:1423-30



Resultater: self-efficacy

- Øger sundhedspersonalets self-efficacy signifikant på alle afdelinger og i forhold til alle professioner
- Øger personalets vurdering af vigtigheden af de færdigheder der trænes på kurset, specielt 'fælles dagsorden' og 'afdække hvad patienten ved i forvejen'

Wolderslund M, Kofoed P-E, Ammentorp Submitted 2020

Svarer til tidligere fund på SLB:

Ammentorp J et al. 2009;
Ammentorp J & Kofoed P-E. 2010 ;
Nørgaard B et al 2012, 2013;



Effekten af 'Klar tale med patienterne'

Forbedre patienternes
oplevelser af kommunikationen
og af pleje og behandling

Ammentorp J et al 2007 & 2009; Ammentorp J & Kofoed P-E. 2010
Ammentorp J, Laulund L, Kofoed P-E. 2011; Nørgaard B et al 2012,
Iversen E.D. et al. 2021

Tog imod mig på en måde, så jeg følte mig godt tilpas
Behandlede mig med respekt
Viste interesse for mine tanker omkring mit helbred
Forstod mine vigtigste bekymringer i forhold til mit helbred
Var opmærksom (så på mig og lyttede interesseret)
Lod mig tale uden at afbryde
Gav mig den mængde information, jeg ønskede
Brugte ord, som jeg kunne forstå
Spurgte for at sikre sig, at jeg forstod det hele
Opfordrede mig til at stille spørgsmål
Involverede mig i beslutninger i det omfang, jeg ønskede det
Drøftede hvad der skulle ske videre og eventuelle planer for opfølgning
Viste omsorg og interesse
Brugte tilpas tid på mig



De mest effektive kurser?

- Fokuserer på træning af færdigheder
- Inkluderer rolle-spil og feed-back
- Afvikles over en tidsperiode

Berkof M et al. PEC 2011; Bos D.W. et al Wolthers Kluwer Health 2018

Yoshida T et al Dent Educ 2002;



Klar tale med patienterne

- Uddannelse af 90 undervisere
- 3-dags kursus klinikere på alle 15 afdelinger
- Træning af 2315 personaler

Ammentorp J et al.
PEC. 2014 Jun;95(3):429-32



Klar tale med patienterne

- 5 digitale moduler
- In-class træning
- Supervision



”Nu skal alle læger, sygeplejersker og sosu ass på kursus i at kommunikere med patienter og pårørende på de syddanske sygehuse”



Den gode Samtale

 Region
Syddanmark

Agenda



- Kommunikation – et kerneredskab der gør en forskel
- Udfordringer i kommunikationen
- Erfaring med kommunikationstræning – effektmålinger
- **Hvordan kan man arbejde med motivation?**
- Nysgerrig? Hvad kan man selv gøre?



Kommunikations færdigheder - et redskab til at skabe **motivation**

Vi motiveres af:

autonomi - kompetence - samhørighed

Ryan RM & Deci ELD. Self-determination Theory 2017
Deci et al. Psychol Bull.1999

Selvbestemmelses teori

Self-Determinant Theory (SDT)



- Udviklet i 70'erne på baggrund af eksperimentelle forsøg
- Senere efterprøvet i talrige studier
- Er i den seneste litteratur underbygget af fund fra neurovidenskabelig forskning

Ryan RM & Deci ELD. Self-determination Theory 2017

Deci et al. Psychol Bull.1999

Domenico et al. Frontiers in Human Neuroscience 2017

Selvbestemmelses teori

Self-Determinant Theory (SDT)



<u>Autonomi</u>	Kompetence	Samhørighed
<ul style="list-style-type: none">• At opleve at man selv sidder i fører- sædet i sit liv• Kan træffe valg – der er overensstemmelse med værdier• Ikke er offer for omstændighederne• Ikke er genstand for andres vilje		



Metoder der fremmer autonomi

- Fokus på patienternes dagsorden
- Fælles beslutningstagen
- Aktiv lytning

Aktiv lytning - hvordan lytter man?



Niveau 1: Indre lytning

- Lytter med udgangspunkt i sig selv

Niveau 2: Fokuseret lytning

- Fokuserer på den, der fortæller



Niveau 3: Global lytning

- Bruger alle sanser og lytter til mere end ordene



Lytteniveauer - eksempler

Niveau 1: Indre lytning

- Lytter med udgangspunkt i sig selv

Patient: *Jeg har så travlt om morgenen – jeg kan simpelthen ikke overskue hvordan jeg skal få tid til andet end hurtig tandbørstning.*

Tandlæge: *Ja, det kender jeg godt. Men jeg synes det fungerer godt, hvis jeg får det overstået om morgenen, så føler jeg også jeg har gjort noget godt for min mundhygiejne fra dagens start*



Lytteniveauer - eksempler

Niveau 3: Fokuseret lytning

- Fokuserer på den, der fortæller

Patient: *Jeg har så travlt om morgenen – jeg kan simpelthen ikke overskue hvordan jeg skal få tid til andet end hurtig tandbørstning*

Tandlæge: *Hmm.. Ja det forstår jeg - har du nogle ideer til, hvordan du kan få løst det problem?*



Lyttensniveauer - eksempler

Niveau 3: Global lytning

- Bruger alle sanser og lytter til mere end ordene

Hentydninger: Indirekte tegn der kan bidrage med information om livsomstændigheder eller følelser

Levinson et al 2000

- 1- 7 hentydninger pr konsultation hovedparten respondere lægen ikke på

Zimmermann et al 2007
(Review af 58 studier)

- De non-verbale hentydninger er tre gange så hyppige som de verbale

Davenport 1987

Selvbestemmelses teori

Self-Determinant Theory (SDT)



Vi motiveres af :

Autonomi	<u>Kompetence</u>	Samhørighed
<ul style="list-style-type: none">• At opleve at man selv sidder i fører- sædet i sit liv• Kan træffe valg – der er overensstemmelse med værdier• Ikke er offer for omstændighederne• Ikke er genstand for andres vilje	<ul style="list-style-type: none">• Ens handlinger har virkning• Man kan udrette noget• Gøre en forskel	



Kommunikative metoder der fremmer kompetencer

- Anerkendende tilgang
- Afdækker ressourcer og sætter dem i spil
- Arbejder konkret med barrierer (tanker, overbevisninger)
- Visioner og mål

Ammentorp J, Uhrenfeldt L, Angel F, Ehrensvärd M, Carlsen E.B, Kofoed P-E.
Can life coaching improve health outcomes?
– A systematic review of intervention studies. BMC Health Services Research 2013;13:428.

Selvbestemmelses teori

Self-Determinant Theory (SDT)



Vi motiveres af :

Autonomi	Kompetence	<u>Samhørighed</u>
<ul style="list-style-type: none">• At opleve at man selv sidder i fører- sædet i sit liv• Kan træffe valg – der er overensstemmelse med værdier• Ikke er offer for omstændighederne• Ikke er genstand for andres vilje	<ul style="list-style-type: none">• Ens handlinger har virkning• Man kan udrette noget• Gøre en forskel	<ul style="list-style-type: none">• At holde af – og at blive holdt af• Føle sig som en del af et fællesskab – føle tilknytning

Agenda



- Kommunikation – et kerneredskab der gør en forskel
- Udfordringer i kommunikationen
- Erfaring med kommunikationstræning – effektmålinger
- Hvordan kan man arbejde med motivation?
- **Nysgerrig? Hvad kan man selv gøre?**

Hvordan kan man selv arbejde med det

Indsigt : Reflekter over dine udfordringer og hvad vil du gerne opnå
Hvem kan hjælpe? – hvordan kommer du i gang?
Reflekter og tal med andre om udfordrende samtaler temaer
Genhør samtaler

Træning: Træn specifikke færdigheder
Supervision af kollega
Kommunikationskurser



Den gode patientsamtale er en praktisk anvendelig fagbog om kommunikation i sundhedsvæsenet.

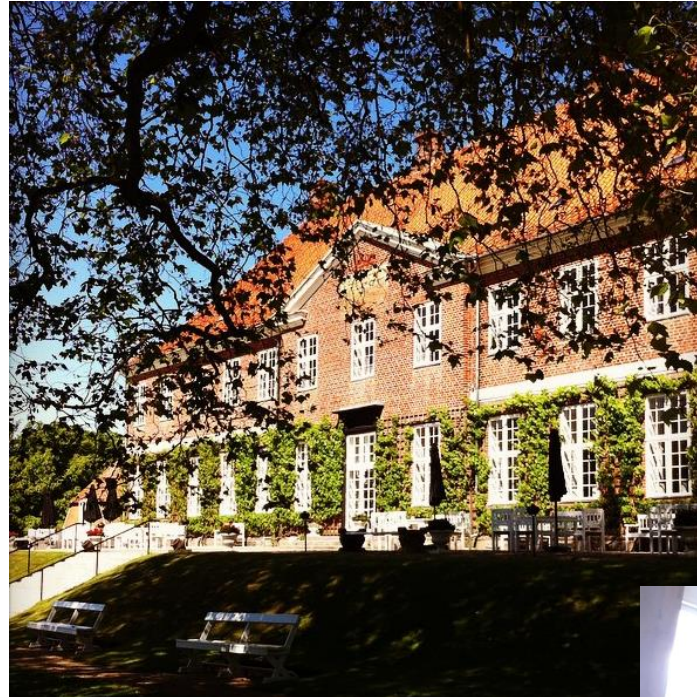
Med afsæt i cases illustrerer bogen de kommunikative udfordringer, man typisk oplever i mødet med patienter og pårørende.

Desuden giver den mange konkrete bud på, hvordan man som sundhedsprofessionel kan forbedre sin egen praksis.

Kunsten at Kommunikere

1+2 juni 2022

- Kontekstens betydning for patientkommunikationen
- Betydningen af empati, omsorg og compassion
- Hvilke kommunikative og relationelle kompetencer fordrer det



Læs mere på: www.kunstenatkommunikere.dk

COVID-19

About EACH

Organisation

News

Membership

Events

Fellowship

Awards 2022

ICCH 2022

Courses



INTERNATIONAL CONFERENCE ON COMMUNICATION IN HEALTHCARE



Sponsored by



International Conference on Communication in Healthcare 2022

International Conference on Communication in Healthcare (ICCH 2022) takes place at Glasgow Caledonian University in Glasgow, Scotland from 5-9 September 2022.

The conference brings together the community of healthcare researchers, teachers, practitioners and policy makers from around the globe. It provides a unique opportunity for the international and interactive exchange of ideas and outcomes of education, research and policy activities across individuals and institutions. Participants will have the opportunity to network and share their work through a variety of diverse and exciting

ICCH Home

Submissions



Tak for opmærksomheden !