

Tipsruta till TELE-Q filmen

Möten via telefon kräver att professionen kan tolka patientens sjukdomssymptom och behov av vård och behandling utan att träffas fysiskt. Det kräver också, att man utöver medicinsk kompetens och givna riktlinjer, kan skapa en bild av patientens situation och behov genom lyhördhet och ett professionellt sätt att lyssna via telefon.

Uppenbart kände sig patienten inte riktigt nöjd med de råd han fick för sina halsbesvär. Orsaken kan vara att han inte fick sitt missnöje bekräftat av sjuksköterskan eller att hon inte nådde ända fram genom att försaka betydelsen av nej-et för patienten. Dialogen avslutades i detta fall med att både sköterskan och patienten upprepade sina budskap utan att riktigt komma till vägs ände. Detta tar tid, tid som i stället kan användas på ett mer konstruktivt sätt och med bättre resultat.

Missnöje kan ibland komma från tidigare mindre lyckosamma möten med vården och många gånger med all rätt. Missnöje har oftast flera dimensioner och orsaker som dels kan härledas till personliga egenskaper, förmågor och uppfattningar och dels erfarenhetsmässiga upplevelser vilket gäller för såväl professionella som patienter.

Att säga nej på ett empatiskt sätt är en konst som kräver träning innan det ger färdighet. Det man bör försöka undvika är att låta sin egen situation eller frustration ta överhand. Ett NEJ får en helt annan innebörd om det kopplas till att det betyder något. Att säga nej och samtidigt ställa frågan – ”vad betyder nej-et för dig, är ett sätt att utforska en patients tankar eller missnöje.

Ett annat sätt att försöka komma vidare i samtalet är att byta fokus genom att bekräfta patientens missnöje – ”*Jag hör att du känner dig missnöjd med de råd du fått – stämmer det?*” ----- ”*Kan/vill du berätta?*”

Oftast ger patienten en berättelse om ett/flera mindre bra erfarenheter och upplevelser. Låt patienten beskriva sitt missnöje – utan att värdera, förklara eller försvara. Försök i stället att ”följa med” i det patienten har att berätta genom att bekräfta med ”*mm*”, ”*jag förstår*” osv... Den viktigaste kommunikationen är den som talar till en själv som patient. Att få utrymme i samtalet att tömma sin missnöjes bägare är ett sätt att lägga missnöjet åt sidan och därmed kunna ta till sig budskapet.