
En tryggare patient - möten i vården



Vivika Hagberth, Karin Höglund, Inger Larsson, Lars Gustavsson, Karin Andersson, Agneta Franzén, Inger Gadh, Liv Thorsen och Lennart Ekdahl

En tryggare patient - möten i vården

Torsdagen den 19 oktober anordnade sjukhusbiblioteket ett seminarium i aulan i ämnet "kommunikation och patientutbildning"

13.00 Sjukhuschef **Bent Christensen** inleder.

13.10 Patientrepresentant, Agneta Franzén berättar om egna erfarenheter av bemötande i vården.

13.15 Inger Larsson, kommunikationsforskare vid Lunds Universitet

14.00 Liv Thorsen, ledare vid ett **Laerings- och mestringscenter** i Norge

15.20 Inger Gadh, Karin Höglund och **Vivika Hagberth**, PIL, Patientforum i Lund

15.40 Lars Gustavsson, länsombudsman, HSO Skåne (Handikappföreningarnas Samarbetsorganisation)

16.00 Patientrepresentanter, Karin Andersson och **Lennart Ekdahl** berättar om egna erfarenheter.



Sjukhuschef Bent Christensen

Bent Christensen inledde med orden:

”Sanningens ögonblick är mötet med patienten” och citerade Kirkegaard, ”Om man vill hjälpa någon annan människa så måste man sätta sig in i den personens situation...”

Ungefär 250.000 samtal äger rum varje dag på Universitetssjukhuset i Lund och Bent menar att dessa är viktigare än de mest moderna läkemedel. Han vill att detta sätt att tänka skall genomsyra hela organisationen, alltså inte bara omfatta första linjens chefer utan alla medarbetare.

Agneta Franzén, patientrepresentant

Agneta Franzén har erfarenhet från området endokrina tumörsjukdomar och har en sjukdomsbild som är multidisciplinär. För att få bästa behandlingsresultat så är hon beroende av att kommunikationen mellan de olika disciplinerna på sjukhuset är effektiva. Sedan hennes första besök på sjukhuset, år 2003 så tyckte hon att alla möten fungerat bra.

”Samtalen kan utvecklas, men här finns ett patientfokus. Däremot har ej sjukhusets system och rutiner patientfokus. Journaler återfinns ej och resultat har inte kommit fram.”

Agneta har för säkerhets skull fått sköta sin egen patientlogistik och menar också att det är önskvärt att kunna få träffa samma läkare i så stor utsträckning som möjligt.

Inger Larsson, kommunikationsforskare och kommunikationspraktiker

Under åren 1975 – 1979 arbetade Inger Larsson som Lunds sjukvårdsdistrikts första informationssekreterare. Hon har sedan dess varit informationschef vid Malmöhus läns landsting, informationsdirektör på Gambro, konsult, och arbetar nu på Lunds universitet.

Hennes fokus ligger på frågan ”Hur kan vi säkerställa att patienten uppfattar budskapet”

På 1970-talet startade diskussionen i Sverige om ”det goda patientsamtalet”. Forskning kring detta hade startat redan på 60-talet i USA och Canada.

1985 skrev Inger Larsson, tillsammans med Lars Palm en bok: Vårdinformatören : handbok för alla vårdanställda, som såldes i 25.000 exemplar under några år. I boken konstaterades att för att kommunikationen mellan vårdpersonal skall fungera så krävs två ting:

1. En god vilja hos vårdpersonalen att kommunicera effektivt
2. Kunskaper om kommunikation hos vårdpersonalen

På 70-talet härskade envägskommunikationen och man lade stor tonvikt på den tryckta broschyren. Inger Larsson menar att oväntade och oönskade budskap måste förmedlas i dialogform för att nå fram. Vi lyssnar bara på budskap som är relevanta och som tillgodoser upplevda behov.

"En patient som förstår vårdgivarens budskap kan medverka till ett bättre vårdresultat."

Liv Thorsen, ledare för Laerings- og mestringscenteret (LMS), Sykehuset Innlandet HF
I Norge finns en hälsolag från år 2000, som bland annat säger att alla sjukhus i Norge skall ha patientutbildning. Den säkerställer härmed ekonomiska resurser för ändamålet.

Lagen ger sjukhusen fyra huvuduppgifter:

1. Diagnos och behandling
2. Utbildning av personal
3. Forskning och utveckling
4. Patient och anhörigutbildning

Här anser man att patienten har kompetens för att göra egna val och han/hon har rättigheter att öva inflytande på beslutsprocessen i vården. "Brukarperspektivet skall prägla utformningen av hälsotjänsten" Patientens erfarenhet skall likställas med vårdpersonalens fackkunskap. Man talar om empowerment, maktöverföring, för att kunna behålla myndighet över sitt eget liv.

Som kronisk patient har man ett livslångt behov av utbildning och information.

Laerings- og mestringscenteret (LMS) i Norge

står på fyra ben:

1. En likvärdig mötesplats för sjukhuspersonal och brukare, där man samarbetar i att planlägga, verkställa och utvärdera patientutbildning.
2. En plats där brukaren lär sig om sin sjukdom/funktionshämning och där de kan tillägna sig kunskaper för att bemästra sin vardag.
3. En tillgänglig mötesplats dit brukaren kan vända sig, ett väglednings- och informationscentrum
4. En plats där sjukhuspersonal kan lära sig pedagogiska metoder, lära och förmedla kunskap om sjukdom, funktion och hälsa, vilket skall leda till ökad självständighet för brukarna.

"Patienten är inte en diagnos, utan en människa med en diagnos!"

Hälsopedagogiken här skall bidra till att förhindra "förhållanden som leder till passivitet och skadlig avhängighet"

Liv Thorsen lär oss slutligen vad som främjar lärande:

"Det som styrker självkänslan och tillvaratar identiteten"