



NYE TYPER AF DIALOGER I SUNDHEDSVÆSENET

KONFERENCE OM AKTIV PATIENTSTØTTE 21. NOVEMBER

JACOB SØNDERSKOV

Mannaz



AKTIV PATIENTSTØTTE

I Aktiv Patientstøtte er formålet og relationen til patienten grundlæggende anderledes end den vi kender fra klassisk sygepleje – og derfor skal kompetencerne også være det.

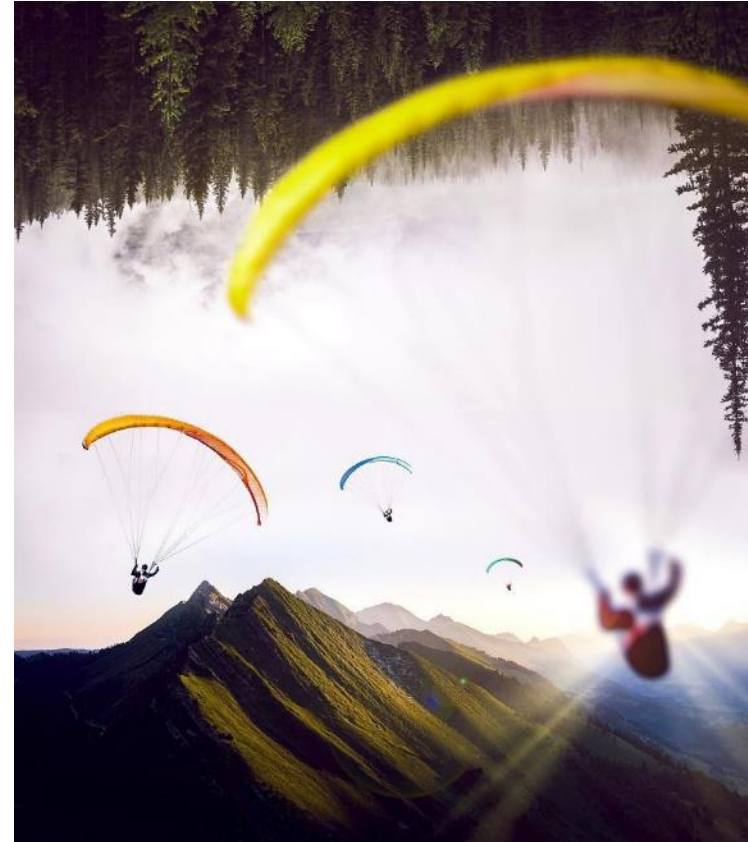
Det handler om, at skabe resultater, værdi og mening for patienten igennem professionelle dialogiske og relationelle færdigheder



Refleksion

Overvej i løbet af oplægget følgende spørgsmål;

- *Hvilket element, lille del, inspiration, perspektiv eller andet kan jeg tage med mig tilbage til min egen organisation eller praksis?*





HVAD BESTÅR STØTTESYGEPEJERSKERNES TRÆNING AF?

Kompetenceudviklingsforløbet



Kompetenceudvikling



Individuel supervision



Gruppesupervision

Kompetenceudviklingsforløbet

Marts. 2018

April

Maj

Juni

Juli

August

Kompetenceudvikling

Kursus for sygeplejersker
Marts - modul 1 og 2

Modul 3



Det indledende intensive supervisorsforløb

Fælles dag om supervision,
feedback og træning

Gruppe-
supervision

Gruppe-
supervision

Individuel
supervision

Individuel
supervision



Forløb med borgerne

Patientforløb starter



Rammer for læring

- Undervisning og introduktion af teoretiske modeller og forståelser fra coaching, filosofi, psykologi og videnskabsteori
- ...som hurtigt omsættes i patientforløb
- ...og med tilbagevendende mulighed for at reflektere over egen praksis i supervision

→ Skaber en veletableret læringskultur

→ Og nogle virkelig dygtige støttesygeplejersker





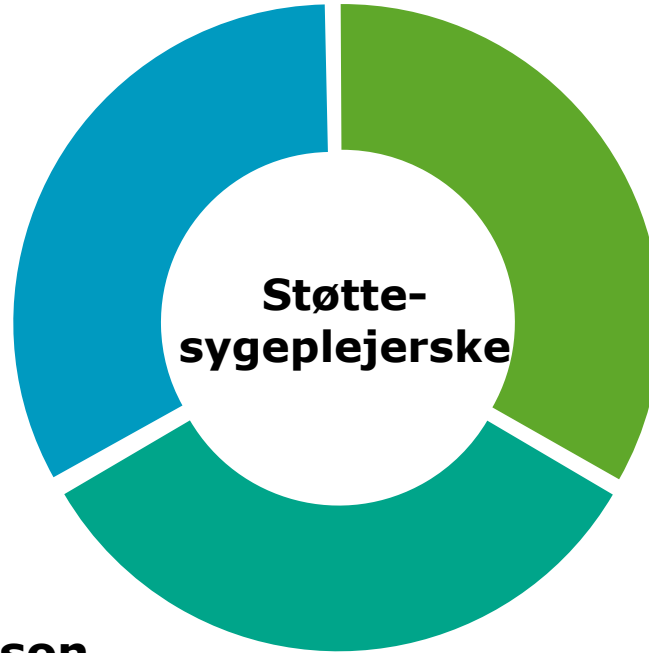
FAGLIGHEDEN, ROLLER OG REDSKABER

Støttesygeplejerskens roller

Omsorgsperson

Give følelsesmæssig støtte, så patienten føler sig mødt og forstået

- Viser empati og forståelse for patientens sygdom og situation
- Møder patienten, hvor han er
- Taler med patienten om at leve med kroniske sygdomme



Vidensperson

Giver relevant viden

- Giver patienten indsigt i sin sygdom
- Tilbyder råd til egenomsorg og gode strategier
- Guider til at navigere i behandlingssystemet og mulighederne for støtte

Coach

Hjælper patienten med selv at komme frem til nye indsigter

- Stiller spørgsmål, der skaber refleksion og indsigt i egen situation
- Spørger ind til ressourcer og virkningsfulde strategier
- Medvirker til at skabe fremdrift for patienten i forhold til handleplanen

Samtaleguide



Præmissen: At skabe resultater igennem en telefon

Hvordan kan det lade sig gøre?

- En **lang, fysisk opstartssamtale** med patienten, der skaber tillid
- Et amerikansk studie har vist, at 58% af respondenter, som havde oplevet både fysiske og telefonisk intervention foretrak telefonen (Rosenfield, 1996)
- Det er nogle gange nemmere for støttesygeplejersken at være **nysgerrig** "på afstand"
- Patienten er på "**hjemmebane**" og føler sig komfortabel
- **Blufærdigheden daler** – det er eksempelvis ikke så sårbart at knibe en tåre, når man sidder i den anden ende af en telefon



Tonelejets betydning

- Tonefaldet betyder op mod 67% af den betydningen, om en tilhører lægger
- Tonefaldet er afgørende i forhold til at kommunikere eksempelvis;
 - Glæde
 - Støtte
 - Optimisme
 - Tiltro
 - Forståelse
- Jo mere bevidst, man kan arbejde med sit tonefald, desto mere effektivt kan man arbejde med sin kommunikation og relation til patienten



Anerkendelse

Baggrund:

- Anerkendelse (ikke ros) er et fundamentalt behov hos alle og en forudsætning for alle professionelle samtaler
- Anerkendelse handler om, at modtageren føler sig set, hørt og forstået ud fra egne præmisser (Maturana, 1987)
- Modtageren bestemmer budskabet – og afgør dermed om det er anerkendelse

Støttesygeplejerskernes praksis:

- Patienten føler sig taget alvorligt, forstået og lyttet til og har typisk mere lyst til at åbne sig og indgå i en udviklende dialog
- Støttesygeplejerskerne er *nysgerrige* og kobler sig respektfuldt på patientens fortællinger uden at dømme



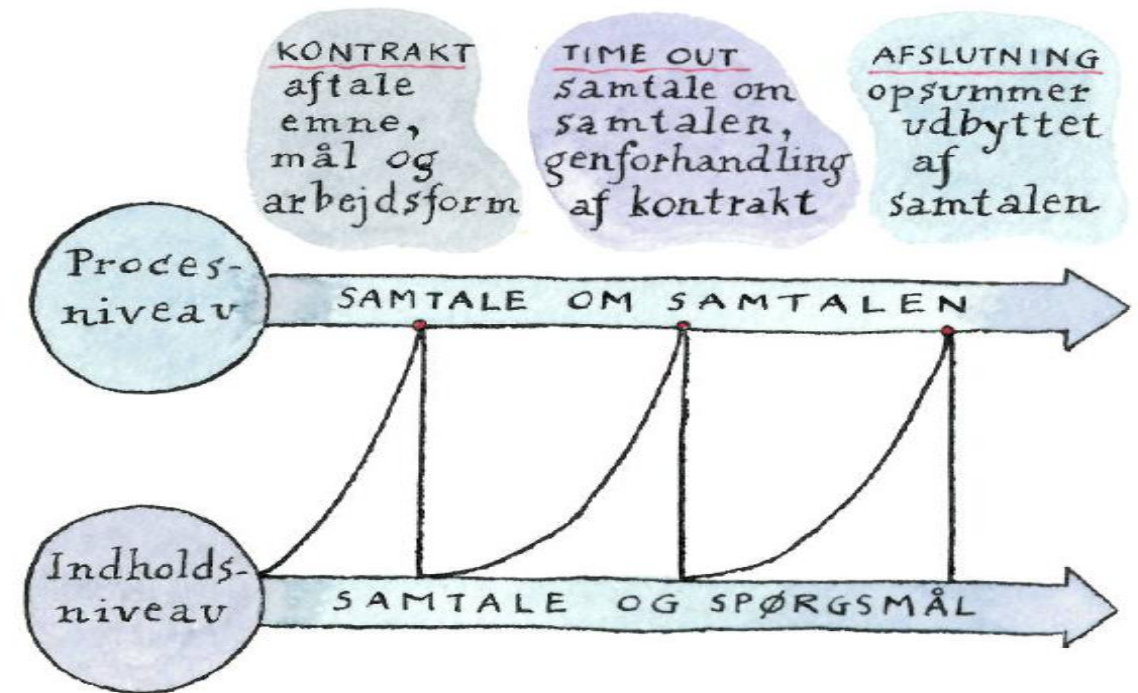
Samtalestyring

Baggrund:

- Man kan betragte kommunikation på flere niveauer og justere samtaler undervejs
- At identificere formål med kommunikation gør den ikke bare professionel men gør det også nemmere at styre samtaler
- Ved at være "Gamemaster" har man ansvaret for at tilpasse samtalen undervejs

Sygeplejerskernes praksis:

- Indlede og afslutte alle dialoger med at tale om og vende tilbage til formålet – og undgå "hygge-samtaler"
- Justere samtalsindhold, hvis det ikke bidrager til patientens mål – fx med time/outs
- Inddrage patienten i egne overvejelser - transparens



- Gamemaster-modellen

Løsningsfokuseret dialog

Baggrund;

- Alle har ressourcer og det skaber handlekraft at identificere dem
- Fokus på det næste skridt og ikke det sidste skridt
- Primært fokus på løsninger

Støttesygeplejerskernes praksis;

- Spørger ind til, hvad patienten gerne vil opnå – ikke væk fra
- Spørger ind til ressourcer
- Identificerer og arbejder med næste skridt
- Bruger evt. skalaspørgsmål



Øvrige centrale redskaber:

Fortællingsarbejde (Den narrative tilgang)

- Arbejde med hjælpsomme fortællinger
- Agenthed
- Eksternalisering

Spørgsmålstyper

- Refleksionsskabende perspektivspørgsmål
- Retningsættende spørgsmål
- Spørgsmål, der identificerer mønstre

Eksistensfilosofien

- Livet er hverken retfærdigt eller uretfærdigt – det *er*.
- Erkende at *"Life's what you make it"*
- Stille spørgsmål, der er værdiorienterede
- Acceptere vilkår

→ Og den dialogiske kapacitet, dvs. kommunikative evner, til at bringe det meningsfuldt i spil





TEMAER OG SPØRGSMÅL

Kan man nå at skabe resultater på 15 minutter?

- Patienterne hjælpes til selv at finde sine egne løsninger
- Mange coachende redskaber (eks. Løsningsfokuseret coaching) egner sig godt til hurtigt at sætte fokus på løsninger
- Dialogerne bemyndiger patienterne, så de selv tager ansvar
- Støttesygeplejerskerne er blevet rigtig dygtige til at sætte rammer for en samtale og styre den undervejs
- Det er vigtigere, hvad der foregår imellem samtalerne, end i samtalerne (læringsteori fra Brinkerhoff)



Fordele ved at være sygeplejerske?

- Sygeplejersker er dygtige til at spotte brede sundhedsfaglige indsatser
- Sygeplejersker kender sundhedssystemet og er vant til at navigere i det.
- Man kan ikke coache til konkret "viden" ift. sundhedsorienterede fakta
- Sygeplejerskerne er typisk relationelt dygtige til at skabe en tryk og tillidsfuld relation



- *Hvilke perspektiver ser jeg for min egen organisation og/eller praksis?*
- *Hvad tager jeg med herfra?*
- *Hvilke evt. spørgsmål får jeg lyst til at stille?*



Tak for nu

Jacob Sønderskov
Mannaz

Tlf: 5139 6037
Mail: jso@mannaz.com

