

OPLÆG TIL FILMENE 'KLAR TALE'

Filmene er produceret af Region Sjælland til en indsats, der skal fremme god patientkommunikation. Filmenes temaer afspejler et kodeks, som består af fem budskaber:

Film 1: God forberedelse

Film 2: Klar tale

Film 3: Respekt

Film 4: Tydelige forventninger

Film 5: Sammenhæng

I filmene er mødet mellem patient og sundhedspersonale i alle scener sat på spidsen, men de fleste vil kunne genkende elementer fra egen hverdag – også i psykiatrien. Skuespillerne er professionelle, og tonen i scenerne er humoristisk og satirisk. Formålet med scenerne er, at I i eget afsnit eller på egen afdeling – og gerne på tværs af faggrupper – kan se en eller flere scener sammen og bagefter diskutere dem. Kom godt i gang med refleksionen!



Tjekliste

- **Sørg for at have en computer til rådighed, hvor I kan se filmene – med lyd!**
- **Sørg for at have en ordstyrer, så alle får mulighed for at bidrage**
- **Diskutér budskaberne efter hver film**
- **Vend blikket indad. Hvad er I gode til? Og hvor kan I forbedre jer?**

Måske behøver I ikke spørgsmål for at komme i gang med debatten. Men hvis I gør, kan I finde inspiration i nedenstående.

God forberedelse

God forberedelse handler om, at kommunikation med patienter og pårørende som udgangspunkt skal være velforberedt. Det vil sige, at man har sat sig ind i journal og andet relevant materiale forud for mødet med patienten.

- Er der noget fra jeres hverdag i psykiatrien, som I kan genkende i scenen?
- Forestil jer, at samtalen handlede om opfølgning på bivirkninger ved medicin. Hvordan sikrer I respekt for patienten i en travl hverdag?
- Hvilken praksis og kultur har I omkring forberedelse af samtaler med patienter på jeres afsnit?

Klar tale

Klar tale handler om, at kommunikationen med patienter og pårørende skal være klar, korrekt og forståelig. Det betyder, at man er imødekommende i kontakten med både patienter og deres pårørende, undgår eller forklarer fagsprog og sikrer, at information og aftaler er forstået.



- Forestil jer, at diagnosen er skizofreni. Hvordan ville det påvirke jeres tolkning af situationen?
- Oversætter eller forklarer I fagsprog?
- Hvordan sikrer I, at aftaler og informationer bliver forstået?
- Kan I give gode eksempler fra jeres hverdag i psykiatrien?
- Har I på baggrund af den dialog, I har haft, nogen ideer til, hvordan I kan gøre det endnu bedre?

Respekt

Respekt handler om, at man anerkender den enkeltes ønsker, holdninger og behov, og at kropssproget og tonelejet signalerer tillid og nærvær.



- Kan I genkende noget?
- Hvordan tror I, situationen opleves af henholdsvis patienten og den pårørende?
- Hvordan er I opmærksomme på jeres kropssprog og toneleje?
- Hvordan sikrer I respekten for og anerkendelsen af de enkelte patienters og pårørendes ressourcer og behov?
- Hvilken praksis har I i forhold til inddragelse af pårørende?
- Har I på baggrund af den dialog, I har haft, nogen ideer til, hvordan I kan gøre det endnu bedre?

Tydelige forventninger

Tydelige forventninger handler om at skabe et realistisk billede af de muligheder og tilbud, der er til rådighed. Det sker blandt andet, når man fortæller om afsnittets rutiner og arbejdsgange. I psykiatrien er det et vilkår, at mange patienter kan have kognitive funktionsnedsættelser i sygdomsperioder, hvilket kan gøre det til en særlig udfordring for personalet at hjælpe patienten med at føle sig tryk og forstå og huske vigtige informationer.



- Kan I forestille jer en lignende situation i psykiatrien?
- Hvordan skaber I en situation, der giver bedst mulige betingelser for, at patienten kan bevare tilliden og et rimeligt overblik over, hvad der skal ske? Hvordan følger I op på vigtige informationer?
- Hvordan sikrer I en god balance mellem det, der skal kommunikeres, og patientens behov for information?
- Har I på baggrund af den dialog, I har haft, nogen ideer til, hvordan I kan gøre det endnu bedre?

Sammenhæng

Sammenhæng handler om at sikre, at patienter og pårørende oplever et trygt og sammenhængende forløb, uanset hvor de behandles og i overgangene mellem afsnit og tilbud. Det opnås blandt andet, når patienterne kender deres muligheder og ved, hvem de kan kontakte.



- Kan I forestille jer en lignende situation i psykiatrien? Hvordan ville I tackle den?
- Hvordan sikrer man, at patienten ikke oplever øget kontroltab i situationer, hvor de skal flyttes mellem afsnit eller behandlingstilbud?
- Hvad gør I for at sikre sammenhæng i systemet - altså mellem forskellige afsnit og behandlingstilbud, herunder også somatikken?
- Hvad ville I hver især sige til lægen, hvis I overværede samtalen som kollega?
- Forestil jer, at I er patienten. Hvordan ville I selv opleve situationen?

