

# Minska missförstånd

## Fråga och förklara i lyhörd dialog

Att kommunikation är svårt är ingen nyhet. Men det finns sätt att informera som minskar missförstånd mellan sjukvårdspersonal och patient. Så att patienten förstår rätt.

Hälften av den medicinska information som patienten får glöms bort eller missförstås. Hälften av patienterna som ska opereras vet inte vilka risker den medför. En tredjedel av planerade operationer ombokas, skjuts upp eller avbokas på grund av missförstånd. Vårdskador orsakas oftast av missar i kommunikationen.



FOTO: FRANK PALM

**SINNESNÄRVARO.** För att få någon att förstå gäller det att säga rätt, lyssna in, se reaktioner – vara öppen. Karin Kock, Cecilia Strömmesmed och Anna-Stina Martinsson har fattat galoppen med "Förstå mig rätt"!

**P**å Frölunda Specialistsjukhus har därför metoden "Förstå mig rätt" införts. Iden är att försäkra sig om att patienten förstått den information de fått. Det är, exempelvis, mycket en patient ska tänka på, göra och inte göra inför en kommande operation. Allt fastnar inte. Patienten kan vid tillfället känna sig stressad, tappa fokus, haka upp sig på någon detalj eller inte riktigt förstå språket.

– **DET ÄR DÄRFÖR** vi måste välja ett bra tillfälle och ett lämpligt sätt att kommunicera för varje person; känna oss fram och använda vår fingertoppskänsla, säger Karin Kock, operationssjuksköterska på kirurgmottagningen. Vi måste använda våra sinnen. – Och när vi informerat – kanske tillsammans gått igenom våra lokalt anpassa-

de foldrar – ska vi försäkra oss om att patienten verkligen har förstått.

Det senare gör de genom att be patienten återberätta vad hon eller han har fått veta.

– Men det är viktigt att inte förminska patienten genom att låta som om vi testat fattningsförmågan, påpekar Cecilia Strömmesmed, sjuksköterska.

– Vi måste vända på det och kanske uttrycka oss som att "jag vill bara vara säker på att jag har informerat om allt du behöver veta".

För att patienten verkligen ska ta in den information som ges är det också viktigt att sjukvårdspersonalen förklarar varför man ska göra det ena eller andra. Det skapar trygghet att vara välinformerad och det gör det lättare att minnas.

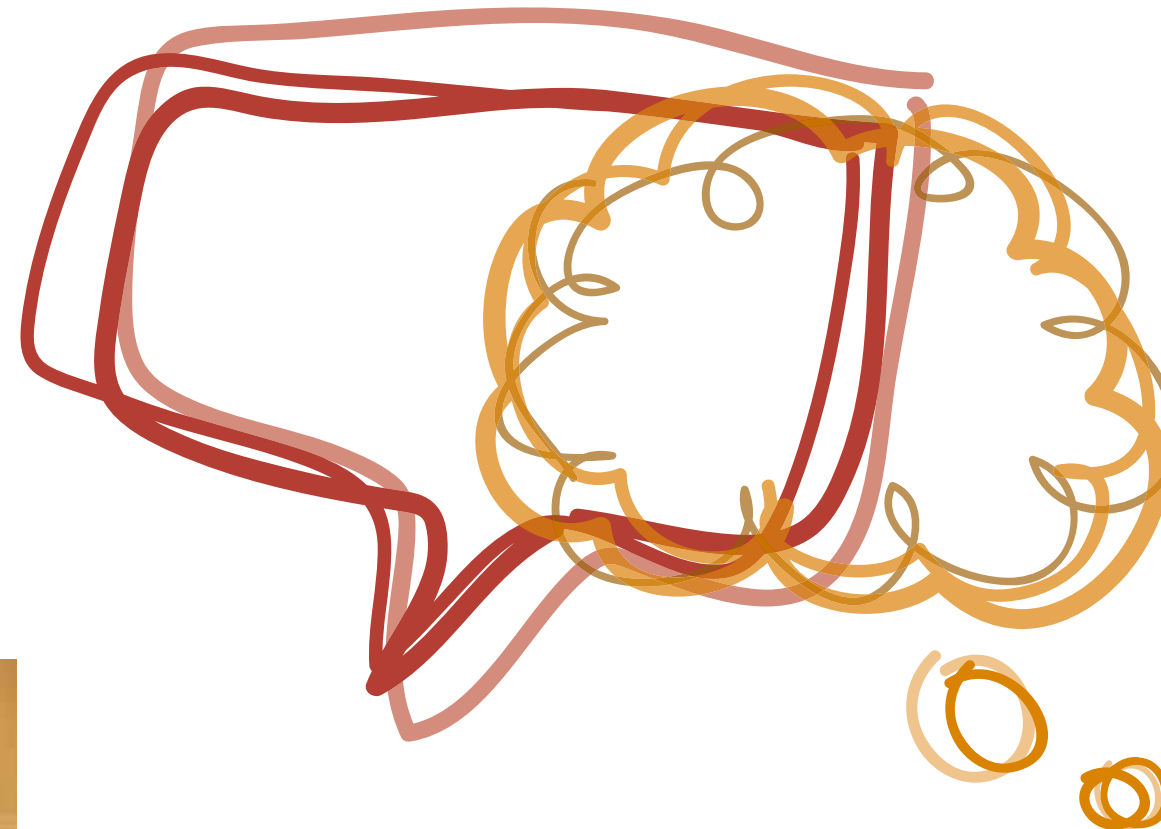
– Följderna av missförstånd är jobbiga för alla. Att komma till en operation och just ätit frukost eller inte gjort duschförberedelserna som vi kommit överens om ... då kan vi inte operera, förklarar Cecilia.

– Att patienten följt våra instruktioner ökar patientsäkerheten, fyller Karin i och berättar att det ibland går automatiskt:

– En del patienter gör det själva utan uppmaning genom att upprepa: "då ska jag alltså ..."

– Att lägga den här extra tiden på patienten ger mycket tillbaka. Mötet – kommunikationen – kan vara avgörande för en god behandling, säger enhetschef Anna-Stina Martinsson.

Brita Hässel



## Det kan bli så fel ...

– **Att återberättandet är viktigt beror bland annat på att man som personal inte rimligtvis kan veta vilken utgångspunkt var och en har. Enda sättet att uppdaga missförstånd är att fråga, säger Anke och berättar om den kraftfulle mannen med det imponerade skägget som skulle bukeras. När det var dags för operation kom han till sjukhuset och såg definitivt annorlunda ut. Det stora skägget var borta. Vad han hade hört så var det ju viktigt att man duschade och rakade sig ...**

Det är Anke Samulowitz, regionutvecklare på Kunskapscentrum för jämlik vård, som berättar. Hon har utvecklat verktyget "Förstå mig rätt" som är en nytappning och anpassning av den amerikanska teach-back-metoden.

– Att använda "Förstå mig rätt" handlar om att ändra inställning och tänka utifrån sig själv; hur har jag lyckats att förklara? Först då man lägger ifrågasättandet på sig själv så blir det ett bra och avslappnat samtal. Vi vill ju inte hamna i ett läge där patienten känner sig förhörd.

– Mitt viktigaste budskap är att det här är enkelt men kräver ett tankeskifte och en genuin vilja att patienten och personalen ska förstå varandra. "Förstå mig rätt" ut-

vecklades i samma veva som den nya patientlagen ställde högre krav på patientens delaktighet. Det passade bra i tid och därför försöker vi sprida kunskapen brett, distribuerar foldrar och erbjuder introduktion på arbetsplatsen. Något som Frölunda Specialistsjukhus utnyttjat. Där har introduktionen gått bra på grund av ledningens ambition och personalens intresse.

Kontakt: [anke.samulowitz@vgregion.se](mailto:anke.samulowitz@vgregion.se), <http://jamlikvard.vgregion.se/metoder/material/>

Brita Hässel



**UTVECKLARE.** Anke Samulowitz förordar tankeskifte och genuin vilja för att lyckas med metoden. FOTO: FRANK PALM

## Allting går! Även om det kan ta lite tid

– Varje dag är en ny dag med nya möjligheter! Och ingenting är omöjligt. Och det är aldrig för sent att ändra på något.

Han säger det med djup övertygelse, Lennart Blank, ansvarig för friskvårdsprojekt i regionen. Och det han pratar om är livsstil. Den som kan orsaka övervikt, dåligt självförtroende och besvärlig livssituation. Eller precis tvärt om.

Lennart Blanks filosofi överensstämmer med många forskares; har du bra fysik mår du också bättre psykiskt. Och Lennart har hjälpt många till just det efter att de kontaktat honom och bett om hjälp.

– Nu stöttar jag några killar som jobbar i Borås som verkligen vänt på sina liv. Från att varit överviktiga och inte mått något vidare så har de gått ner i vikt, fått arbetslust, passar tider och har en ny och skön inställning till livet. Det värmer in i hjärteroten att se förändringen!

Lennart arbetar brett med friskvård och stora arrangemang men också med liknande riktade insatser. Men ska han satsa på en mindre grupp så kräver han motprestation. Förutom den nödvändiga motivationen så måste de vara öppna med vad de gör, synas på hemsidan och vara ett föredöme för andra. Många runt om i regionen har fått Lennarts stöd och kanske på det sättet sluppit både knäproblem, diabetes, hjärtinfarkt och liknande.

Lennart beskriver hur han går till väga: – Om jag tror det är ett realistiskt projekt och deltagarna är överens med mig så tar jag fram en plan för att nå målet. Men vi gör det på ett hållbart sätt med vettigt tidsperspektiv.

I Lennarts värld tar det åtminstone ett år att bli av med en kraftig övervikt. Kortsiktiga dieter ger han inte mycket för. – Du blir ju inte tjock på en dag. Då kan du ju inte bli smal på en dag heller.

Under resans gång och under Lennarts vakande öga och de personliga tränarnas arbete blir det sannolikt både upp- och nedgångar för dem som är med. Men i slutändan brukar det bli bra, konstaterar Lennart och gör en sak klar:

– Vi kan hjälpa dig, men du måste göra det.

Brita Hässel