



Förstå mig rätt

- ett sätt att minska missförstånd

Sammanfattning

Forskning och erfarenhet visar att det lätt blir fel när vi talar med varandra. Hur kan vi undvika det i mötet med patienten? Kunskapscentrum för jämlik vård i Västra Götalandsregionen har vidareutvecklat teach-back till kommunikationsstödet Förstå mig rätt. Förstå mig rätt har spridits i Västra Götalandsregionen och Sverige, som ett enkelt och konkret stöd för att efterleva patientlagen, öka patientsäkerheten, förbättra hälsolitteracitet och utveckla ett personcentrat arbetssätt inom hälso- och sjukvården.

Att förstå varandra rätt är inte lätt. En enkel vägbeskrivning kan leda till de mest oanade ställen och ett kort samtal vid frukostbordet till ett praktgräl senare under dagen. Och varför skulle det vara lättare att kommunicera inom hälso- och sjukvården? Det är det inte. 40 till 80 procent av information som ges av hälso- och sjukvårdspersonal glöms omedelbart och hälften missförstås (1, 2). Missförstånd mellan patienter och personal kan få allvarliga följder när det exempelvis handlar om förberedelse inför operation eller användning av läkemedel.



www.patienteducationupdate.com

Varför är det så? De flesta som arbetar inom hälso- och sjukvården är vana att förklara och att ge information till sina patienter. Och ändå blir det fel...

För något år sedan träffade en sjuksköterska några föräldrar för att diskutera HPV-vaccination¹ till deras 12-åriga flickor. HPV, humant papillomvirus, är ett mycket vanligt virus som kan orsaka cellförändringar, bland annat i livmoderhalsen, som i sällsynta fall kan leda till livmoderhalscancer. Vaccination erbjuds gratis till tjejer i årskurs fem eller sex. Informationsmötet utvecklade sig till en dragkamp. Föräldrarna kunde inte förstå varför sjuksköterskan var så påstridig, de tyckte inte alls att det kändes bekvämt att deras flickor skulle få en vaccinationsspruta. Sjuksköterskan i sin tur kunde inte förstå varför föräldrarna kunde vara så motsträviga, det handlade ju bara om en enkel vaccinationsspruta. Efter en lång stund sa plötsligt en av föräldrarna: "Jaha, menar du att sprutan ges i armen?! Ja, då är det ju inga problem!" Något som var självklart för sjuksköterskan var inte alls självklart för föräldrarna. De utgick ifrån att en spruta som skulle skydda mot livmoderhalscancer skulle ges i underlivet.

¹ 1177 Vårdguiden: www.1177.se/Vastra-Gotaland/Fakta-och-rad/Behandlingar/Vaccination-mot-HPV/

En vanlig anledning till missförstånd är att vi tror att vi vet vilken förförståelse vår samtalspartner har eller utgår ifrån att hen vet lika mycket som vi. Men det kan vi aldrig vara säkra på. Det finns inget ”det vet väl alla”! När läkaren leende säger ”provsvaret är negativt”, kan patienten bli alldeles förskräckt. Hur ska alla kunna veta att negativt kan vara positivt inom hälso- och sjukvården?

En annan anledning till missförstånd kan handla om att vi kan vara upptagna med någon tanke, som gör att vi inte är lika mottagliga för andra budskap. En kollega till mig berättade att hen hade ett långt samtal med en patient om vad hen kunde göra när hen kom hem. I slutet av samtalet frågade min kollega om det var något mer patienten tänkte på eller ville fråga. Hen nästan exploderade i ”jag tycker ju inte om promenader!”. Min kollega blev mycket förvånad. Hon hade inte uppfattat att de hade talat så mycket om promenader. Hon hade visserligen nämnt det som ett exempel på motion, bland andra möjligheter. Men motion var, utifrån hennes uppfattning inte ens särskilt viktigt i sammanhanget. Men det var promenaden som patienten hade tagit fasta vid, och inte kunde släppa. Det var det som upptog hens tankar. Och hur många av oss har inte hört på en föreläsning, fastnat vid någon mening och missat det som föreläsaren tog upp strax efteråt? Det är precis samma mekanism.

Det finns också exempel där personal missförstått det som patienten har sagt. Och det är lika allvarligt när information från patienten missförstås, när det exempelvis handlar om symptom, behov, sjukvårdskunskap eller utmaningar i vardagen.

Vad tycker patienterna? Den Nationella Patientenkäten² talar ett tydligt språk. Många patienter tycker att de inte får den information de behöver och att personalen inte lyssnar på dem. Området ”Information och Kunskap” får år efter år låga betyg, så som området ”Delaktighet och Involvering”.

Våren 2017 publicerades Patientnämndens årsrapport för 2016 i Västra Götalandsregionen. Nästan 20 procent av klagomålen som patienter och närstående hade anmält handlade om bristande information.

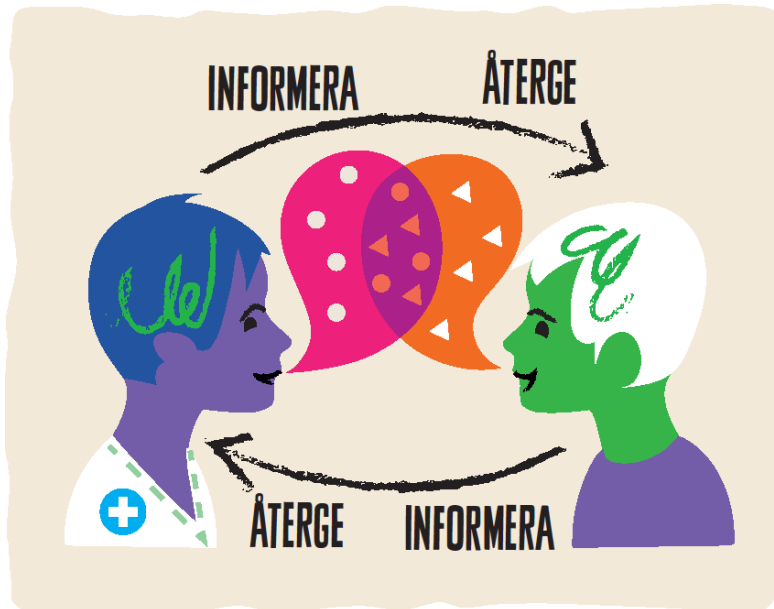
Vad kan vi göra? Vi kan inte veta vad patientens tankar upptas av. Vi kan heller inte veta vilken förförståelse patienten har, om patienten har fått tillräckligt med information eller blivit lyssnad till. Det vi kan göra är att fråga patienten och att försöka hitta ett sätt för att få återkoppling om/hur vi har förstått varandra.

Vi³ har en plan. Efter samtal med patienter och personal, granskning av aktuell forskning och genomgång av befintliga verktyg bestämde vi på Kunskapscentrum för jämlik vård att gå vidare med teach-back. Teach-back är en metod där personalen ber patienten att sammanfatta given information med egna ord för att kontrollera vad hen har förstått. Forskning har visat positiva effekter, bland annat hade patienter med diabetes bättre blodsockervärden när läkare använt teach-back vid genomgång av medicineringen (3). Andra studier har visat att återbud inför operation minskade när teach-back infördes (4), att patienters kunskap om sin sjukdom ökade (5) och att återinskrivning till hjärtkliniken minskade (6). Men det var något som inte riktigt stämde med teach-back, som vi behövde ändra på...

² Nationell patientenkät: <http://npe.skl.se/>

³ Vi = Kunskapscentrum för jämlik vård, koncernstab hälso- och sjukvård, Västra Götalandsregionen

Förstå mig rätt. Kunskapscentrum för jämlik vård har vidareutvecklat teach-back till metoden Förstå mig rätt. Grunden, att sammanfatta given information är densamma. Men därutöver betonar Förstå mig rätt tre viktiga principer som inte brukar nämnas i samband med teach-back.



- 1) Personalen ber patienten att sammanfatta, men inte för att kontrollera patienten utan för att få en återkoppling på hur väl hen har förklarat.

Har patienten förstått?

Hur har jag förklarat?

”Det är inte patienter som har svårt att förstå utan jag som förklarar dåligt”⁴

- 2) Det är lika viktigt att personalen sammanfattar det som patienten har sagt, för att försäkra sig om att hen inte har missat eller missförstått information från patienten.

Patienten återberättar

Personalen återberättar

⁴ Citat från deltagare på patientsäkerhetskonferens 2016

- 3) Förstå mig rätt lämpar sig väl vid tolksamtal. När tre istället för två personer ingår i ett samtal, där en part agerar ”mellanhand” ökar risken för missförstånd ännu mer. Tolksamtal kan upplevas som svåra, både av patienter, personal och tolkar. Om personalen använder ett komplicerat språk kan det vara svårt för tolken att säga det till personalen, i och med att det kan uppfattas som kritik. Samtidigt ser kanske tolken, men inte personalen, att patienten har svårt att ta till sig information. Det blir inte heller bra i de fall tolken försöker förklara informationen till patienten med andra ord än dem som personalen använt. Förstå mig rätt kan vara ett stöd i tolksamtal för att försäkra sig om att alla parter har kunnat ta till sig information.

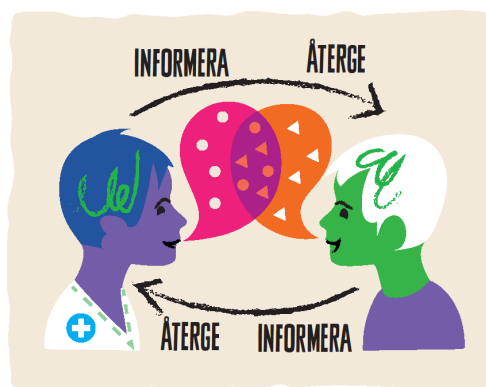


Första Förstå mig rätt-foldern togs fram hösten 2014, sedan hösten 2017 finns en ny folder med en ny illustration. Förstå mig rätt har också en egen webbplats med forskningssammanställningar, rapporter, tidningsartiklar, annat material och länkar.

vgregion.se/forstamigratt




Första version (hösten 2014)



Andra version (hösten 2017)


Pionjären blev Frölunda Specialistsjukhus. Ledningen visade intresse för metoden och vi introducerade Förstå mig rätt på en utvecklingsdag för all personal hösten 2014. Sjukhusledningen och Kunskapscentrum för jämlik vård kom överens om att fördjupa införandet på några enheter, samla erfarenheter och att fortsätta introduktionen av Förstå mig rätt i samarbete med sjukhusets utvecklingschef.

Första vågen  **Patientlagen.** Vid årsskiftet 2014-2015 kom kravet på ett systematiskt införande av Patientlagen som började gälla 1 januari 2015. I 7 § står:

”Den som ger informationen ska så långt som möjligt försäkra sig om att mottagaren har förstått innehållet i och betydelsen av den lämnade informationen.”

Förstå mig rätt togs med i material för implementering av patientlagen, både regionalt och nationellt, som ett praktiskt exempel på hur informationskravet kan omsättas i praktiken. Många verksamheter hörde därefter av sig, med önskemål om en introduktion på arbetsplatsen. Vi kunde också se att olika landsting/regioner, exempelvis Region Skåne tog med sig delar av eller hela vårt koncept och introducerade det själva.


Under tiden fortsatte Frölunda Specialistsjukhus att arbeta med Förstå mig rätt, med stöd av Kunskapscentrum för jämlik vård. Arbetet uppmärksammades på olika håll, vilket bland annat resulterade i gemensamma föredrag, exempelvis på Kvalitetsmässan, men även artiklar i regionala tidskrifter och på webben. Fler verksamheter hörde av sig med önskan om introduktion och/eller informationsmaterial.

Andra vågen  **Patientsäkerhet.** Vid halvårsskiftet 2015 fick arbetet ett nytt fokus när patientsäkerhetsavdelningen i Västra Götalandsregionen särskilt uppmärksammade bristande kommunikation som en patientsäkerhetsrisk. Vi blev inbjudna att presentera Förstå mig rätt på den regionala patientsäkerhetskonferensen och Förstå mig rätt rekommenderades i patientsäkerhetsplanen 2016. Vi fick också tillfälle att hålla en workshop på den nationella patientsäkerhetskonferensen på Älvsjömässan hösten 2016, med 600 entusiastiska deltagare. På frågan Vad tar du med dig härifrån? svarade deltagarna:

”Så himla bra! Så enkelt! Så självklart nu när ni berättat. Detta måste vi införa!”⁵

”Denna metod behöver införas överallt”⁶

Efter presentationen på patientsäkerhetskonferensen har det kommit runt tio förfrågningar om introduktioner av metoden på olika platser runtom i Sverige.

Tredje vågen  **Häsolitteracitet.** Häsolitteracitet är en persons förmåga att förvärva, förstå, värdera och använda information för att bibehålla och främja hälsa⁷. I forskningssammanhang rekommenderas ofta att personalen använder ”teach-back” när hen träffar patienter med låg häsolitteracitet (7). Att mäta och bedöma en patients häsolitteracitet och att ”förhöra” någon passar dock inte riktigt ihop med våra värderingar och etiska riktlinjer inom svensk hälso- och sjukvård. Det kan vara problematiskt att fastna i vilken förmåga

⁵ Citat från deltagare på patientsäkerhetskonferens 2016

⁶ Citat från deltagare på patientsäkerhetskonferens 2016

⁷ Svensk hemsida om häsolitteracitet: www.halsolitteracitet.se

patienten har och det har förespråkats att istället arbeta mot mer hälsolitterata organisationer.

Och där ligger också den största skillnaden mellan teach-back och Förstå mig rätt. Förstå mig rätt handlar inte om patientens förmåga att förstå utan om personalens ansvar att utveckla sin kommunikativa förmåga, och är således ett stöd för att utveckla hälsolitterata organisationer. Hälso- och sjukvården har stor potential att förbättra sin förmåga att få tag på, förstå, kommunicera, värdera och använda sig av hälsoinformation från patienten och att förmedla information så att varje enskild patient kan tillgodogöra sig just den informationen som just hen behöver.

Förstå mig rätt har således blivit ett verktyg för att arbeta med hälsolitteracitet i Sverige. Under våren 2017 kommer en artikel om hälsolitteracitet i Socialmedicinsk tidskrift att publiceras med en utförlig beskrivning av Förstå mig rätt. Det nationella ”Nätverket Hälsofrämjande sjukvård”⁸ och den svenska sidan om hälsolitteracitet⁹ rekommenderar Förstå mig rätt på sina webbplatser.

Just det, det var det där med minnet också... Förmågan att få tillgång till, förstå, värdera och tillämpa hälsoinformation förutsätter att vi får information, att vi kan tillgodogöra oss den och att vi *minns* den informationen när vi ska tillämpa den. Förstå mig rätt minskar inte bara missförstånd utan påverkar också hur väl vi kommer ihåg det som har sagts. Våren 2016 gjorde vi ett experiment på Västra Götalandsregionens Koncernkontor i Göteborg för att se hur väl kollegorna kom ihåg larminstruktionerna. Resultaten visade att kollegorna kom ihåg dubbelt så mycket information när vi använde Förstå mig rätt, jämfört med kollegorna som fått larminstruktionerna upplästa¹⁰.

Förstå mig rätt

En randomiserad kontrollerad studie på Koncernkontoret

Sammanfattning


I genomsnitt kom deltagarna i denna studie ihåg dubbelt så mycket av larminstruktionerna efter användning av *Förstå mig rätt*, jämfört med deltagarna som enbart fått larminstruktionerna upplästa.

Studien genomfördes i februari-mars 2016 och syftade till att undersöka om *Förstå mig rätt* påverkar hur personer minns given information. Studien genomfördes av Malin Wiklund, koncernkontoret hälso- och sjukvård, enhet specialistvård och Anke Samulowitz, koncernkontoret hälso- och sjukvård, Kunskapscentrum för Jämlik vård. Resultaten styrker värdet av användningen av *Förstå mig rätt* och kommer att ligga till grund för Powerberäkningen inför en randomiserad studie inom hälso- och sjukvården hösten 2016.


⁸ Nätverket Hälsofrämjande hälso- och sjukvård: www.hfsnatverket.se

⁹ Svensk hemsida om hälsolitteracitet: www.halsolitteracitet.se

¹⁰ Webbplats Förstå mig rätt: www.vgregion.se/forstamigratt

Fjärde vågen  **Personcentrerat arbetssätt.** Under flera år har regeringen, Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting och många fler påpekat att patientens delaktighet måste öka, att patientens ställning måste stärkas, att hälso- och sjukvården måste bli bättre att ta vara på patienters erfarenheter och kunskap. Men det verkar gå långsamt. I mars 2017 publicerade Myndigheten för vård- och omsorgsanalys en rapport där de i skarpa ordalag ”totalsågade” effekterna av Patientlagen och konstaterade att patientens ställning inte har förbättrats sedan införandet av Patientlagen¹¹. Ordvalet skiljer sig åt men runtom i landet finns en medvetenhet om denna utmaning. I Västra Götalandsregionen sker ett bredinförande av personcentrerat arbetssätt. Det startade under 2016 och kommer att förstärkas under de kommande åren. Den initiala inventeringen visade att verksamheterna hade behov av konkreta arbetssätt som kunde hjälpa de att komma igång med sitt arbete. Än en gång fyllde Förstå mig rätt just detta behov och en ny våg av intresserade verksamheter hörde av sig för introduktion på arbetsplatsen och/eller material.

Ett litet bidrag till ett stort paradigmskifte. Om patientens ställning ska stärkas kräver det en förskjutning av makt. Makten behöver omfördelas och omförhandlas mellan patient och personal, i varje enskilt möte. När vi läser det i policyer och portalparagrafer kan det låter självklart. Men det är ett häpnadsväckande stort steg. Den som lämnar ifrån sig makt kan förlora lite av sin trygghet. Förstå mig rätt är bara en liten pusselbit men så enkel, tydlig och konkret att detta stora steg kan börja med ett litet Förstå mig rätt-kliv framåt.

Femte vågen  **”Detta är ju applicerbart överallt i samhället... så bra!”** är ett citat från en deltagare på den nationella patientsäkerhetskonferensen 2016. Så är det. Förstå mig rätt går att använda vid frukostbordet eller vid vägbeskrivningen. Hälso- och sjukvårdspersonal känner igen principen från operationssalen: ”peang” – ”peang”, ”sax” – ”sax”. Vi brukar upprepa när vi antecknar ett telefonnummer. Västra Götalandsregionens jurister fick en introduktion i arbetssättet och tyckte att det passar utmärkt ihop med deras arbete. Och gång på gång får vi höra att det borde gå att förbättra samtalet mellan personal med Förstå mig rätt. SBAR¹² (situation, bakgrund, aktuellt tillstånd, rekommendation) är ett verktyg för strukturerad information som rekommenderas av bland annat Sveriges Kommuner och Landsting. MI¹³ (motiverande samtal) är en samtalsmetod som används i rådgivning och behandling för att underlätta förändringsprocesser. MI rekommenderas bland annat av Socialstyrelsen. Båda har stor spridning inom hälso- och sjukvården och kan på ett enkelt sätt kompletteras med Förstå mig rätt.

¹¹ Tidningsartikel: www.svd.se/myndighet-totalsagar-patientlagen-har-forsamrat-for-patienterna

¹² Sveriges Kommuner och Landsting om SBAR:
www.skl.se/halsasjukvard/patientsakerhet/sbarforkommunikation.748.html

¹³ Socialstyrelsen om Motiverande samtal:
www.socialstyrelsen.se/evidensbaseradpraktik/sokimetodguidenforsocialtarbete/motiverandesamtal

En enkel metod? Ja, på ett sätt. Förstå mig rätt är en konkret, effektiv och enkel metod. Den kräver inga långa utbildningar, inga investeringar och inte mycket extratid av personalen. Men det kräver eftertanke att ändra på gamla invanda mönster och maktstrukturer och att låta patienten komma till tals på lika villkor. Förstå mig rätt handlar inte om en mekanisk inläring av en ny teknik utan kräver att personalen ändrar synsätt. För att det ska kunna fungera i praktiken måste personalen vara beredd på att förbättra sitt eget sätt att förmedla information istället för att kontrollera vad patienten har förstått. När vi föreläser om Förstå mig rätt får vi ibland frågan ”Men hur ska jag be patienten att sammanfatta information utan att patienten känner sig förhörd? Hur säger jag det på ett snyggt sätt?”. All erfarenhet visar att det faller sig mycket mer naturligt att hitta den där formuleringen när personalen lägger ansvaret på sig själv. ”Du har fått mycket information av mig idag och jag vill vara säker på att jag har fått med det viktigaste. Därför vill jag be dig att sammanfatta”...

Vad har vi lyckats åstadkomma? Förstå mig rätt har lyfts som ett stöd för att efterleva Patientlagen, öka patientsäkerhet, förbättra hälsolitteracitet och utveckla ett personcentrerat arbetssätt inom hälso- och sjukvården. Förstå mig rätt har spridits till över 5000 vårdanställda i Västra Götalandsregionen och närmare 600 personer deltog i ett Förstå mig rätt-seminarium på den nationella patientsäkerhetsdagen på Älvsjömessan hösten 2016. Förstå mig rätt har blivit känd. Men har det också blivit skillnad för patienten? Vi vet inte än. Teach-back har utvärderats i internationell forskning och visat mycket goda effekter när det gäller exempelvis patientens kunskap (5), återinskrivningar på sjukhusavdelning (6) och återbud inför operation (4).

Än så länge finns det ingen svensk forskning. Sedan hösten 2016 pågår ett forskningsprojekt på Sahlgrenska Universitetssjukhus, den första studien som undersöker effekten av teach-back/Förstå mig rätt i Sverige. Samtidigt har även andra forskningsarbeten startat på flera ställen i Sverige. Vi väntar med spänning på resultaten! Den pågående forskningen fokuserar på att mäta om personalen med hjälp av Förstå mig rätt lyckas förmedla information till patienten på ett mer effektivt sätt. Att utvärdera effekten på ömsesidigheten i samtalet och ett personcentrerat arbetssätt är svårare. Det är möjligt att koppla ihop Förstå mig rätt med resultat i den Nationella Patientenkäten eller PROM¹⁴ (patient reported outcome measures) och PREM¹⁵ (patient reported experience measures) i exempelvis hälso- och sjukvårdens kvalitetsregister. Flera arbeten är i uppstarten.

Det vi definitivt har gjort är att visa på utmaningar och möjligheter när det gäller kommunikation inom hälso- och sjukvården. Och det finns ett stort intresse. Vårdpersonal vill bedriva en personcentrerad vård, ha ömsesidig respekt och en förtroendefull relation till sina patienter. Och de vill ha en puff i rätt riktning, konkreta verktyg att ta avstamp i. Alla talar om ett paradigmskifte, vi visar hur det kan omsättas i praktiken!

¹⁴ Registercentrum sydost om PROM: www.promcenter.se

¹⁵ Registercentrum sydost om PREM: www.promcenter.se

Vad är det som är så bra med Förstå mig rätt?


- Det är en enkel teknik...
- ... som leder till ett nytt synsätt
- Det finns stark evidens (än så länge bara när det gäller teach-back delen)
- Det kräver inte mycket resurser
- Det är lätt att förstå fördelarna med metoden
- Det är lätt att uppleva fördelarna, direkt i patientkontakten
- Det "krockar" inte med någon metod utan det verkar vara ett mycket bra komplement till många andra bra verktyg
- Det är enkelt att testa och en kan välja att använda det i olika utsträckning
- Genom att använda Förstå mig rätt med alla patienter (oavsett vilken förmåga, förståelse, hälsolitteracitet vi tror att patienten har) främjar vi en hälso- och sjukvård på lika villkor för alla och därmed jämlik vård!

Om det är så bra varför gör inte alla det? Trots sin enkelhet innebär Förstå mig rätt några utmaningar.

- "Skrämmande att det är så mycket information som missförstås" brukar personal kommentera, "men rör det verkligen mig? Jag brukar ha lätt att förklara...". En utmaning är att vi måste använda Förstå mig rätt för att verkligen kunna se (höra) hur fel det kan bli i kommunikationen. Sedan kan vi använda samma metod för att förbättra den.
- Att samtala är något vi brukar göra utan att tänka efter så mycket på hur vi gör utan vi brukar tänka mer på vad det är vi vill förmedla, på innehållet. Att reflektera kring hur vi gör det är ovant för många.
- God kommunikationsförmåga förutsätts i hälso- och sjukvården. Yrkeskunskaper brukar värderas högre än att till exempel förmågan att kommunicera eller bygga förtroendefulla relationer. Det tycks vara självklart att alla är bra på det. Och det kan kännas konstigt, svårt och/eller onödigt att arbeta med något som det förutsätts att alla redan är bra på.
- Det tar några hundra gånger tills en beteendeförändring har blivit en ny vana. Det gäller att komma ihåg att verkligen göra det, många gånger, tills Förstå mig rätt har blivit en ny vana.

**Hur svårt kan
det vara?**

Bara gör det!

En sjätte våg  ? Ja, kanske. Fler och fler journaler öppnas för läsning av patienten. Det är en utveckling som välkomnas av många, patienter och personal. Men det kan också skapa viss osäkerhet. ”Tänk om jag beskriver patienten och hen inte känner igen sig?” Vårt svar är enkelt: Använd Förstå mig rätt! Om du som personal sammanfattar det patienten har sagt och frågar ”Stämmer det? Känner du igen dig i den beskrivningen? Har jag förstått dig rätt?” – ja, då borde det inte vara några problem att skriva det i journalen som patienten sedan får läsa...

Det är inte lätt att utvärdera Förstå mig rätt, framförallt inte hur metoden kan stärka patientens ställning i samtalet mellan patient och personal. Men även utan siffror och statistik är vi övertygade om att Förstå mig rätt är ett litet kliv framåt i ett stort steg för hälso- och sjukvården.

Referenser

1. Kessels RP. Patients' memory for medical information. *Journal of the Royal Society of Medicine*. 2003;96(5):219-22.
2. Anderson J, DODMAN S, Kopelman M, Fleming A. Patient information recall in a rheumatology clinic. *Rheumatology*. 1979;18(1):18-22.
3. Schillinger D, Piette J, Grumbach K, Wang F, Wilson C, Daher C, et al. Closing the loop: physician communication with diabetic patients who have low health literacy. *Archives of internal medicine*. 2003;163(1):83-90.
4. Flowers L. Teach-back improves informed consent. *OR manager*. 2006;22(3):25.
5. Esquivel J, White M, Carroll M, Brinker E. Teach-back is an effective strategy for educating older heart failure patients. *Circulation*. 2011;124(Suppl 21):A10786-A.
6. Peter D, Robinson P, Jordan M, Lawrence S, Casey K, Salas-Lopez D. Reducing readmissions using teach-back: enhancing patient and family education. *Journal of Nursing Administration*. 2015;45(1):35-42.
7. Kripalani S, Weiss BD. Teaching about health literacy and clear communication. *Journal of General Internal Medicine*. 2006;21(8):888-90.