

Nu ringer hun igen...

Få hjælp til de svære telefoner!

Britta Haupt Nielsen, lægesekretær
Anne Møller, praktiserende læge og lektor

KØBENHAVNS UNIVERSITET



Program for sessionen

- Hvem er vi? - og hvem er I?
- Hvad er en "svær telefon"
- Intro til patientkommunikation
- Casearbejde og opfølgning i plenum på case
- Hvad gør I, når I kommer hjem? Hvordan arbejder I videre med dette?

Hvem er vi? - og hvem er I?

Hvor er du i praksis? Hvilken praksistype? - og hvor mange år har du arbejdet i praksis?

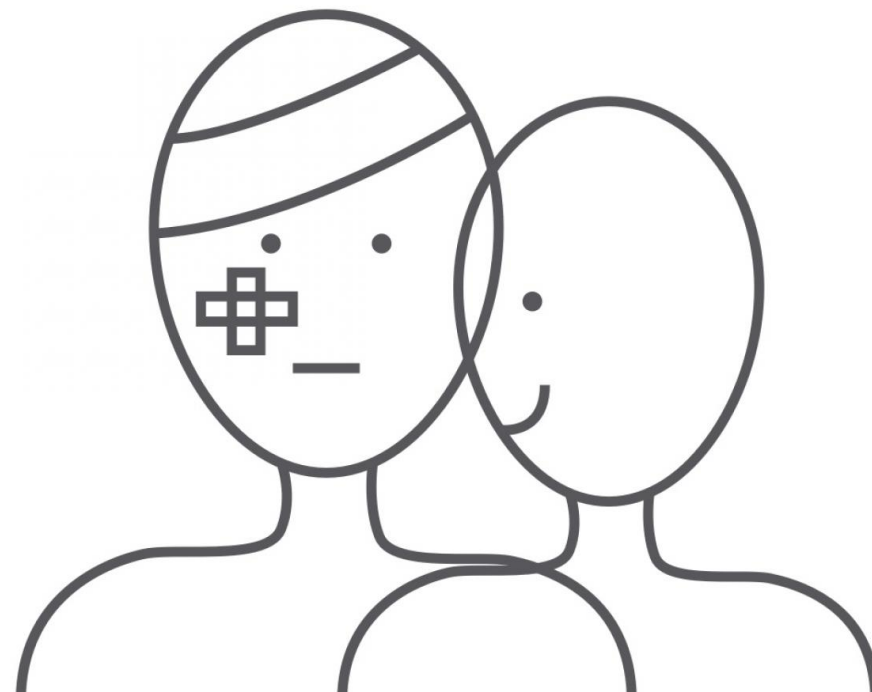
Har du udelukkende telefonkonsultation, eller har du også konsultation med patienter?

Hvad håber du at få med hjem?



Eksempler på svære telefoner

- Vrede patienter
 - Brittas håndværker
- Bekymrede patienter
 - "Ulven kommer"
- Patienter med psykisk sygdom
 - Incl patienter med svær PTSD, personlighedsforstyrrelse og ADHD
- Patienter med sproglige/kulturelle problemer
 - Kan også være kulturelle problemer – kursus hos PLO som kan give forståelse af kulturen



Telefonvisitation

Den sværeste opgave i praksis

Risiko for at overse noget alvorligt



Telefonvisitation

Telefonvisitationen kan inddeles i 3 faser

- Indsamling af oplysninger
- Visitation
- Råd

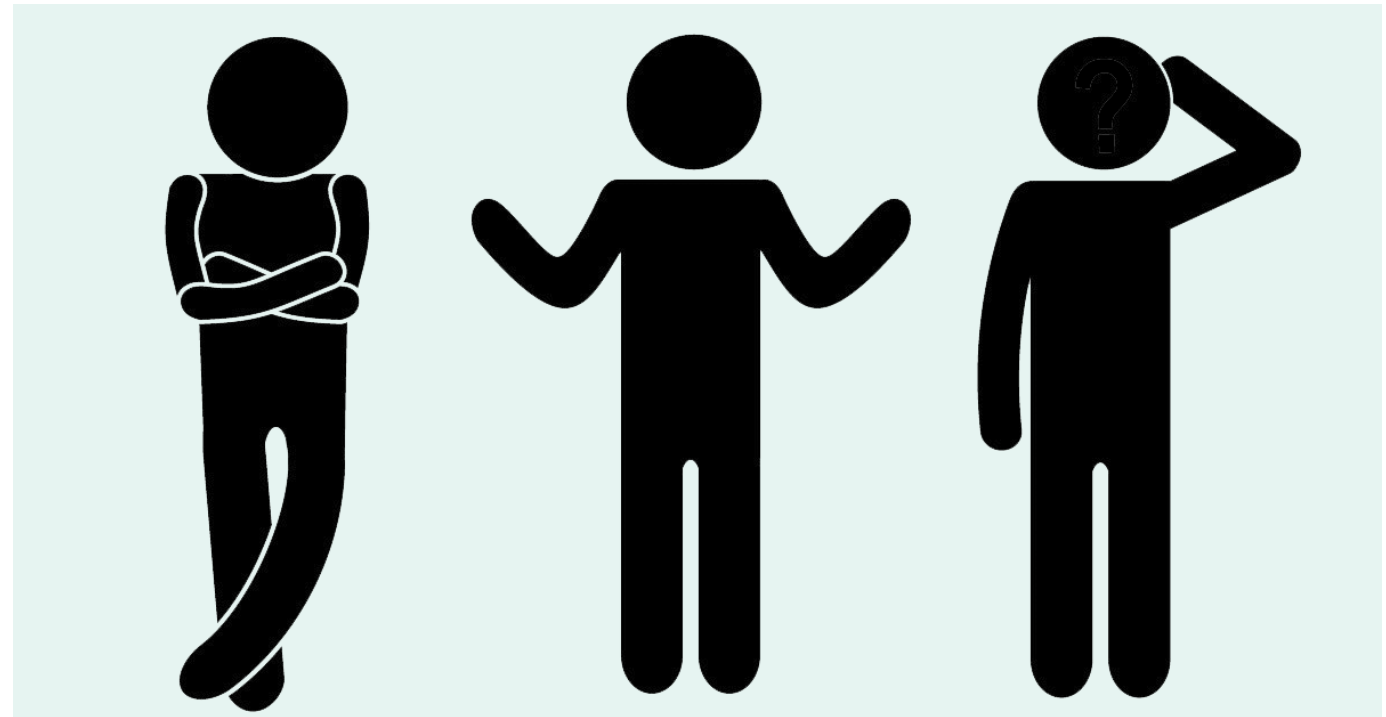
Vi når kun til indsamling af oplysninger i denne korte workshop

Patientkommunikation – med fokus på telefonvisitation

- Hvad er udfordringerne, når kommunikationen foregår telefonisk?
- Hvordan håndterer man "den svære samtale"?
- De sårbare patienter

Hvad er udfordringerne, når kommunikationen foregår telefonisk?

- Manglende kropssprog
- Manglende kontekst



Hvordan griber man visitationen an?

Hvilke spørgsmål stiller du – eller hvordan får du stillet de rigtige spørgsmål?

Åbne spørgsmål vs lukkede spørgsmål

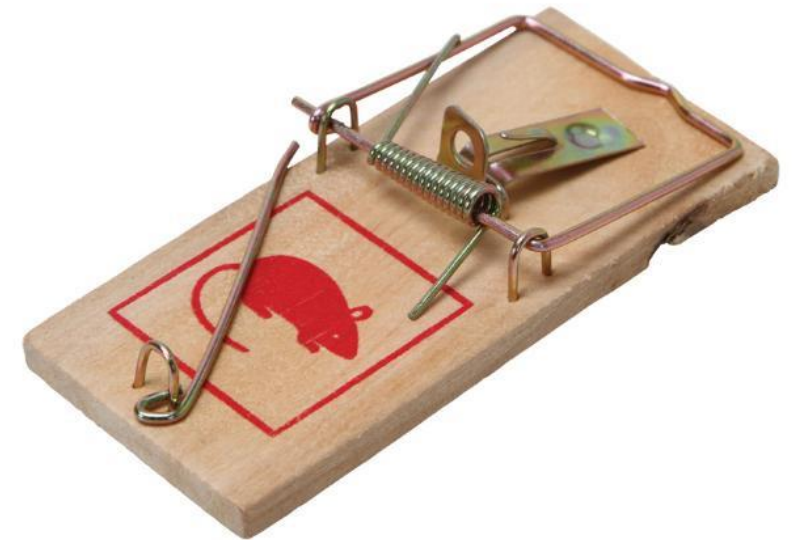
- Hvad er faren ved lukkede spørgsmål?
- Hvad kunne et eksempel på et åbent spørgsmål være?

Fra [Telefonvisitation](#)

Fælder

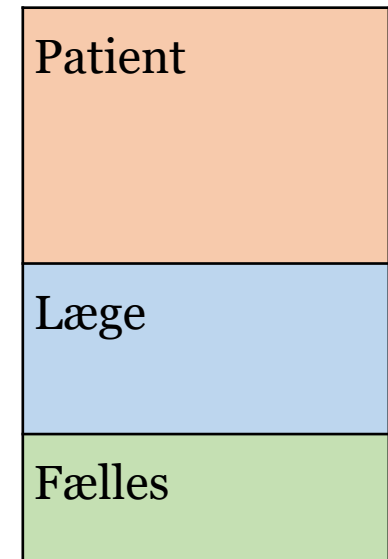
Visitor stiller kun lukkede spørgsmål og får ikke afdækket det reelle problem.

Visitor tolker problemet for hurtigt eller giver råd, før henvendelsesgrunden er præcist afklaret.



Patientdelen (af konsultationsprocessen)

- Følelser/frygt
- Forventninger
- Forestillinger



CASE

- Tænk tilbage på de patienter/telefoner, du havde i hovedet, da vi lavede brainstorm til at starte med
- Vælg en af patienterne og tænk situationen igennem
- Informer din sidemand om patienten
- Lad din sidemand "agere" patient, og så prøver du at stille spørgsmål, der kan få dig ud af den svære situation – hvad kunne du prøve at sige, hvis vedkommende var vred, sur, bekymret, urimelig?
- Din sidemand behøver ikke spille patient, men øv dig i at formulere dig overfor en anden person
- I bytter efter 5 min

De sårbare patienter

- Hvordan får vi støttet dem i at opbygge en relation og en tillid til praksis?
- Give tid til at formulere sig
- Forstå at der ofte ligger meget forberedelse før de rent faktisk kontakter os!



Artikel fra i praksis

- Kender I i praksis?

- [5 gode råd til at håndtere frustrerede patienter og verbale sammenstød \(maanedsskriftet.dk\)](https://maanedsskriftet.dk)

APPETIZER: Intet er mere fordrende for arbejdsglæden end kommunikationen med glade, velinformerede og tilfredse patienter. Vejen dertil kan nogle gange være vanskelig i den virkelige verden. Læs med, og få gode råd til, hvordan du gør.

Af Jacob Kjellerup og Sofie Svendsgaard

5 gode råd til at håndtere frustrerede patienter og verbale sammenstød



Foto: Jacob Skoubo

Biografi

Jacob Kjellerup, kommunikationsekspert i mere end 20 år. Stifter af konsulentvirksomheden Kjellerup Kommunikation, som uddanner medarbejdere og ledere inden for service og salg, så de kan skabe bedre kundeoplevelser og relationer.

Støder du på vrede og utilfredse patienter? Så er du ikke alene. Når det handler om noget så ømtåleligt som folks sundhed, kan der opstå svære følelser og frustrationer. Du kan opleve samtaler, som eskaleres, og patienterne kan blive så sure, at de taler grimt til dig. Du kan måske genkende nogle af disse situationer:

- Patienten er vred, fordi vedkommende ikke føler sig mødt eller får opfyldt sit ønske om en hurtig tid over telefonen.
- Der opstår gnidninger, når din og patientens vurdering af, hvad der haster, er forskellige.
- Patienten ønsker medicin fornyet i telefonen og vil ikke acceptere, at der kræves fremmøde.
- Konsultationen går ikke, som patienten havde forestillet sig, og vedkommende har svært ved at forstå, at det ikke er alt, som kan og skal løses.

Udover de enkelte situationer og frustrationer, kan det være udfordrende at

5 gode råd til samtalen – fra i praksis

- Byd velkommen i telefonen med et smil, sig dit navn og spørg åbent
“Godmorgen, Lægerne på Linjevej du taler med Anne, hvad kan jeg hjælpe dig med?”
- Anerkend patientens frustration/følelser
 - *“Det kan jeg godt forstå! ”“Du har godt nok også været uheldig..” “Det lyder svært...”*
 - NB ikke det samme som at give pt ret!
- Undgå ordet “men” da det kan optrappe konflikten
 - Hold i stedet en pause inden du kommer med din konklusion/forklaring



5 gode råd til samtalen – fra i praksis

- Lad tvivlen komme patienten til gode
 - Prøv at tænke på, hvordan du selv ville have det i samme situation
- Der er patienter, som opfører sig surt, vredt og urimeligt – det må vi acceptere!



Hvad kan I arbejde med hjemme i praksis?

- Spørg ind til følelser/frygt, forestillinger og forventninger
- Start forfra, hvis det er gået skævt.
 - Forslag til formuleringer
 - jeg kan mærke, at du er ... frustreret/ked af det/bange – prøv at fortæl mig noget om det
 - Jeg er usikker på, om jeg har fået helt fat på, hvorfor du ringer?

Hvad kan I arbejde med hjemme i praksis?

- Hvordan gives supervision?
- Arbejde med frygten for at overse noget
- Bruge telefonvisitationshjemmesiden
 - Telefonvisitation
- Er der ændringer i praksis, som kan gøre de svære telefoner lettere?

Der er en historie bag
ethvert menneske og
mange ting jeg ikke kan se -
og de går ikke efter mig
personligt!

Tak for opmærksomheden – fortsat god dag!

Ved spørgsmål kontakt: anmo@sund.ku.dk

