



## Pasient-terapeut relasjonen: Hvordan fremme tilstedeværelse og god interaksjon med pasienter?

I vår kliniske hverdag er vi stadig mer opptatt av vitenskapelige sannheter og effektive behandlingstiltak. Men hva hjelper vel det, hvis vi ikke klarer å være tilstede og skape en god relasjon til pasienten? De mellommenneskelige egenskapene er minst like viktige som kunnskap, utdannelse og klinisk erfaring for å kunne hjelpe pasienten på det nivået han/hun er. En ny studie fra JAMA har kommet med fem konkrete anbefalinger som kan stimulere til tilstedeværelse og god interaksjon med pasienten.



AV NINA ERGA SKJESETH  
FYSIOTERAPEUT

Vitenskapelig forskning og teknologisk utvikling har i stor grad forbedret sykdomsbehandling i helse- og omsorgstjenesten, men

samtidig kan vitenskap og teknologi i enkelte tilfeller også føre til en mer upersonlig helsehjelp og derigjennom misnøye blant både pasient og terapeut. En stadig mer omfattende elektronisk helsejournal, kortere konsultasjoner og administrative krav er faktorer som kan ha negativ innvirkning på den viktige pasient-terapeut relasjonen. Tilstedeværelse

og god kommunikasjon er essensielt i arbeidet med mennesker. Tilstedeværelse for en fysioterapeut handler om bevissthet, fokus og oppmerksomhet, med den hensikt å forstå og komme i kontakt med en pasient.

De mellommenneskelige interaksjonene i klinisk praksis gir terapeuten nyttig informasjon som man ikke

får fra en elektronisk helsejournal. Dette kan være informasjon om hva som er viktig for pasienten, hvordan plagene eller symptomene påvirker hans/hennes liv eller mål og preferanser for behandling. Denne informasjonen av nyanserte, personlige data, dyrker respekt og tillit mellom pasient og terapeut, og det kan redusere feilkommunikasjon og feilbehandling.

### Anbefalinger

Zulman et al. (2020) har nylig publisert en studie der de har prøvd å identifisere evidensbasert praksis som fremmer en god relasjon mellom terapeuter og pasienter, med spesielt fokus på de første øyeblikkene av et klinisk møte. For å sikre at disse anbefalingene er nyttige og enkle å implementere i klinisk praksis, fokuserte studien på spesifikke handlinger, atferd og kommunikasjonsstrategier som klinikere lett kan ta i bruk og utnytte i en travel hverdag.

### Metode

Studien er basert på en systematisk gjennomgang av aktuell litteratur som omhandler mellommenneskelige intervensjoner, i tillegg til egne kliniske observasjoner og kvalitative intervjuer med lege/helsepersonell, pasienter og individer som jobber med klienter eller tjenestemottakere under tidspressede eller stressende forhold. Den systematiske litteraturgjennomgangen (n = 73 studier) og de supplerende kvalitative undersøkelsene utført av teamet (forskergruppen) ga 31 foreløpige anbefalinger rundt temaet de ville belyse. Et ekspertpanel på 14 personer, bestående av forskere, klinikere, pasienter, ledere og annet helsepersonell, gikk deretter igjennom alle anbefalingene, og graderte hver av dem fra -4 til +4. Gjennom en 3-runde modifisert Delphi-prosess kom de til slutt frem til fem sluttanbefalinger som var gjeldende for å fremme god tilstedeværelse og relasjon/interaksjon med pasienten i det kliniske møtet.

Dette er de fem anbefalingene de kom frem til, og hver av anbefalingene vil videre bli gjennomgått og utdypet:



## Prepare with intention.

- Familiarize yourself with the patient you are about to meet.
- Create a ritual to focus your attention before a visit.

Are you prepared for a meaningful interaction?



## Listen intently and completely.

- Sit down, lean forward, and position yourself to listen.
- Don't interrupt. Your patient is your most valuable source of information.

What does your patient say when uninterrupted?



## Agree on what matters most.

- Find out what your patient cares about and incorporate these priorities into the visit agenda.

What are your patient's health goals, now and in the future?



## Connect with the patient's story.

- Consider the circumstances that influence your patient's health.
- Acknowledge your patient's efforts, celebrate successes.

How can you contribute positively to your patient's journey?



## Explore emotional cues.

- Tune in. Notice, name, and validate your patient's emotions to become a trusted partner.

What can you learn from your patient's emotions?

Fem anbefalinger for god tilstedeværelse og interaksjon med pasienten, hentet fra Zulman et al. (2020)

1. Forbered deg med intensjon
2. Lytt oppmerksomt og fullstendig
3. Vær enig om hva som betyr mest
4. Ta pasientens historie i betraktning
5. Utforsk emosjonelle signaler

### Forbered deg med intensjon

Nøkkelenkomponenter:

- a. Gjør deg kjent med pasienten du skal møte
- b. Lag gjerne et ritual for å rette oppmerksomheten mot den aktuelle pasienten

Denne anbefalingen inkluderer to komponenter som omfatter fysisk og psykologisk forberedelse til et klinisk møte. Den første komponenten innebærer at klinikeren blir kjent med pasienten man snart skal møte, noe som fremmer en mer øyeblikkelig forbindelse med pasienten. Selv om enkelte terapeuter har minimalt med tid mellom hver pasient, vil en eller annen form for forberedelse være avgjørende for å klare å være tilstede med pasienten. «Precharting» er anbefalt, ved for eksempel å se over informasjon om pasientens sykehistorie og livssituasjon, dersom man har dette tilgjengelig.





Den andre komponenten handler om et øyeblikk hvor man klarer hodet og tankene og retter oppmerksomheten mot den kommende pasienten. Dette kan gjøres ved å bruke et ritual eller fast gjøremål som representerer et skifte i fokus, for eksempel gjennom håndvask, en kort pause der man «nullstiller» eller tre dype åndedrag, før man kaller inn den neste pasienten.

#### **Lytt oppmerksomt og fullstendig** Nøkkelpasienter:

- Sett deg ned, len deg fremover og gjør deg klar til å lytte
- Ikke avbryt – din pasient er din mest verdifulle informasjonskilde

Den første komponenten innebærer at man bruker et åpent og mottakelig kroppsspråk og lytter med hele kroppen. Dette kan være å sitte ned, lene seg litt fremover, opprettholde en åpen kroppsposisjon (eksempelvis ikke sitte med armene i kors) og snu seg mot pasienten – selv når man skriver inn i journalen. Det å sitte ned sammen med pasien-

ten fremmer åpenhet og respekt, i motsetning til posisjoner som får terapeuten til å virke større og mer dominerende.

Del to handler om å unngå avbrytelser. Forskning har vist at leger i gjennomsnitt avbryter pasientene sine innen 11 sekunder. Når man lytter oppmerksomt og unngår avbrytelser når pasienten begynner å snakke, vil pasienten som regel kommunisere mer, komme med mer medisinsk informasjon og de vil også rapportere større tilfredshet med konsultasjonen. Ved å lytte og unngå avbrytelser, kan man også redusere pasientens smerte og angst, uten å nødvendigvis øke konsultasjonstiden.

#### **Vær enig om hva som betyr mest** Nøkkelpasienter:

- Finn ut hva pasienten bryr seg mest om og integrer disse prioriteringene i samtalen

Denne anbefalingen fokuserer på å lære om hva som er viktigst for pasienten, og at man kommer frem

til prioriteringer og fokusområder i felleskap.

En enkel variant kan være å starte besøket med et åpent spørsmål som ber pasienten beskrive med egne ord hvorfor de er på klinikken:

*«Hva bringer deg hit?»*

Eller

*«Hva er ditt viktigste spørsmål eller bekymring for i dag?»*

Terapeuten bør deretter integrere pasientens prioriteringer i besøksagendaen, for å være sikker på at begge har lik oppfattelse av problemet og årsaken til at pasienten søker helsehjelp.

Mot slutten av besøket kan spørsmålet «Er det noe annet du ønsker å ta opp i besøket i dag?» også redusere antall uoppfylte bekymringer, uten at det nødvendigvis øker konsultasjonens lengde.



## Ta pasientens historie i betraktning

### Nøkkelpunkter:

- a. Tenk på omstendighetene som påvirker pasientens helse
- b. Erkenn pasientens innsats, applauder suksesser

Den første komponenten innebærer å være nysgjerrig og skape en god relasjon ved å spørre en pasient om hans eller hennes sosiokulturelle bakgrunn og livssituasjon. Forskning viser at når medisinske studenter blir bedt om å «se på verden gjennom pasientens øyne eller gå gjennom verden i pasientens sko», får de høyere tilfredshetsvurderinger fra pasientene. Ved å sette seg inn i pasientens situasjon, viser man at man ønsker å forstå pasienten, og det fremmer tilstedeværelse. Studier har vist at det å se hele bildet og ta i betraktning både de psykologiske, sosiale, familiære og kulturelle grunnene for hvorfor pasienten har oppsøkt hjelp, kan redusere antall konsultasjoner eller behandlingstid.

Den andre komponenten innebærer å anerkjenne pasientens egeninnsats på en genuin og positiv måte. Eksempler på dette inkluderer bruk av et positivt språk som fremmer empati og trygghet, ros og gode ord for egeninnsats, og anerkjennelse av små suksesser når det er aktuelt eller fortjent.

Positiviteten til en kliniker har blitt assosiert med positive resultater når det gjelder pasientens helse. Funn tyder på at det å anerkjenne pasientinnsats og fremgang gjennom bekreftelse oppmuntrer til atferdsendring og det å være tro mot et behandlingsopplegg, og det oppfordrer i tillegg pasienten til å delta aktivt i behandlingen.

## Utforsk emosjonelle signaler

### Nøkkelpunkt:

- a. Tune in – legg merke til, navngi og valider pasientens følelser for å bli en pålitelig partner

Den femte anbefalingen fokuserer på å utforske følelser gjennom å lese pasientens verbale og ikke-verbale emosjonelle følelser og signaler. Dette kan være endringer i

pasientens stemme, ansiktsuttrykk og kroppsspråk. I tillegg handler dette om å fremkalle pasientens følelser gjennom spørsmål, samt å reflektere og validere oppfatninger av pasientens følelser.

Det er mye dokumentasjon som tyder på at terapeuter som viser personlig følsomhet, inkludert evnen til å oppfatte pasientens følelser, er assosiert med positive pasientresultater, inkludert pasienttilfredshet, pasientlæring og compliance.

Eksempler på hvordan man kan fremkalle pasientens følelser er:

«Hvordan har du det?»

Eller

«Hva føler du om dette?»

I tillegg bør man vise at man har forståelse for situasjonen, og at man reflekterer over det som har blitt sagt:

«Det høres veldig vanskelig ut.»

Eller

«Jeg kan se at dette påvirker deg dypt.»

## Oppsummering

Denne studien trekker frem fem anbefalinger som kan fremme tilstedeværelse og legge til rette for en god pasient-terapeut relasjon. Disse anbefalingene er nyttige for alle som jobber med pasienter. Det er sannsynlig at hver av de presenterte anbefalingene enkelt kan bli tatt i bruk i en travelt hverdag, uten at det tar for mye tid eller innsats å implementere.

## Kilder:

1. Zulman et al. (2020) Practices to Foster Physician Presence and Connection With Patients in the Clinical Encounter. JAMA, 7;323(1):70-81. doi: 10.1001/jama.2019.19003.

