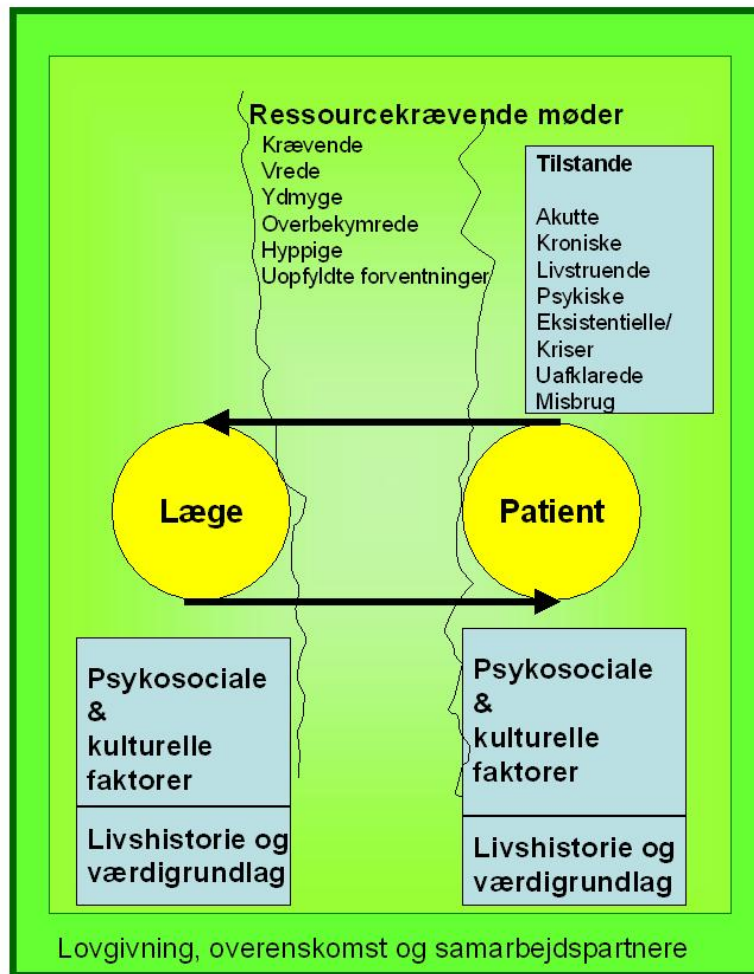


## Rollen som kommunikator



### Begrebskort: Rollen som kommunikator

Begrebskortet illustrerer de vigtigste af de faktorer, som har indflydelse på kommunikationen mellem den praktiserende læge, patienten og eventuelt pårørende.

Fælles for lægen og patienten er, at de hver især er under indflydelse af forskellige psykosociale og kulturelle sammenhænge, og at de har individuelle livshistorier og værdigrundlag. Dette påvirker kommunikationen.

Unikt for patienten er de forskellige tilstande, som kommunikationen tager udgangspunkt i; akutte, kroniske, livstruende tilstande; psykiske lidelser og eksistentielle problemer eller kriser; misbrug – eller den uafklarede tilstand.

I rummet mellem læge og patient er mødet i konsultationen. I dette rum ligger kravene til kompetencerne i lægens rolle som kommunikator. Den vanskelige samtale er således i rummet mellem læge og patient – og ikke en egenskab ved patienten. Det ressourcekrævende møde har mange ansigter – her

eksemplificeret ved patienter, der af lægen opleves som krævende, vrede eller måske ydmyge; patienter der kommer hyppigt, er overbekymrede eller går fra konsultationen med uopfyldte forventninger.

Bag mødet i konsultationen er fastlagte rammer i form af lovgivning, overenskomst og samarbejdspartnere. Disse forhold påvirker både måden lægen kommunikerer på – og de forhold der er for kommunikationen i almen praksis. Disse fastlagte rammer giver bl.a. forskellige kontaktformer - eksempelvis mødet i konsultationen, telefonkonsultationer, sygebesøgene, vagtlægebesøg etc. Rammerne giver også specielle former for ydelser – eksempelvis forebyggende konsultationer. Kontaktformer og ydelser, der stiller forskellige krav til lægens rolle som kommunikator.

<b>Grundlæggende kommunikation</b> <b>I</b> <b># 9</b>	<b>Konkretiserede mål</b>	<b>Læringsstrategi</b>	<b>Evaluering</b>
Kunne skabe (sammen med patienten) en fælles ramme for håndteringen af patientens problem	I mødet med pt. skal lægen kunne: <ul style="list-style-type: none"> <li>• vise lydhørhed</li> <li>• vise åbenhed</li> <li>• vise respekt</li> <li>• mestre fleksibilitet i anvendelsen af forskellige kommunikationsformer (inkl. verbale og nonverbale)</li> <li>• mestre fleksibilitet i anvendelsen af forskellige kommunikations-teknikker (inkl. forskellige former for spørgeteknik)</li> </ul>	Varetagelse af praktisk arbejde i almen praksis	Refleksion over egen arbejdspraksis og Struktureret kollegial bedømmelse

<b>Samfundsmæssige forhold og kommunikation # 10</b>	<b>Konkretiserede mål</b>	<b>Læringsstrategier</b>	<b>Evaluering</b>
Redegøre for betydningen af såvel individuelle som samfundsmæssige forholds indflydelse på læge-patient-kommunikationen samt på symptompræsentationen	Kunne angive psykosociale og kulturelle forholds betydning for kommunikationen	Selvstudium, og Portefølje, og	Vejledersamtale, og Struktureret kollegial bedømmelse, og/eller
	Kunne redegøre for, at såvel lægens som patientens livshistorie og værdigrundlag har betydning for kommunikationen	Læringsdagbog, og Varetagelse af praktisk arbejde, og	Vurdering af Porteføljeoptegnelser, og/eller Refleksion over egen arbejdspraksis
	Kunne kommunikere med alle patienter uanset socialgruppe	Observation af tutorlægens arbejdspraksis, og Simulerede patienter	
	Kunne gennemføre konsultationer med patienter med anden kulturel baggrund end lægens egen	<i>Almen praksis Hospital Teoretisk kursus Færdighedslaboratorium</i>	
	Kunne agere ud fra viden om <ul style="list-style-type: none"> <li>• kulturelt betingede loyalitetskonflikter</li> <li>• somatisering i mødet med anden kultur</li> </ul>		
	Kunne gennemføre med samtaler der kræver tolkebistand		

Forskellige kontaktformer # 11	Konkretiserede mål	Læringsstrategier	Evaluering
Kunne håndtere de forskellige kontaktformer i almen praksis	Kunne gennemføre adækvat kommunikation inden for de givne tidsrammer	Udføre sygebesøg, og Deltage i lægevagt, og	Vurdering af Logbogs-optegnelser
	Specielt for sygebesøg: kunne håndtere den ændrede rollefordeling som følger af at konsultationen foregår i patientens hjem	Varetagelse af praktisk arbejde, og Observation af tutorlæges arbejdspraksis, og/eller	eller Refleksion over egen arbejdspraksis
	Specielt for telefonkonsultationer: være bevidst om og i rådgivningen tage højde for de begrænsninger der ligger i telefon-samtalen.	Portefølje I-II, og/eller Simulerede patienter	eller Struktureret kollegial bedømmelse
	Specielt for lægevagt: kunne vise målrettethed i vurdering og behandling i den akutte tilstand under hensynstagen til adækvat kommunikation	<i>Almen praksis</i> <i>Teoretisk kursus</i>	

Det gentagne møde # 12	Konkretiserede mål	Læringsstrategier	Evaluering
<p>Kunne håndtere mødet med</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• den kronisk syge</li> <li>• den alvorligt syge/terminale</li> <li>• den psykiatriske</li> <li>• den kriseramte</li> <li>• den uafklarede</li> <li>• den misbrugende</li> </ul>	<p>Fælles for disse møder er at lægen skal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kunne redegøre for muligheder for personlig støtte og supervision,</li> <li>• have erfaring med personlig kollegial støtte</li> </ul> <p>Lægen skal kunne</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• redegøre for, at det gentagne møde kan udløse stemninger hos lægen såsom magtesløshed, tristhed, irritation, vrede m.m.</li> <li>• redegøre for betydningen af at inddrage patientens netværk og sociale liv i kommunikationen</li> <li>• redegøre for de behov patientens nærmeste netværk har som konsekvens af patientens situation</li> </ul>	<p>Varetagelse af praktisk arbejde, og</p> <p>Gruppediskussion med andre uddannelseslæger, og</p> <p>Rollespil, og/eller</p> <p>Simulerede patienter, og</p> <p>Portefølje, og</p> <p>Læringsdagbog</p> <p><i>Almen praksis og hospitalsafdelinger</i> <i>Teoretisk kursus</i> <i>Færdighedslaboratorium</i></p>	<p>Vejledersamtale</p> <p>og</p> <p>Vurdering af porteføljeoptegnelser</p> <p>eller</p> <p>Struktureret kollegial bedømmelse</p> <p>eller</p> <p>Refleksion over egen arbejdspraksis</p>

<b>Kommunikation med specielle patienter # 13</b>	<b>Konkretiserede mål</b>	<b>Læringsstrategier</b>	<b>Evaluering</b>
Kunne håndtere kommunikation med specielle patienter	I mødet med den psykiatriske patient: kunne fastholde egne fysiske og psykiske grænser	Varetagelse af praktisk arbejde, og Rollepil, og	Struktureret kollegial bedømmelse
	I mødet med den kriseramte patient: redegøre for og have forståelse af, at mødet aktiverer lægens egne følelser	Portefølje, og Læringsdagbog, og	og Vurdering af porteføljeoptegnelser
	I mødet med den diagnostisk uafklarede patient: kunne rumme den faglige usikkerhed	Observation af tutors/vejleders arbejdspraksis	eller Refleksion over egen arbejdspraksis
	I mødet med den misbrugende patient: redegøre for at der i kommunikationen med misbrugere kan være en øget risiko for manipulation	<i>Almen praksis Sygehusafdelinger Teoretisk kursus</i>	eller Vejledersamtale

<b>Afbrudt patientkontakt # 14</b>	<b>Konkretiserede mål</b>	<b>Læringsstrategier</b>	<b>Evaluering</b>
Kunne håndtere afbrydelser i patientkontakten	Kunne opretholde adækvat kommunikation med patienten på trods af afbrydelser	Varetagelse af praktisk arbejde, og Portefølje, og	Struktureret kollegial bedømmelse
	Kunne prioritere mellem samtidige arbejdsopgaver og kunne formidle prioriteringen til patienterne og det øvrige praksispersonale	Læringsdagbog, og/eller Rollespil	eller Vurdering af Porteføljeoptegnelser
	Mentalt kunne mestre omstillingen i forhold til ikke planlagte opgaver	<i>Almen praksis Hospitalsafdelinger Teoretisk kursus Færdighedslaboratorium</i>	eller Refleksion over egen arbejdspraksis



<b>Kommunikation med børnefamilier # 15</b>	<b>Konkretiserede mål</b>	<b>Læringsstrategier</b>	<b>Evaluering</b>
Kunne tale med og rådgive børn og familie	Kunne vurdere kontakten mellem barn, familie og læge	Praktisk arbejde, og Logbog , og	Samlet vurdering og
	Kunne tilpasse dialogen til barnets og familiens forudsætninger. Herunder skønne over, hvornår barnet kan tages med på råd	Læringsdagbog, og Selvstudium	Observation
	Kunne hjælpe med at ”tolke/oversætte” helbredsinformationer	<i>Almen praksis Pædiatrisk afdeling Teoretisk kursus</i>	
	Kunne skabe rammer for tryk kommunikation		