

”DE ER JO SÅ SØDE ALLE SAMMEN” – ET PROJEKT OM PATIENTERNES OPLEVELSER AF KOMMUNIKATION I SYGEPLEJEN

Udarbejdet af Mia Toldam, Klinisk Udviklingssygeplejerske afsnit 315, Trine Schifter Larsen, Forskningssygeplejerske Ortopædkirurgisk afdeling, Amager og Hvidovre Hospital

Baggrund

På baggrund af LUP undersøgelsen og observationer fra praksis blev en almen akut ortopædkirurgisk afdeling motiveret til at gennemføre en undersøgelse af patienternes oplevelse af den sundhedsfaglige kommunikation. Ønsket var at få mere viden om patienternes oplevelser og erfaringer og drage læring af det, patienterne oplever som godt og værdifuldt og udbrede den gode praksis.

Formål

Undersøgelsens formål var at afdække patienternes erfaringer med den sundhedsfaglige kommunikation, og hvilke faktorer der har betydning for, at patienten oplever at føle sig hørt og set.

Metode

Der er anvendt semistrukturerede interview og spørgeskemaundersøgelse. 14 patienter, som var indlagt i afsnittet mere end to dage og som forstod og talte dansk, samt var kognitivt i stand til at udfylde spørgeskemaerne, blev inkluderet i undersøgelsen via informeret samtykke. Patienter, hvis pleje interviewet havde deltaget i, blev ikke inkluderet i undersøgelsen.

Resultat

Der er identificeret to centrale områder med afgørende betydning for patienternes oplevelse af den sundhedsfaglige kommunikation: nærvær i kommunikationen og travlhed.

Nærvær i kommunikationen har stor værdi for patienterne og indbefatter øjenkontakt, opfølgende information og forventningsstyring, et imødekommende udtryk, at udvise interesse og forståelse for patientens situation, at kende sygeplejerskens navn og omvendt.

Patienterne påvirkes negativt af at se og opleve travlhed. Deres kontakt til personalet er afhængig af de ”travlhedssignaler” personalet sender, men ikke desto mindre bestræber patienterne sig ofte på at udvise forståelse og accept af travlheden.

Generelt indtager patienterne en rolle, hvor de aflæser og rummer personalet og deres forskellige og individuelle udtryksformer og indordner sig i stilhed. Dette er en præmis, som de accepterer, men som påvirker deres oplevelse af at blive set og hørt. På trods af denne væsentlige pointe fra interviewene, viste spørgeskemaundersøgelsen, at patienterne var yderst tilfredse med den sundhedsfaglige kommunikation.

Konklusion

De kommunikative og mellemmenneskelige oplevelser har stor betydning for, hvordan patienterne oplever kvaliteten af plejen i indlæggelsesforløbet. Når patienterne i undersøgelsen føler sig set og hørt, oplever de høj kvalitet i deres forløb. De vigtigste faktorer, som har direkte betydning for at patienterne føler sig set og hørt, er nærvær i kommunikationen, hvor specielt sygeplejerskens nonverbale udtryk vægter højt, og hvor de travlhedssignaler, som personalet kommunikerer, påvirker denne oplevelse negativt. Ud fra de 14 interviews kan også konkluderes, at kvaliteten i kommunikationen på afsnittet er svingende, og at der er rum til forbedring.

Implementering

På baggrund af undersøgelsens resultater er der i afdelingen igangsat et implementeringsforløb med høj grad af medarbejderinvolvering. Der er udarbejdet værdigrundlag for mødet mellem personale og patient/pårørende, der inkluderer konkrete anvisninger, samt mål for den verbale og nonverbale kommunikation i afdelingen. Der er ydermere igangsat en spørgeskemaundersøgelse, som redskab i en evaluering og fortsat læringsplan for indsatsen. Der arbejdes konkret med læring i afsnittet med udgangspunkt i det fælles etablerede værdigrundlag.