

Efteruddannelsesområdet er i rivende udvikling. Tre forskellige nyudviklede kurser bruger nye læringsformer og omfatter flere faggrupper. Kurserne har fokus på diabetes, men læringen er oplagt også at bruge til andre patientgrupper. To praksissygeplejersker deler deres erfaringer med et af kurserne.

Af Birgitte Ramsø Thomsen og Stense Kromann Vestergaard

Praksispersonale og læger lærer sammen – og af hinanden

Hvordan kan man skabe gode patientrelationer og struktur i konsultationer, samtidig med at man passer på sig selv. Praksispersonale og læger lærer af hinanden på et kursus om at sætte patienter med diabetes i centrum.

Det var hårdt. Men det var også sjovt og lærerigt. Som kursister på kurset "Patientcentreret tilgang" i januar 2020 kom konsultationssygeplejerskerne Janne Nortvig og Mette Christensen, med henholdsvis 21 og fem års erfaring fra Allégade Lægerne i Odense, på en krævende opgave.

"Jeg har aldrig været på et kursus tidligere, hvor man var så aktiv selv. Vi var jo hele tiden i gang med noget. Det gjorde også, at det slet ikke var kedeligt," siger Janne Nortvig.

Undervejs i løbet af de to kursusdage arbejder deltagerne med, hvordan de reagerer i forskellige situationer med patientkontakt, hjulpet på vej af skuespillere og patientundervisere.

De lærte at bruge Calgary-Cambridge-modellen, som sætter struktur på kommunikation med patienter. Og det mest overvældende: De blev filmet, og de fik feedback, også på deres nonverbale kommunikation, mens de har en samtale med en patientunderviser, en person med diabetes, som er trænet i at undervise sundhedspersonale.

"Der var ikke nogen vej udenom, det var umuligt at skjule sig omme bag i køen, og vente på, at tiden var gået. Det kunne jeg faktisk godt lide," siger Mette Christensen. "Det udvikler mig. Det kan være grænseoverskridende at sidde og spille skue-



Biografi

Birgitte Ramsø Thomsen er freelance-kommunikationskonsulent og journalist. Stense Vestergaard er projektleder og ph.d.-studerende, Steno Diabetes Center Copenhagen.

Kontakt

birgitte.ramsoe@gmail.com
stense.kromann.vestergaard@regionh.dk



FOTO: SPDC/LIZETTE SKOTTBO KARRE

spil, mens andre kigger på. Jeg ved, de andre studerer, hvordan jeg tager imod og gestikulerer. Det var også lidt hårdt. Sidder jeg sådan, gør jeg sådan, siger jeg hele tiden sådan?”

På andendagen fik deltagerne til opgave at øve de nye kompetencer i rollespil, med roller som læge, sygeplejerske eller patient.

”Det var meget sjovt at prøve forskellige roller og se, hvor svært det også er at være patient. Det gav noget godt,” mener Janne Nortvig.

Begge konsultationssygeplejersker, som er vant til at have selvstændige statuskonsultationer med patienter med diabetes, var rigtig glade for, at det foregik i en lille, tryk gruppe. ”Vi var sådan et godt hold. Det er vigtigt, man er i en tryk, homogen gruppe,” siger Mette Christensen.

Indsigt i hinandens arbejdsgange

De to praksissygeplejersker deltog i pilotafprøvningsen af kurset ”Patientcentreret tilgang til type

2-diabetes og andre kroniske sygdomme”. Kurset er ét af tre kurser, som er udviklet i et tværfagligt samarbejde med udgangspunkt i diabetesbehandlingen i almen praksis (se faktaboks).

Deltagerne er både læger og praksispersonale, og det er en særlig pointe i alle kurserne, at kolleger fra samme praksis opfordres til at deltage sammen.

Stense Kromann Vestergaard, som er projektleder og står i spidsen for det ph.d.-projekt, som udvikler og forsker i kurserne, forklarer hvorfor: ”På den måde opnår kolleger, som har selvstændige konsultationer, bedre indsigt i hinandens arbejdsgange, og man gør det mere sandsynligt, at forandringer kan blive implementeret med succes,” siger hun.

Nye former for læring

Til forskel fra mere traditionelle énvejsoplæg i efteruddannelse lægger kurserne bl.a. op til, at del-

Til forskel fra mere traditionelle énvejsoplæg i efteruddannelse lægger kurserne op til at deltagerne skal tage afsæt i og reflektere over egen praksis -sammen med andre.

tagerne skal tage afsæt i og reflektere over egen praksis – sammen med andre.

På dette kursus øver kursisterne sig via simulerede konsultationer med deltagelse af patient-undervisere, som er personer med type 2-diabetes – under supervision af en psykolog. Og gennem rollespil ledet af skuespillere.

”

Som sygeplejersker har vi en måde at tilgå patienterne på. Vi kan være mere på lige fod med dem, hvor lægerne har et andet ansvar, fx at give dårlige beskeder.

Janne Nortvig

”Det sætter ens vaner og erfaringer i spil på en meget lærerig måde. Mange har været vant til efteruddannelse, som giver enkle tommelfingerregler. I disse kurser bliver deltagerne meget medskabende, og det giver ofte bedre læring,” fortæller Stense Kromann Vestergaard.

Det giver stort udbytte at begge faggrupper deltager, er begge praksissygeplejersker enige om. Som udgangspunkt har man ret forskellige roller i klinikken og ses måske endda sjældent i løbet af dagen. ”Som sygeplejersker har vi en måde at tilgå patienterne på. Vi kan være mere på lige fod med dem, hvor lægerne har et andet ansvar, fx at give dårlige beskeder,” beskriver Janne Nortvig.

De oplevede også, at flere af lægerne var lidt overraskede over, hvor gode sygeplejerskerne var til patientsamtaler.

”Lægerne lærte, at sygeplejerskerne er gode til at have de samtaler, få fulgt op på nogle ting og prøve at sætte sig i patientens sted. Vi er indfølelse og får patienten til at føle sig tryk. Selvfø-

gelig har vi også travlt, men vi prøver ikke at virke fortravlede. Det er et rum, vi går ind i, hvor de skal føle sig godt tilpas. Mit indtryk er, at vi giver plads til snakken,” siger Mette Christensen.

Begge grupper kunne lære af de andre faggruppers kommunikationsstil i vanskelige situationer. En anden praksis fortalte om fælleskonsultationer, hvor både læge og sygeplejerske deltog, så der kom flere forskellige vinkler med.

”Det var noget, man kunne arbejde hen imod. De synes, det giver rigtig meget, at de begge to er med. En idé kunne være, at både læge og sygeplejerske sidder med fx til årskontrol med nogle af mere komplekse patienter. Én har måske en idé, og vi får talt os frem til en løsning, der kan være rigtig god.”

At sætte patienten i centrum

Kurset bruger ”storytelling” som en metode til at dele erfaringer og patienthistorier.

”Vi lærte blandt andet, at man skal være

Kurser med udgangspunkt i diabetes

Tre forskellige kurser med udgangspunkt i opgaverne med diabetesbehandling i almen praksis bliver i foråret og i efteråret 2021 udbudt af PLO Efteruddannelse. De kan findes på hjemmesiden plo-e.dk og i kursuskataloget. Kurserne er refusionsberettigede.

- **Patientcentreret tilgang.** Bedre kommunikation og samarbejde med patienten og forebyggelse af relationstræthed.
- **Behandling og opfølgning.** Viden om og kompetencer til behandling med fokus på det enkelte individ.
- **Organisering.** Redskaber til nytænkning af organisering i forhold til behandling og opfølgning i klinikken.

Kurset bruger "storytelling" som en metode til at dele erfaringer og patienthistorier. "Vi lærte blandt andet, at man skal være bevidst om at få kollegaen til at danne sig et billede, så man skal beskrive patienten i forhold til udseende og andre elementer."

Kurser udviklet i tværfagligt samarbejde

Praktiserende læger og praksispersonale har sammen med læringseksperter og specialister fra bl.a. Steno Diabetes Center Copenhagen udviklet efteruddannelsen, som træner de kompetencer, der er nødvendige for behandling og opfølgning af høj kvalitet i almen praksis.

Kurserne er efter justeringer baseret på kursisternes feedback i gang med en ny runde i dette efterår.

bevidst om at få kollegaen til at danne sig et billede, så man skal beskrive patienten i forhold til udseende og andre elementer", siger Mette Christensen.

Kurset introducerer også Calgary-Cambridge-modellen for kommunikation med patienter; suppleret af en psykolog.

"Det er en måde at strukturere en samtale på og den samtale kan jo handle om alt muligt. Det er en måde at få opbygget et forhold til dem, du sidder overfor," siger Janne Nortvig.

"Man er nødt til at have en form for struktur, så det ikke bare sejler. Jeg bruger den også, når patienter kommer til blodprøver: Jeg starter med at sige, hvorfor de er her. Så ved de, at jeg ved det".

Modellen hjælper til at håndtere udfordrende patientrelationer. Det kan forebygge de belastninger og den relationstræthed, som sundhedsprofessionelle er særligt udsat for.

"Der er jo nogle patienter, hvor man tænker: Hvordan skal jeg komme igennem den konsultation? De kører måske ofte ud ad en tangent. Hvis

man kører straight efter modellen og får struktur på det, så kan man bedre overskue det. Vi skal jo ikke ud i alle kanter, vi skal jo holde os til det, der nu er. Ellers kan man meget hurtigt få lavet en kultur, hvor man stigmatiserer visse patienter. Det er vi gode til at lade være med."

Alt i alt synes begge, at modellen medvirker til, at patienten får medbestemmelse over en konsultation, fordi man spørger, om der er nogle bekymringer, der skal tales om i dag. "Det er en måde at sætte patienten i centrum".

Litteratur

Calgary-Cambridge-modellen omtales i bogen "Skills for Communicating with Patients" af Jonathan Silverman, Suzanne Kurtz & Juliet Draper, 3rd edition, 2013, Croydon, CRO 4YY: CRC Press; 2013.

Projektpartnerne er: RIV, som står for efteruddannelse af praksispersonale, PLO Efteruddannelse, Steno Diabetes Center Copenhagen, Kvalitet i almen praksis i Region Hovedstaden (KAP-H) samt Amager-Hvidovre Hospital.

Redaktionens kommentarer

Læs også gerne artiklen "Når situationen kræver det: Om transfer og effekt af din efteruddannelse" fra maj 2020.