

- Et projekt om patienternes oplevelser af kommunikationen i sygeplejen

Mia Toldam 1, Pia Søj Jensen 1,3, Trine Schifter Larsen 1,2 & Signe Lindgård Andersen 1,2.

1 Ortopædkirurgisk afdeling AHH, 2 Den sygeplejefaglige forskningsenhed, 3 Klinisk Forskningscenter

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

Formål 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 semistruktureret interview og spørgeskema - undersøgelse. 14 patienter blev inkluderet i undersøgelsen. Inklusion med ligelig fordeling af patienter med henholdsvis kort og længerevarende forløb.

Resultater**Nærvær** i kommunikationen :

- øjenkontakt,
- opfølgende information
- forventningsstyring
- et imødekomende udtryk
- udvise interesse og forståelse for patientens situation
- kende sygeplejerskens navn og omvendt

" Det handler om nærvær, om øjenkontaktog om at de taler direkte til mig ... være i nuet..."

Travlhed. Patienterne påvirkes negativt af at se og opleve **travlhed**. Deres kontakt til personalet er afhængig af de "travlhedssignaler" personalet sender.

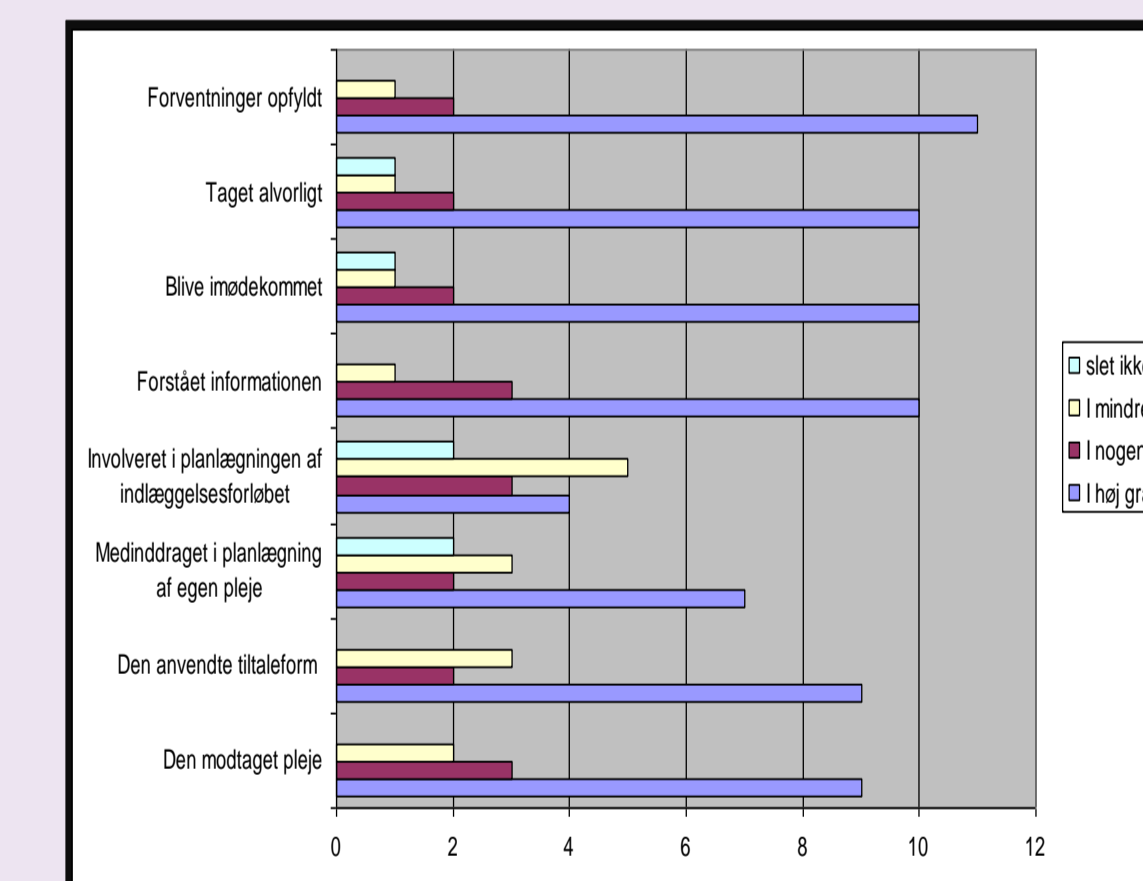
"Kunne ønske at personalet var lidt mere opmærksomme på mig – ikke så flagrende – altså tager sig mere tid – men de har jo så travlt"

At indordne sig. Patienterne indtager en rolle, hvor de rummer personalet og deres forskellige og individuelle udtryksformer, som er linket til kvaliteten, og indordner sig i stilhed. Dette er en præmis, som de accepterer, men som påvirker deres oplevelse af at blive set og hørt.

" Jeg læser på deres kropssprog....det signalerer....så nu skal jeg ikke stille spørgsmål.....så ville der komme dårlig karma" .

"Det afhænger af hvem der er på arbejde"

Data fra spørgeskemaundersøgelsen, viser stor tilfredshed med den sundhedsfaglige kommunikation . Det giver mening i forhold til patienternes umiddelbare kommentar "De er jo så søde alle sammen", men de kvalitative interviews viser dog et meget mere nuanceret billede.



At kunne mødes menneske til menneske er en forudsætning for den sundhedsfaglige kommunikation

Konklusion Når patienterne føler sig set og hørt, oplever de høj kvalitet i deres indlæggelsesforløb. De vigtigste faktorer, som har direkte betydning herfor, er nærvær i kommunikationen, hvor specielt sygeplejerskens **nonverbale** udtryk vægter højt, herunder de travlhedssignaler som personalet kommunikerer. Patientoplevelserne og konkrete handlingsforslag er vigtige fund som i praksis kan forbedre kommunikationen, så patienten oplever at blive set og hørt.

Implementeringsprocessen 2013/2014 er igangsat, og er kendetegnet ved høj medarbejderinvolvering.