

Titel: Kommunikation med patienter og forældre, der er frustrerede og utålmodige



1) PROBLEMET KORT

- Stigende antal 'svære' telefonsamtaler med forældre til børn, der enten allerede er i behandling eller børn, der endnu ikke er henvist.
- Mange tilbagevendende oplevelser med 'svære' telefonsamtaler med utålmodige par i fertilitetsbehandling, som presser på for behandling og svar på prøver etc.
- Tilbagevendende oplevelser face-to-face med vrede mænd, der skal deponere i sædbank (frustration over systemet).
- Tilbagevendende oplevelser med 'svære samtaler' med patienter og forældre i ambulatoriet.



2) MÅL/STANDARD

- At blive bedre til at tackle denne type situationer med nye redskaber og viden
- At blive mere bevidst om egne styrker og svagheder i disse situationer
- At blive mere professionel i håndtering af 'svære samtaler'

3) ANALYSE

- **Spørgeskemaundersøgelse** blandt personalet inden første temadag om oplevelser med 'svære samtaler': Spørgeskemaet indeholdt både et notatark til beskrivelse af konkrete oplevelser samt en undersøgelse omkring, hvor i samtalen det var svært, og hvordan man vurderer sine egne kompetencer i de svære samtaler. Resultaterne blev brugt som baggrund for undervisningen.

4) FORBEDRINGER

- To temadage adskilt med 3 mdr. om kommunikation og håndtering af svære samtaler med introduktion til redskaber, teorier, praktiske øvelser og cases ved kommunikationsrådgiver i JMC Linda Svenstrup Munk og psykolog Dorthe Degnegaard fra Udviklingsafdelingen RH.
- Fortsat fokus på håndtering af 'svære samtaler' i sekretariat og ambulatorium i praksis
- Tilbagevendende frokostmøder om svære samtaler med feedback fra kommunikationsrådgiver
- Laminerede handouts udleveret til alle deltagere, så de i det daglige er obs på at få brugt og genopfrisket den nyerhvervede viden
- Supervision planlagt i ambulatoriet med henblik på feedback her og nu, så feedback kobles op på praksis, og det der lige er sket

5) IMPLEMENTERING og OPFØLGNING

- Gennemgang af deltagerevaluering med sekretærgruppen mandag den 28. oktober
- Supervision i ambulatoriet i løbet af november 2012
- Tilbagevendende opfølgings/frokostmøder om svære samtaler/situationer med feedback fra kommunikationsrådgiver og internt i gruppen.
- Spørgeskemaundersøgelse om resultaterne er planlagt til ultimo januar 2013

6) KONTAKT

- Ledende lægesekretær Tina Tronier. og lægesekretær Birgitte Havmøller
E-mail: Tronier@regionh.dk og birgitte.boon.see.havmoeller@regionh.dk
Tlf. 35 45 50 85 Tlf. 35 45 55 11

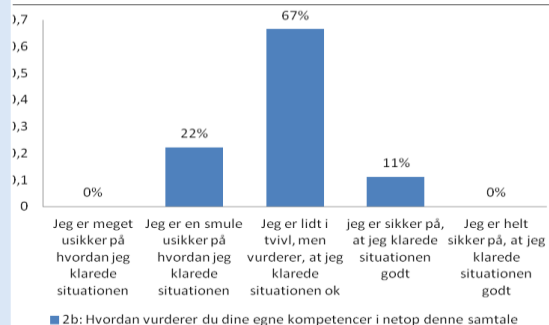
Eksempel fra Notatark.

Beskriv hvad samtalen handlede om, og hvordan du og den anden reagerede.

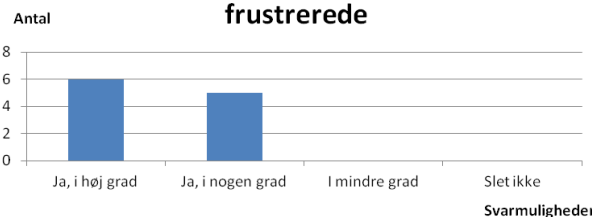
Case ex:

Mor ønsker at booke ny tid til sin datter. Ønsker den tidligste tid om morgenen, hvilket jeg ikke kan opfylde. Nævner de tider, vi har ledige, men hun kan ikke tage fri. Begynder at tale grimt og bliver ubehagelig.

Jeg siger



1A: Jeg oplever, at jeg har fået en større viden om kommunikation med personer der er vrede eller frustrerede



Deltagernes kommentarer til evalueringen af de to temadage om kommunikation:

- "Jeg føler mig bedre rustet end før, prøver at være opmærksom på at bruge de forskellige teknikker"
- "Jeg tænker mere over at få en god start i en samtale"
- "Jeg synes det virkede rigtig godt med de forskellige cases"
- "Forskellige måder at mestre forskellige problemstillinger"