

Bare Spør – eit prosjekt for betre kommunikasjon

Oppmodinga kjem frå Sissel Eike Pettersen, HMS og kvalitet- og pasientsikkerhetskoordinator ved Stavanger Universitetssjukehus (SUS).



Ho er prosjektleiar for prosjektet «Bare spør» som er eit ledd i det Nasjonale pasienttryggleikprogrammet.

Sjølv om prosjektet i første rekke er mynta på pasienten, spelar også pårørende ei viktig rolle i informasjonsarbeidet vårt, understrekar prosjektleiar Pettersen.

Ho presiserer at det er viktig å følgje loverket i høve til informasjon til pårørende, men pasientane gir som oftast samtykke til at dei næraste skal få informasjon og ønsker å ha dei med under legevisitt eller samtaler.

Notér spørsmål til legevisitten

I samband med prosjektet er det laga ei lita brosjyre der pasientar og pårørande får tips til kva det kan vera lurt å spørje om. Prosjektet har et mål om at denne brosjyren etter kvart skal bli delt ut til alle pasientar som blir lagde inn på sjukehuset. På baksida er det eit eige notatfelt kor pasient og pårørande blir oppmoda om å skrive det dei lurar på, og bruke brosjyren som huskeliste til legevisitten.

– Å ha med ein pårørande under legevisitt eller samtale med behandlar kan i høgste grad vera styrkande for pasienttryggleiken, påpeiker ho. To hugsar betre enn ein om medisinar eller andre ting som er viktig å passe på når ein kjem heim.

– Be gjerne om å få informasjonen skriftleg i tillegg viss det ikkje allereie er gitt, oppmodar Pettersen.

Sissel Eike Pettersen seier at nasjonale brukarundersøkingar som til dømes Pasop viser at sjukehusa har eit forbettringspotensiale når det gjeld kommunikasjon og informasjon. «Bare Spør» prosjektet er eit av fleire tiltak for å bli endå betre på dette feltet.

Pårørande tryggar pasienten

– Pårørande er for fleire pasientgrupper heilt naudsynte, påpeiker Sissel Eike Pettersen. – Som til dømes barn og pasientar med kognitiv svikt. Men det kan være både viktig og trygt for dei fleste å ha med pårørande når ein blir sjuk, seier ho.

– Ved legevisitt eller andre samtalar med helsepersonell er det viktig å spør, å spørje til du forstår. Ingen spørsmål er for dumme, understrekar Pettersen. Om pasienten ønsker å ha pårørande med under legevisitten, kan ein avtale med legen eller sjukepleiaren på førehand.

“ Spør til du forstår. Ingen spørsmål er for dumme.

Gjennom prosjektet «Bare Spør» ønsker sjukehuset å jobbe for ein god kultur og struktur i kommunikasjon og informasjon mot pasientar og deira pårørande.

– Det er viktig at pasienten og pårørende forstår informasjonen og at vi ikkje bruker eit for vanskelig språk. Pasientane må få spørje om det som er viktig for dei, om konsekvensar for framtidig kvardag og liv, fortel Sissel Eike Pettersen. – Ei utfordring er at pasient og pårørende ikkje alltid vågar å spørja om alt dei lurar på, anten av redsle for å virke «dumme», eller fordi en opplever at helsepersonell har det så travelt. Og ofte er det slik at ein ikkje veit kva ein lurar på før ein er kommen heim, legg Pettersen til.

Legen sit ved senga

– Det er gjerne små grep som skal til for at både pasientar og pårørende føler seg sett. Det at legen set seg ned ved senga under legevisitten er for eksempel eit verknadsfullt grep som gir dei involverte ei kjensle av betre tid, enn om legen står ved senga, minner ho om.

Å bruke visittstol er også eit av tiltakene pasientsikkerhetsprogrammet føreslår. Sjukehuset sine avdelingar skal blant anna ha workshops der dei tilsette skal jobbe med korleis deira arbeidsplass skal bli enda bedre i dette.

Brukermedvirkning er eit viktig tema i mange prosjekter både lokalt og nasjonalt. Det nasjonale pasientsikkerhetsprogrammet har laga «Bare Spør» prosjektet og har eit nasjonalt nettverk som jobbar med [Trygg utskrivelse](#), mellom anna gjennom «[Kva er viktig for deg?](#)» kampanjen.

Sjukehuset arbeider også kontinuerlig med å oppdatera nettsidene sine med relevant og sannferdig informasjon om dei ulike behandlingar sjukehuset tilbyr. Pasienter og pårørende bruker Google. Dermed er det viktigare enn nokon gong at dei får rett informasjon frå [sus.no](#) eller [helsenorge.no](#)



Tekst:

Heidi Hjorteland Wigestrånd

Journalist