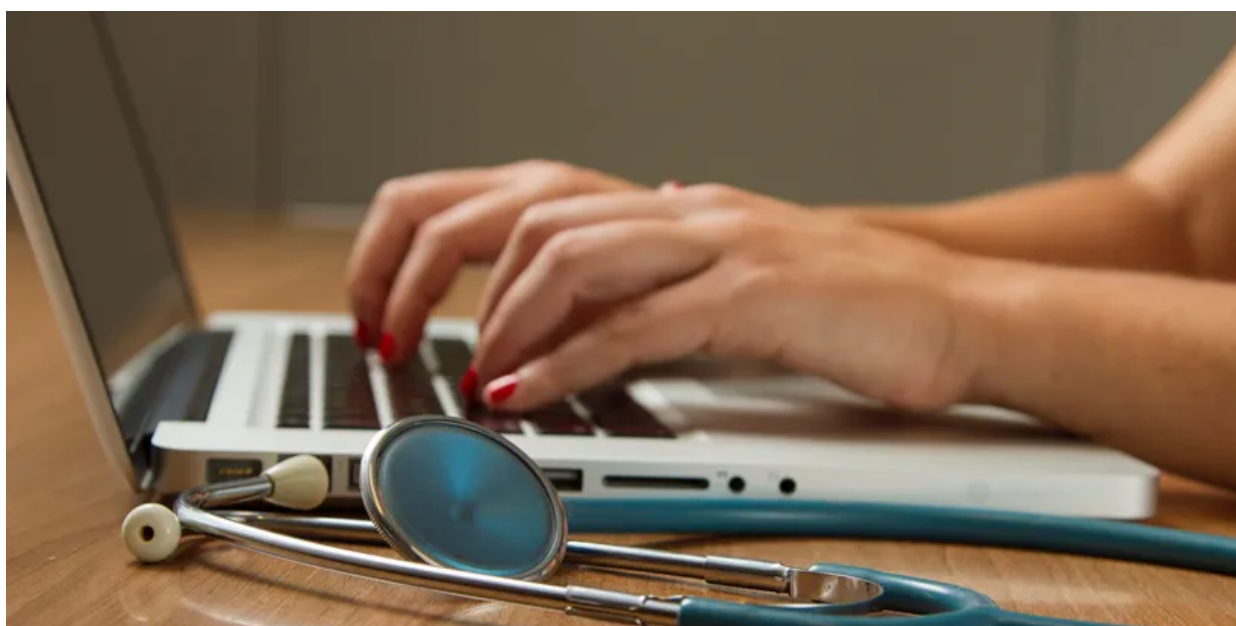


Skal redusere «legespråket»

Hva betyr epikrise? Jo, det er det greske ordet for den rapporten som legen skriver om diagnosen og den behandlingen en pasient har fått. Hvem kan vite det?



«Det vil stå i epikrisen.» «Hva slags krise?» Epikrise-forvirringen er selvopplevd. Mange pasienter og pårørende har strevd med å forstå hva leger sier når de bruker fagspråk. Mangelfull kommunikasjon mellom sykehus og pasient er også et gammelt problem.

Enklere språk

I fjor sommer tok helseminister Bent Høie tak i problemene: Han ga de fire norske helseforetakene i oppdrag å bedre kommunikasjonen på et viktig område, nemlig å iverksette tiltak for å gjøre innkallinger til time og brev om rett til helsehjelp lettere å forstå. Tiltakene skal redusere omfanget av oppklarende henvendelser, manglende oppmøte og avlyste konsultasjoner på grunn av utilstrekkelige forberedelser knyttet til kommunikasjonssvikt.

De regionale helseforetakene skal også identifisere andre områder der et enklere språk kan forbedre kommunikasjonen med pasientene.

“ Den nye pasientrollen krever omstilling i legerollen, med mer vekt på kommunikasjons- og samhandlingsferdigheter, ferdigheter som må øves opp og holdes ved like gjennom praksis.

Helseministeren krever at det skal etableres rutiner og systemer som sikrer at all slik kommunikasjon skrives i et klarere språk. De regionale helseforetakene skal, under ledelse av Helse Sør-Øst RHF og i samarbeid med Helsedirektoratet og Direktoratet for e-helse, jobbe med dette.

Både pasienter og pårørende

De fleste klagene et sykehus får, går på dårlig kommunikasjon mellom lege og pasient. Mange pasienter er aktive og medvirkende aktører i egen behandling. Med definerte rettigheter, sterke brukerorganisasjoner i ryggen og økt tilgang på kunnskap om egen sykdom, har pasienten i dag langt bedre forutsetninger for å være aktivt deltakende i egen behandling. Den nye pasientrollen krever omstilling også i legerollen, med mer vekt på kommunikasjons- og samhandlingsferdigheter – ferdigheter som må øves opp og holdes ved like gjennom praksis.

Men ikke alle pasienter er like aktive. Mange er så syke eller skrøpelige at de ikke får med seg informasjonen som sykehuset gir. En slik mangelfull kommunikasjon er også et problem for mange pårørende. Ofte blir det den pårørende som må prøve å forstå og huske hva legen sier. Det pasient og pårørende får av skriftlig informasjon fra legen både om sykdommen og behandlingsopplegget, kan være vanskelig å forstå fordi diagnosespråk ofte har som hensikt å gi informasjon til andre helseansatte, og dermed er det et fagspråk som ikke er så lett å forstå for andre.

“ Ofte blir det den pårørende som må prøve å forstå og huske hva legen sier.

«Fire gode vaner»

E-læringskurset «Fire gode vaner» har blitt brukt ved flere sykehus de siste årene for å bedre kommunikasjonen. Gjennom videoforelesninger og dramatiserte eksempler får deltakerne grunnleggende kunnskap om prinsipper for god pasientkommunikasjon. Kurset kommer fra USA, der det ble utviklet i tett samarbeid med leger.

Dette er kortversjonen av «Fire gode vaner»: Invester i begynnelsen, utforsk pasientperspektivet, vis empati og invester i avslutningen.



Tekst:

Marie Rein Bore

Journalist