

God kommunikasjon forbedrer kvaliteten i diagnostisering og behandling av pasientene – og gir økt arbeidsglede.

Kommunikasjon må trenes

Doktordisputaser er fantastiske. Det er en stor opplevelse å se kolleger og venner forelese og presentere arbeidet de har jobbet hardt med i lang tid. Som tilhører og kollega blir jeg stolt og glad over å se og høre hva andre får til og hvordan de bidrar til å belyse områder vi ennå ikke behersker fullt ut.

For noen uker siden var jeg så heldig å få være med på en disputas om leger og kommunikasjon. Doktoranden hadde analysert nærmere fem hundre videoopptak av leger i samtale med pasienter før og etter at de gjennomgikk et kort kurs i kommunikasjonstrening. Konklusjonen var at vi ennå har mye å lære, men at jobben blir mer gledesfylt for de som lærer seg noen relativt enkle, men viktige prinsipper. Gleden over arbeidet øker fordi en får frem flere sentrale opplysninger – hvilket igjen forbedrer kvaliteten i diagnostiseringen og behandlingen av pasientene.

God kommunikasjon bidrar til å skape gode relasjoner. Det som er viktig kommer raskere og klarere frem, noe som fører til at grunnlaget for å hjelpe øker betraktelig. Likevel har kommunikasjon vært nedprioritert i medisinen, til tross for at virkelig god medisinsk diagnostisering, behandling og lindring ikke er mulig uten at vi kommuniserer åpent, tydelig og effektivt med både pasienter, pårørende og kolleger. Det har ligget til grunn at kommunikasjon er noe vi naturlig behersker nærmest i kraft av å være høyt utdannede mennesker. Det var lenge en akseptert sannhet at det beste for pasientene var å få klare beskjeder og begrenset informasjon. Vi ble lært opp til å intervju pasientene på en måte som gir risiko for at vesentlig informasjon går tapt. Pasientene ble lett mer opptatt av å finne riktig svar enn å fortelle om sider av sykehistorien som de selv opplevde som viktige.

Nå er det heldigvis annerledes. Vi vet at den beste forutsetningen for å hjelpe våre pasienter er å samarbeide og veilede. Likevel har kompetanse i kommunikasjon ennå ikke noen fremtredende plass i vår yrkesutøvelse. Studentene lærer prinsippene, men i svært mange tilfeller avlæres kunnskapen når de nyutdannede legene kommer i arbeid. De fleste av oss har travle dager, og det gjør at gamle tradisjoner litt for lett opprettholdes og videreføres.

Jeg ser at det å føre en samtale som profesjonell, er en ferdighet som bør trenes og vedlikeholdes på lik linje med alle andre kliniske ferdigheter. Jeg mener derfor at den enkelte lege ikke lenger skal måtte lete opp kurs eller veiledning selv. Dette må settes i system også ut over studietiden. Helseledere på alle nivåer erkjenner at måten vi kommuniserer med pasienter og kolleger på, har enorm betydning. Bedre kommunikasjon vil øke kvaliteten på tjenestene betraktelig. Høyst sannsynlig vil det også redusere antall feil – noe som vil gi store innsparinger både i lidelse og i kroner og øre.



Hege Gjessing

Hege Gjessing
hege.gjessing@legeforeningen.no
president