

## Læringsaktivitet

### E9 Profesjonell kommunikasjon med akutt syke pasienter og deres pårørende

Øvelsene relateres til relevante pasientsituasjoner studenter vil møte i kommende praksisperiode. Hensikten med øvelsene er å ta i bruk kommunikasjonsverktøy, å få erfaring med observatørrollen og gi tilbakemelding ut fra strukturerte læringsverktøy.

- a. Utforskende samtale: Studenter observerer en videosamtale mellom sykepleier og ung pasient (Oscar) med nyoppdaget diabetes. Pasienten er innlagt på medisins avdeling for utredning og opplæring. Hensikten er å utforske problem og følelser som framkommer i videoen, og registrere sine observasjoner på et strukturert skjema. Treningens fokuseres på midtdelen av samtalen. Felles lærerstyrt refleksjon i etterkant av video.
- b. Utfordrende samtale: Rollespill i små grupper på tre studenter hvor rollene rullerer mellom sykepleier, pasient og observatør.

#### **CASE, del 2 «Oskar, innlagt medisinsk avdeling med nyoppdaget diabetes type 1. Du møter pasienten på dagvakt.**

Du møter Oskar dag 3 og skal gjennomføre en informerende og utforskende samtale. Han følger opplæringsprogrammet på din avdeling. Du skal gjennomføre en utforskende samtale, med utgangspunkt i dette programmet. På rapporten har du fått informasjon om at Oskar virker aggressiv over at han trenger å lære seg om sykdommen sin. Han har kun tre dager igjen av oppholdet på avdelingen. Når du kommer inn i rommet til Oskar sier han at han ikke har lyst til å snakke med noen.

#### Bakgrunnsinformasjon

Oskar fikk et illebefinnende på trening, følte seg svimmel, svak og uvel og hyperventilerte. Han ble kjørt til legevakten og det ble påvist ketonuri og blodsukkernivå på 17mmol/l. Han var dehydrert

Oskar er elev i andre klasse på VGS. Han interesser er fotball, og bruker mesteparten av fritiden på trening og kamper. Oskar har følt seg slapp og utilpass, til tross for at han har økt treningsmengdene og jobbet iherdig. Progresjonen på fotballbanen har stoppet opp. Han har forsøkt å prioritere tid til lekser, men har følt seg trett og uopplagt etter skole og trening. Oskar har vært bekymret for at han ikke vil klare å få de resultatene han ønsker seg på skole og trening. Oskar har sovet dårligere det siste året, blant annet på grunn av oppvåkninger hvor han har trang til å urinere. Han drikker mer enn de andre på trening og føler seg tørst mye av tiden. Til tross for at spiser når han er sulten og har med en stor niste på skolen, har han mistet sju kilo i vekt de siste tre månedene.

Ansvarlig: Marianne Wighus, USN, campus Porsgrunn

### Oppgavebeskrivelse

Rollene rullerer – sykepleier, pasient og observatør.

Hver samtale har en varighet på ca 10 minutter og tilbakemelding fra observatør ca 5 min.

Læringsredskaper: Observatørskjema og opplæringsprogram

### Refleksjonsspørsmål

1. Hvilke rolle var mest lærerik for deg, og hva bestod læringen i?
2. Hva ble du oppmerksom på i denne rollen
3. Hva trenger du å lære mer om innenfor emnet profesjonell kommunikasjon?

**OBSERVASJONSSKJEMA «Case Oskar, del 2»**

Hva observeres?	Kommentar
<b>FORBEREDELSE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Virker sykepleier forberedt?</li><li>• Forbereder sykepleier pasienten på en god måte?</li></ul>	
<b>MIDTDEL</b> <b>Samtalens saksinnhold:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Formidles informasjonen på en klar og forståelig måte?</li><li>• Gir sykepleier tilstrekkelig informasjon og forklarer?</li><li>• Oppklares evt. uklarheter på en god måte?</li></ul> <b>Samtalens emosjonelle del</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Møter sykepleier pasientens følelser med forståelse?</li><li>• Gir sykepleier pasienten emosjonell støtte gjennom samtalen? (hvordan?)</li><li>• Lytter sykepleier med full oppmerksomhet og er inviterende i tonefall, kroppsholdning og blikkontakt gjennom samtalen?</li><li>• Hvordan responderer sykepleier på pasientens spørsmål?</li><li>• Speiler sykepleier pasientens følelser under samtalen?</li></ul>	
<b>AVSLUTTNING</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lar sykepleier pasienten oppsummere?</li><li>• Bekreftes konkrete avtaler videre?</li></ul>	

(Skjema tar utgangspunkt i Eide og Eide (2017). Kommunikasjon i relasjoner, s, 234)

**Observasjonsskjema Endringsveiledning** (Skjema hentet fra Eide og Eide 2017, s. 268)

<b>I hvilken grad/hvor dyktig var sykepleier til å ...</b>	<b>Hva skjedde i dialogen:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hva sa pasienten?</li><li>• Hva sa sykepleier?</li></ul>	<b>1 Ikke gjort</b>	<b>2 I liten grad</b>	<b>3 I noen grad</b>	<b>4 Ganske dyktig</b>	<b>5 Meget dyktig</b>
Hilse og etablere kontakt						
Kartlegger opplevelsen av problemet						
Kartlegger bekymringer og negative følelser						
Kartlegger tiltro til egen evne til å gjennomføre forandringen						
Bruker åpne spørsmål						
Anerkjenner pasientens perspektiv både verbalt og non-verbalt						

Observatørens evt. tilleggskommentarer:

**Pasient**

**Kontaktsykepleier:**

**SJEKKLISTE FOR OPPLÆRING AV DIABETES PASIENTER:**

Tema pasienten skal ha informasjon om under innleggelse i avdelingen:	Fått info.	Trenger mer info?		Mestrer ?
	Sign. + dato	ja	nei	
Hva er Diabetes- type 1 ? type 2 ? -pancreas funksjon (betacellene) -insulinresistens (v/type 2) -kosthold -diabetes og alkohol -diabetes v/feber/infeksjoner				
Blodsuktermåling -blodsukkerapparat -hvordan -hvorfor				
Injeksjonsteknikk -riktig utført, riktig sted -kanyler -infiltrater				
Insulin -pasientens insulintyper -virkning -oppbevaring				
Hypoglykemi/føling -årsaker -symptomer -behandlingstiltak -glukaconsprøyte -bilkjøring/sertifikat (eget faktaark)				

Hyperglykemi				
-årsaker				
-symptomer				
-behandlingstiltak				
Skriftlig informasjon:				
- informasjonsskriv om nyoppdaget diabetes				
- faktaark (de som er relevante for pas.)				
-medikamenter (insulin, tabletter)				
Ved utskrivelse:				
-behov for rask time dia.pol? ring				
-henvisning til diabetes kurs Læring og mestringscenteret (LMS)				

## Oppgavetekst til øvelsene dag 2

Rollene sykepleier, pasient, observatør rullerer. Dag 2 har de arbeidstøy på.

Observatør passer tiden og gir tilbakemelding med utgangspunkt i oppgaveteksten og observasjonsskjema

Innenfor tidsrammen skal dere gjennomføre 3 samtaler, reflektere over gjennomføringen og bruk av verktøy, samt få tilbakemelding fra observatør.

### Case 1 Kap. 8 «Informerende samtale med pårørende»

**Hensikt:** Øvelsen skal gi deg erfaring med å gi informasjon til **pårørende**, ved å ta i bruk kommunikasjonsverktøy relatert til aktuelt kapittel.

Eksempel på fokus dere kan ha i samtalen:

- Sykepleiers forberedthet
- Formidles informasjonen klart og forståelig
- Ga sykepleier tilstrekkelig informasjon
- Svarer sykepleier tilstrekkelig på pårørendes spørsmål
- Har sykepleier en empatisk holdning

### Case 2 Kap. 7 «Utforskende samtale med sint pasient»

**Hensikt:** Øvelsen skal gi deg erfaring med en utforskende samtale med **sint** pasient, og hvor du tar i bruk kommunikasjonsverktøy relatert til aktuelt kapittel.

Eksempel på fokus dere kan ha i samtalen:

- Formidles informasjonen klart og forståelig
- Hvilken tilnærming benytter sykepleier seg av i denne samtalen?
- Hvordan møtes pasientens følelser med aksept og forståelse
- Hvordan responderer sykepleier på pasientens evt. bekymringer eller spørsmål

### Case 3 Kap. 9 «Den utfordrende samtalen med pasient»

**Hensikt:** Øvelsen skal gi deg erfaring med samtale med en pasient som får behandling med cellegift og hvor du tar i bruk kommunikasjonsverktøy relatert til aktuelt kapittel.

Eksempel på fokus dere kan ha i samtalen:

- Velg perspektiv (sykepleier eller pasientperspektiv)
- Hvordan møter sykepleier pasienten
- Hvilke utfordring må først prioriteres i samtalen
- Er sykepleier direkte, bruker jeg-budskap, bruker egne følelser i samtalen
- Hvordan responderer sykepleier på pasientens evt. bekymringer eller spørsmål

**Case 1, 2 og 3 er laget av Rita Li.**

**Case 1 Kap. 8 «Informerende samtale»**

Pensum: Eide, H. og Eide, T. (2017). Kommunikasjon i relasjoner. Personorientering, samhandling, etikk.

**Hensikt:** Øvelsen skal gi deg erfaring med å gi informasjon til **pårørende**, ved å ta i bruk kommunikasjonsverktøy relatert til aktuelt kapittel.

**Tidsramme:** ca 30 min

**Organisering:** Roller: sykepleier, pasient, observatør. Rullering på roller.

Ca 10 min. pr. student til planlegging, gjennomføring og tilbakemelding/refleksjon

Per Person, 60 år, er blitt lagt inn akutt med hjerteinfarkt. Han er stabil, men dårlig. Han klargjøres for transport med ambulanshelikopter til Rikshospitalet der han skal gjøre en PCI. Kona til pasienten, Alfhild Person sitter i akuttmottak og venter på informasjon fra sykepleier om mannens tilstand og videre behandling.

*Tilleggsopplysning:* Hjerteinfarkt er en livstruende sykdom som rammer begge kjønn. Oftest rammes mennesker mellom 40-59 år og eldre mennesker over 80 år. Hjerte- karsykdommer er den vanligste årsaken til innleggelse ved norske sykehus. Ved akutt hjerteinfarkt blokkerer arteriosklerotisk plakk lumen i en koronararterie, hjertets egne årer. Tidligere fikk disse pasientene trombolytisk behandling og var inneliggende i somatisk sykehus en ukes tid. I dag behandles myocardininfarkt hovedsaklig med Percutaneous Coronary Intervention (PCI).

Ved PCI gjøres en ballongdilatasjon («blokking») av koronararteriene. Utredning og behandling skjer vanligvis ved universitetssykehusene, noe som medfører at pasienter som innlegges ved sykehus oftest sendes til nærmeste universitetssykehus så snart diagnosen er stilt. Dette medfører at både pasient og pårørende må forholde seg til mange personer og ulikt personale i forbindelse med innleggelsen, noe som i seg selv kan være en kilde til stress. De skal tilpasse seg en ny livssituasjon med den usikkerhet en hjertelidelse medfører. I denne vanskelige situasjonen skal sykepleieren møte pasienter og pårørendes behov med nærhet og informasjon.

### *Sykepleier*

Du skal informere pårørende om pasientens tilstand og hva som nå videre skal skje med han. Du ser at pårørende er bekymret og ser spørrende på deg når du nærmer deg. Det er mange andre pasienter og pårørende på samme venterom som også venter på behandling.

### *Pårørende*

Du heter Alfhild Person, er 58 år og har vært gift med Per Person i 30 år. Han ble akutt syk hjemme og er nå innlagt på lokalsykehuset. Du sitter i akuttmottaket sammen med mange andre pasienter og pårørende og venter på mer informasjon om mannen din og hva som videre skal skje. Du er redd og bekymret. Av en lege har du fått informasjon om at din manns tilstand er alvorlig, men stabil. Du ser en sykepleier komme for å snakke med deg.



## Case 2 Kap. 7 «Utforskende samtale»

Pensum: Eide, H. og Eide, T. (2017). Kommunikasjon i relasjoner. Personorientering, samhandling, etikk.

**Hensikt:** Øvelsen skal gi deg erfaring med en utforskende samtale med **sint** pasient, og hvor du tar i bruk kommunikasjonsverktøy relatert til aktuelt kapittel.

**Tidsramme:** ca 30 min

**Organisering:** Roller: sykepleier, pasient, observatør. Rullering på roller.

Ca 10 min. pr. student til planlegging, gjennomføring og tilbakemelding/refleksjon

Turid jensen er 37 år, samboer, ingen barn. Hun arbeider som eiendomsmegler. Gjennom mange år har hun vært plaget med varicer, men ellers har hun ingen kjente sykdommer eller allergier. Turid Jensen har fått innkallelse til dagkirurgisk avdeling, hun blir bedt om å komme fastende om morgenen og skal etter planen skrives ut i løpet av ettermiddag / kveld. Ut fra informasjonsskriv fra sykehuset blir bedøvelsen gitt enten som narkose eller ved epidural bedøvelse.

Av ulike grunner har hennes operasjon blitt utsatt over flere dager. Dette er andre dagen hun møter opp fastende på avdelingen. Det er usikkert hvilken informasjon hun har fått, og hun framstår som svært irritert og sint.

*Tilleggsopplysning:* Åreknuter er utvidete, slyngede blodårer (vener) like under hudoverflaten, særlig på leggen og innsiden av låret. Åreknuter kalles på fagspråk for varicer. Åreknuter anses som en uskyldig medisinsk tilstand hvor behandling oftest ikke er nødvendig. Men åreknuter kan være både fysisk og psykisk ubehagelig.

Åreknuter er svært vanlig, og opptre hos 10-20% av alle menn og hos 25-35% av alle kvinner. Kvinner søker oftere lege for åreknuter, slik at tilstanden oppfattes som hyppigere blant kvinner av den grunn. Debutalder varierer, noen utvikler åreknuter allerede i tenårene, men forekomsten øker med alderen.

Epidural smertelindring er en behandlingsform som skal sikre deg god smertelindring i akutte situasjoner med sterke smerter. Mest typisk vil en slik situasjon være etter en kirurgisk operasjon eller etter en betydelig skade. Behandlingen innebærer at et kateter settes inn i ryggen din, og smertestillende og/eller bedøvende middel sprøytes inn i ryggkanalen. Vanligvis foregår det ved at kateteret legges inn før operasjonen, slik at du får epidural bedøvelse, og at kateteret blir værende i ryggkanalen etter inngrepet.

### *Sykepleier*

Du møter pasienten denne andre dagen hvor hun framstår irritabel og sint. Du har ansvaret for å informere henne om planlagt operasjon dessverre må utsettes ennå en dag på grunn av redusert bemanning på operasjonsstuen.

### *Pasient*

Du heter Turid Jensen, er 37 år, samboer, ingen barn. Hun arbeider som eiendomsmegler og lever et hektisk liv. Du har vært plaget med varicer gjennom mange år og ønsker nå å få fjernet disse ved

dagkirurgi. Av grunner du ikke er informert om har operasjonen blitt utsatt. For andre dag på rad møter du opp fastende på avdelingen. Du er engstelig for operasjonen og har grunnleggende mistillit til helsevesenet. Du er et menneske som liker å ha kontroll, og føler situasjonen som svært utfordrende.

### Case 3 Kap. 9 «Den utfordrende samtalen»

Pensum: Eide, H. og Eide, T. (2017). Kommunikasjon i relasjoner. Personorientering, samhandling, etikk.

**Hensikt:** Øvelsen skal gi deg erfaring med samtale med en pasient som får behandling med cellegift og hvor du tar i bruk kommunikasjonsverktøy relatert til aktuelt kapittel.

**Tidsramme:** ca 30 min

**Organisering:** Roller: sykepleier, pasient, observatør. Rullering på roller.

Ca 10 min. pr. student til planlegging, gjennomføring og tilbakemelding/refleksjon

Anne Hansen er 44 år gammel. Hun er gift og har tre gutter på 8, 11 og 14 år. Hun jobber som lærer på ungdomsskolen. På fritiden er hun aktiv som håndballtrener og som mor til tre aktive gutter som sparker fotball og håndball. Mannen hennes er også deltagende, men pendler mye i jobben som oljeingeniør. For ca 4 mnd. siden fikk Anne diagnosen ovariecancer i stadium 1 Dette ble oppdaget ved en rutinemessig gynekologisk undersøkelse. Anne ble operert, fjernet livmor og eggstokker og får etterbehandling med cellegift. Prognosen hennes er bra, og Anne og familien har en positiv innstilling til at dette skal hun klare. Hun har mange venner og stor familie som støtter henne. Hun skal ha seks cellegiftkurer, og det er tre uker mellom hver kur. Hun er sykemeldt hele denne perioden.

*Tilleggsopplysning:* Hvert år får cirka 450 norske kvinner kreft i eggstokkene. Sykdommen er den sjettemest vanlige kreftform blant kvinner. Risikoen for å få sykdommen stiger inntil 60-årsalderen. Unge kan også rammes. Kreft i eggstokkene er en alvorlig sykdom da den ofte oppdages sent.

Nesten alle kvinner med kreft i eggstokkene må etter operasjonen ha behandling med cellegift - såkalt kjemoterapi. Ofte gis en kombinasjon av flere typer celledrepende midler (cytostatika). Middelet blir gitt direkte i en blodåre (intravenøst) gjennom en tynn slange, og blodet frakter det rundt i hele kroppen. I enkelte tilfeller kan cellegiften gis i tablettform. Denne behandlingen skal du vanligvis ha hver tredje eller fjerde uke i seks måneder. Noen ganger krever behandlingen innleggelse, andre ganger kan den gis poliklinisk.

### *Sykepleier*

Anne kommer inn til sin 4.cellegiftkur. Du er sykepleier og hennes primærkontakt og skal ta imot henne i dag. Du skal ha en inkomstsamtale med henne. Du har fått rapport om at hun har fått smerter i korsryggen. Du ser at Anne ser sliten og blek ut, hun har også gått ned i vekt siden sist.

### *Pasient*

Du heter Anne Hansen og er 44 år. Du er gift og har tre gutter på 8, 11 og 14 år. Du jobber som lærer på ungdomsskolen. På fritiden er du aktiv som håndballtrener og som mor til tre aktive gutter som sparker fotball og håndball. Mannen din er også deltagende, men pendler mye i jobben som oljeingeniør. For ca 4 mnd. siden fikk du diagnosen ovariecancer i stadium 1. Dette ble oppdaget ved en rutinemessig gynekologisk undersøkelse. Du ble operert, fjernet livmor og eggstokker og får etterbehandling med cellegift. Prognosen din er bra, og du og familien har en positiv innstilling til at dette skal dere klare. Du har mange venner og stor familie som støtter deg. Du skal ha seks cellegiftkurer, og det er tre uker mellom hver kur. Du er sykemeldt hele denne perioden. Hittil har du hatt tre kurer som har gått ganske greit selv om du har vært både kvalm og sliten. Du har også mistet en del hår. Du er veldig redd for at sykdommen skal gå utover barna og at de skal bli engstelige. Derfor snakker du minst mulig om det, og prøver å leve som før du ble syk. Nå kjenner du deg både sliten og deprimert. I tillegg er du svært bekymret for noen smerter du har fått i korsryggen.

**OBSERVASJONSSKJEMA a**

Hva observeres?	Kommentar
<b>FORBEREDELSE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Virker sykepleier forberedt?</li><li>• Forbereder sykepleier pasienten på en god måte?</li></ul>	
<b>MIDTDEL</b> <b>Samtalens saksinnhold:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Formidles informasjonen på en klar og forståelig måte?</li><li>• Gir sykepleier tilstrekkelig informasjon og forklarer?</li><li>• Oppklares evt. uklarheter på en god måte?</li></ul> <b>Samtalens emosjonelle del</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Møter sykepleier pasientens følelser med forståelse?</li><li>• Gir sykepleier pasienten emosjonell støtte gjennom samtalen? (hvordan?)</li><li>• Lytter sykepleier med full oppmerksomhet og er inviterende i tonefall, kroppsholdning og blikkontakt gjennom samtalen?</li><li>• Hvordan responderer sykepleier på pasientens spørsmål?</li><li>• Speiler sykepleier pasientens følelser under samtalen?</li></ul>	
<b>AVSLUTTNING</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lar sykepleier pasienten oppsummere?</li><li>• Bekreftes konkrete avtaler videre?</li></ul>	

OBSERVASJONSSKJEMA Hva observeres?	Kommentar
<p><b>BEGYNNELSEN</b></p> <p><u>Etablere en relasjon</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hilse</li> <li>• Vise omsorg, interesse</li> <li>• Klargjøre hensikt og ramme</li> </ul>	
<p><b>MIDTDELEN</b></p> <p><u>Utforske den andres perspektiv:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bruk av spørreord Hva, hvordan, hvilke, når (tanker/ønsker/bekymringer/følelser)</li> <li>• Parafrasere/reformulere</li> <li>• Nøkkelord</li> <li>• Bruk av jeg-språk</li> </ul> <p><u>Bekrefter og møter pasienten</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bruker de samme ordene</li> <li>• Bruker pause</li> <li>• Oppmuntrer</li> <li>• Speiler innhold</li> <li>• Speiler følelser</li> </ul>	
<p><u>Strukturerer samtalen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Holder seg til samtaleens mål</li> <li>• Oppsummerer/ sammenfatter</li> <li>• Passer tiden</li> </ul>	
<p>Forklare og informere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gi informasjon til rett tid</li> <li>• Forklare tydelig, konkret og klart</li> <li>• Sjekke at den andre har forstått</li> </ul>	
<p>Nonverbal kommunikasjon</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ansiktsuttrykk</li> <li>• Blikk (øyekontakt, uttrykk)</li> <li>• Kroppsspråk</li> <li>• Berøring</li> <li>• Stillhet (ikke-ord)</li> <li>• Non-verbal bekreftelse</li> <li>• Tempo</li> </ul>	
<p><b>AVSLUTNING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ta initiativ til å runde av samtalen (sykepleier/pasienten)</li> <li>• Justering hvis oppsummeringen ikke er dekkende</li> <li>• Gjøre nye avtaler (tid, sted, innhold)</li> </ul>	

Ansvarlig: Marianne Wighus, USN, campus Porsgrunn