

Helsekommunikasjon

som tiltak for økt kvalitet og pasientsikkerhet

Ellida Grøsle Henriksen og Anette Eie
Regional kompetansetjeneste for pasient- og pårørendeopplæring

FILM

Slapp av- det ække vondt

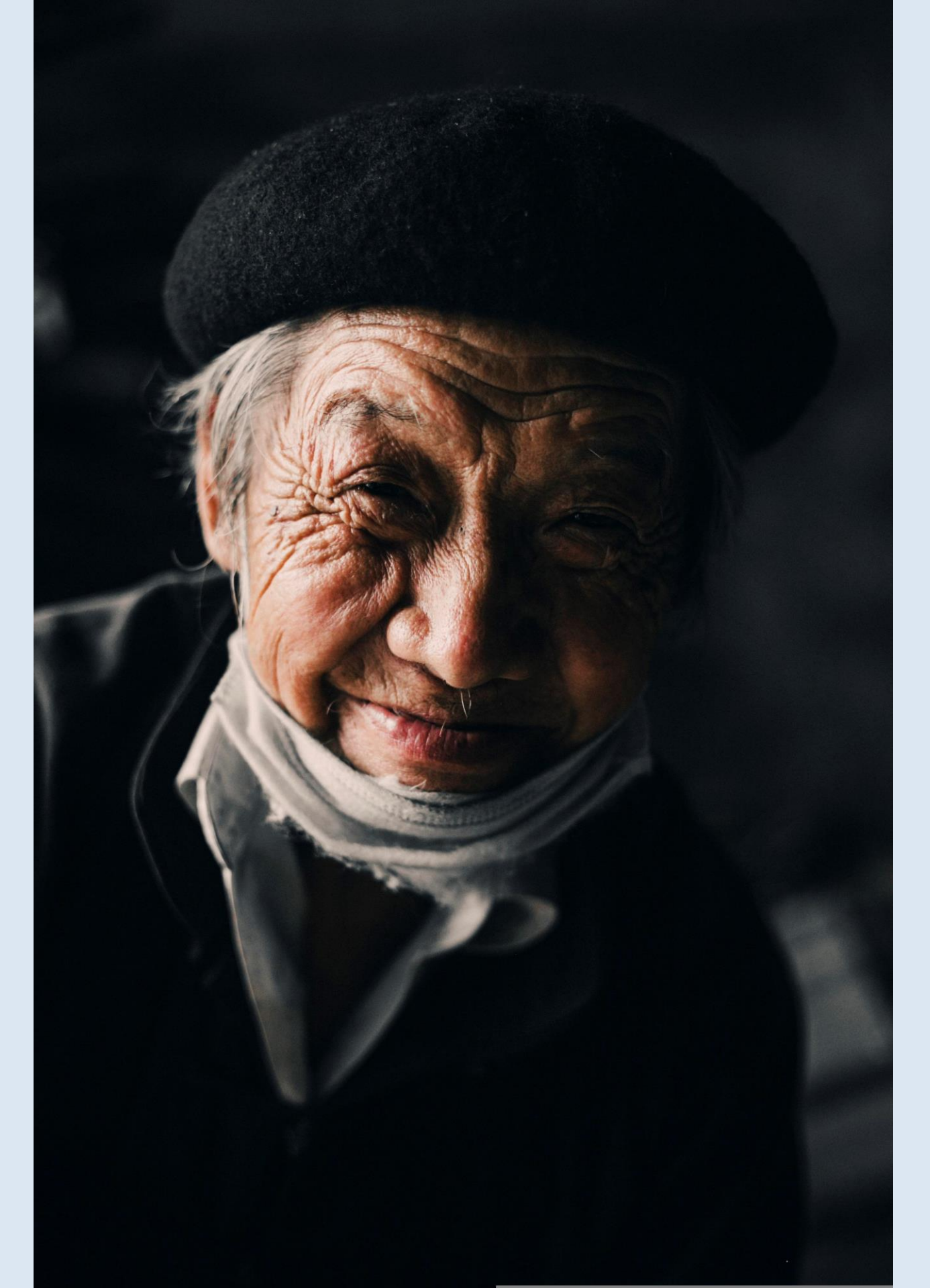
[Slapp av – det ække vondt on Vimeo](#)



En animert kortfilm av Kjersti Riise Skallerud

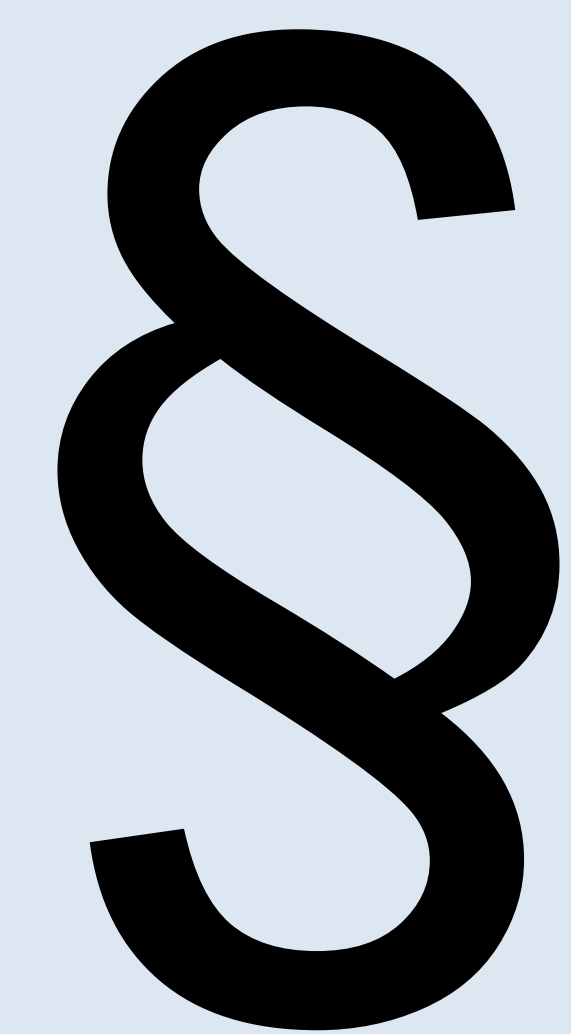
Tenk deg...

Legg til



Slido

Hva gjør du i ditt møte med pasienter og pårørende for å tilpasse informasjon og sikre forståelse?



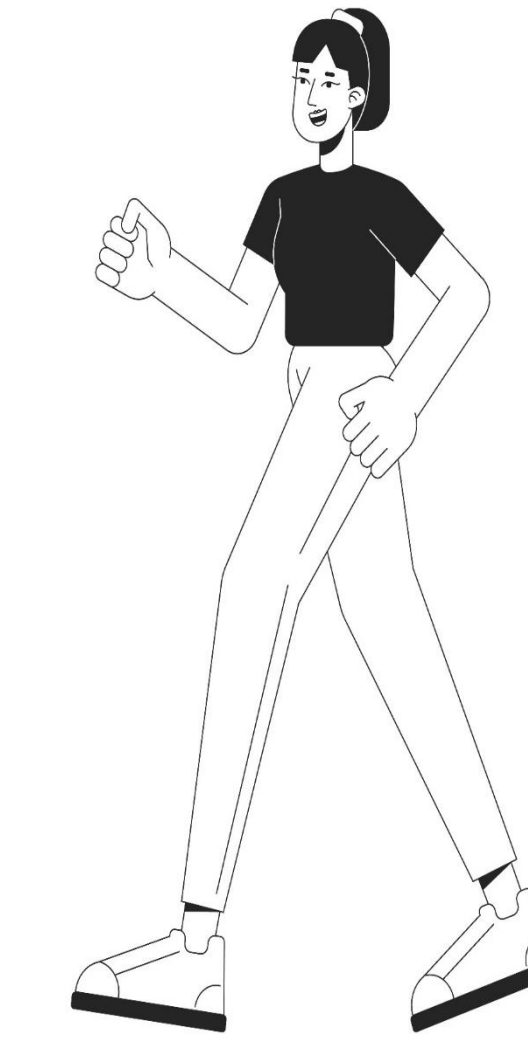
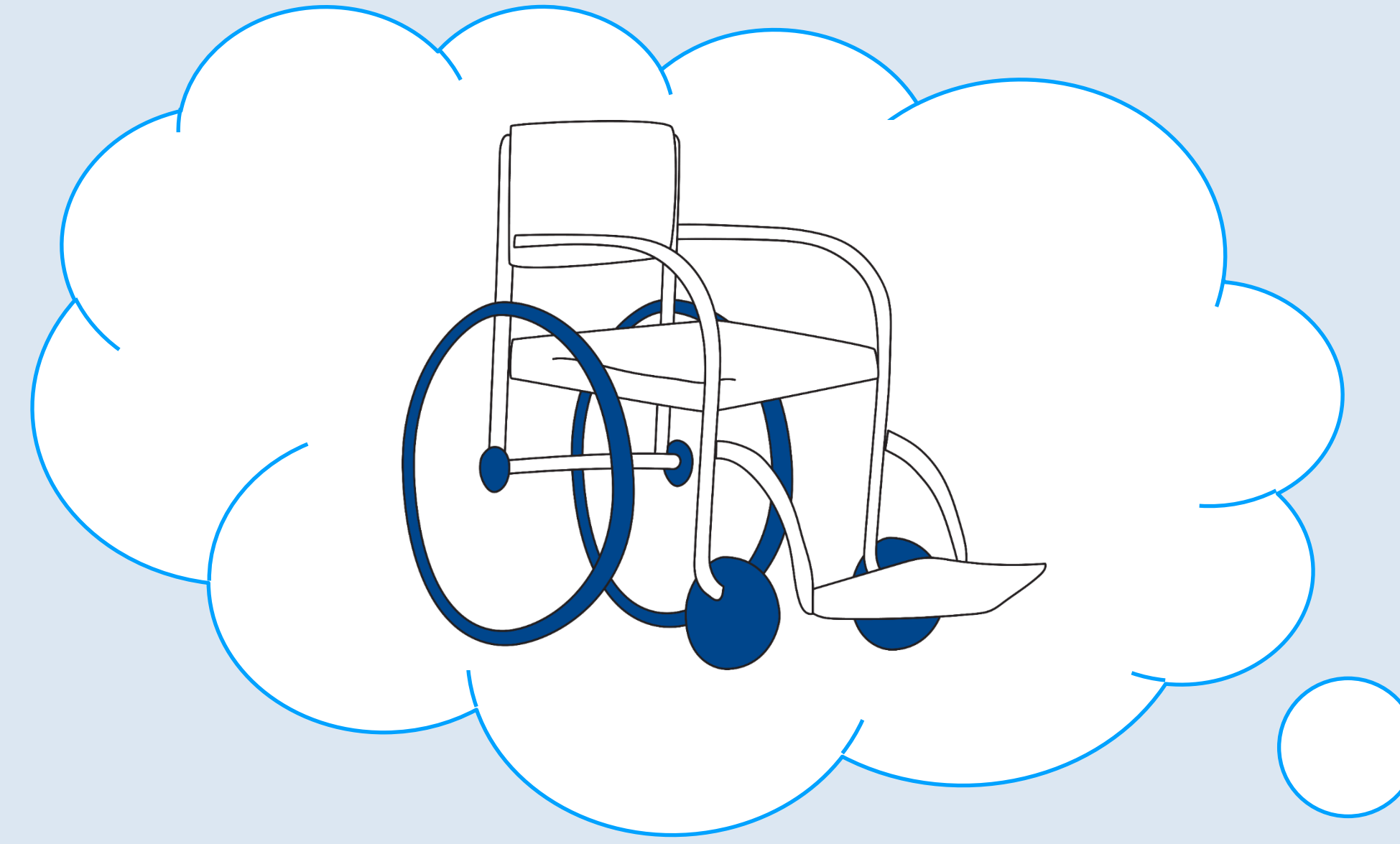
Tilpasset informasjon
er vårt ansvar



Foto: Anette Strømsbo Gjerv

GAP mellom

Hva pasienten faktisk har forstått



Det helsepersonell tror pasienten har forstått

Pasienter og pårørende kan forebygge og oppdage feil



Foto: Anette Strømsbo Gjørn

Helsekommunikasjon – kommunikasjon av helsebudskap

Helsekompetanse

er kompetansen som er nødvendig for å kunne forholde seg til, og anvende helseinformasjon

SØRLANDET SYKEHUS



Flekkefjord



Kristiansand



Arendal

Teach Back

– hvordan sikre forståelse?

Ingun Benno Petterson og Hildegunn Edløy Holstvoll
Kompetanseenhet for pasient- og pårørendeopplæring
Sørlandet sykehus



Slido

Hvorfor følges ikke alle råd helsepersonell gir?

Hvorfor følges ikke alle råd helsepersonell gir?

Forstår ikke

Husker ikke





Legen bør sjekke at pasienten har fått med seg det viktigste ved å la pasienten gjenfortelle informasjon. (Illustrasjonsfoto: Shutterstock)

Pasienter glemmer eller misforstår beskjeden fra legen

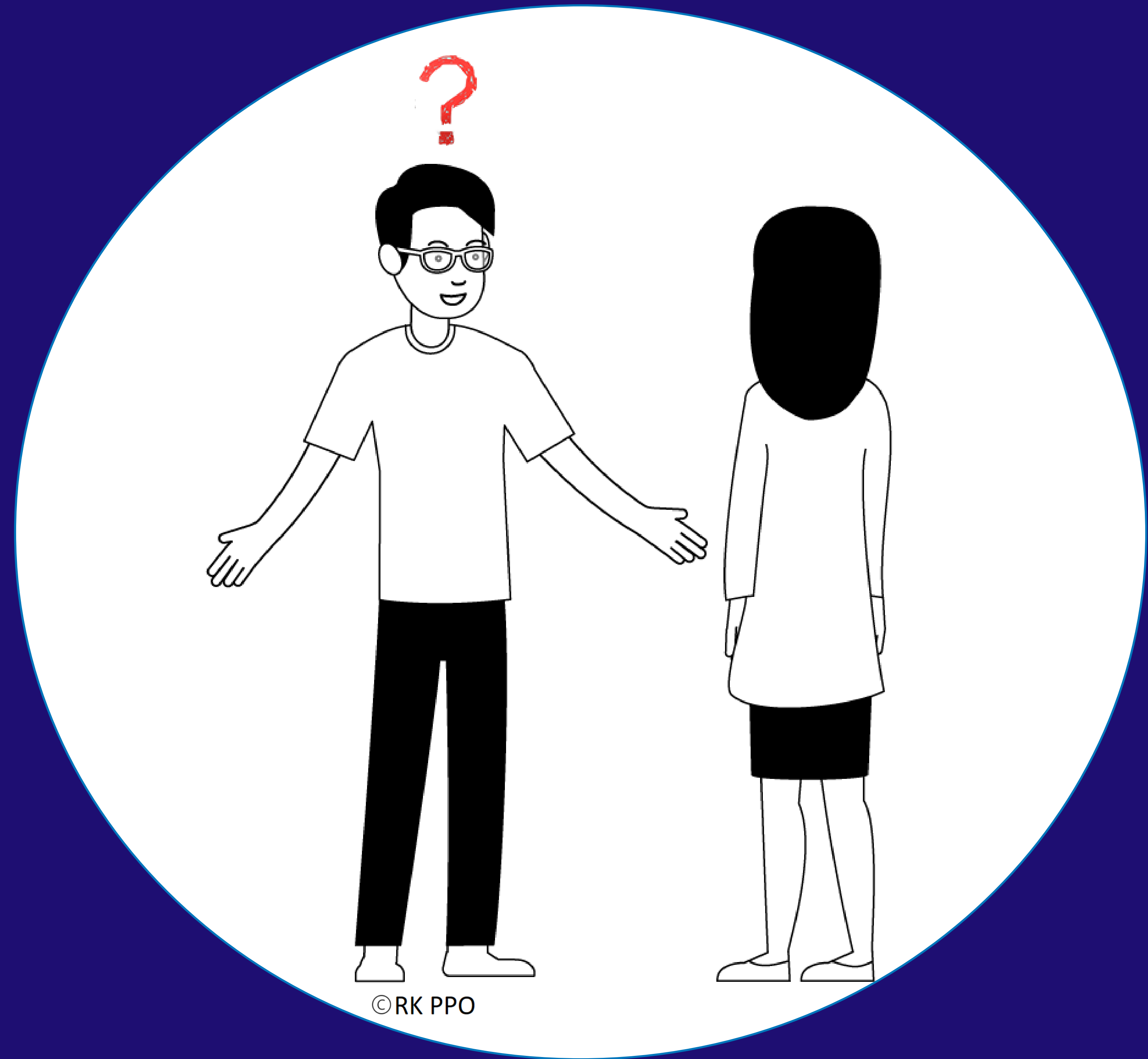
Hva var det egentlig legen sa, igjen?



Cecilie Bakken Høstmark
KOMMUNIKASJONSRAÐGIVER

Universitetet i Oslo

Onsdag 08. desember 2021 - 04:30



40-80% glemmes

opptil **50%** huskes feil

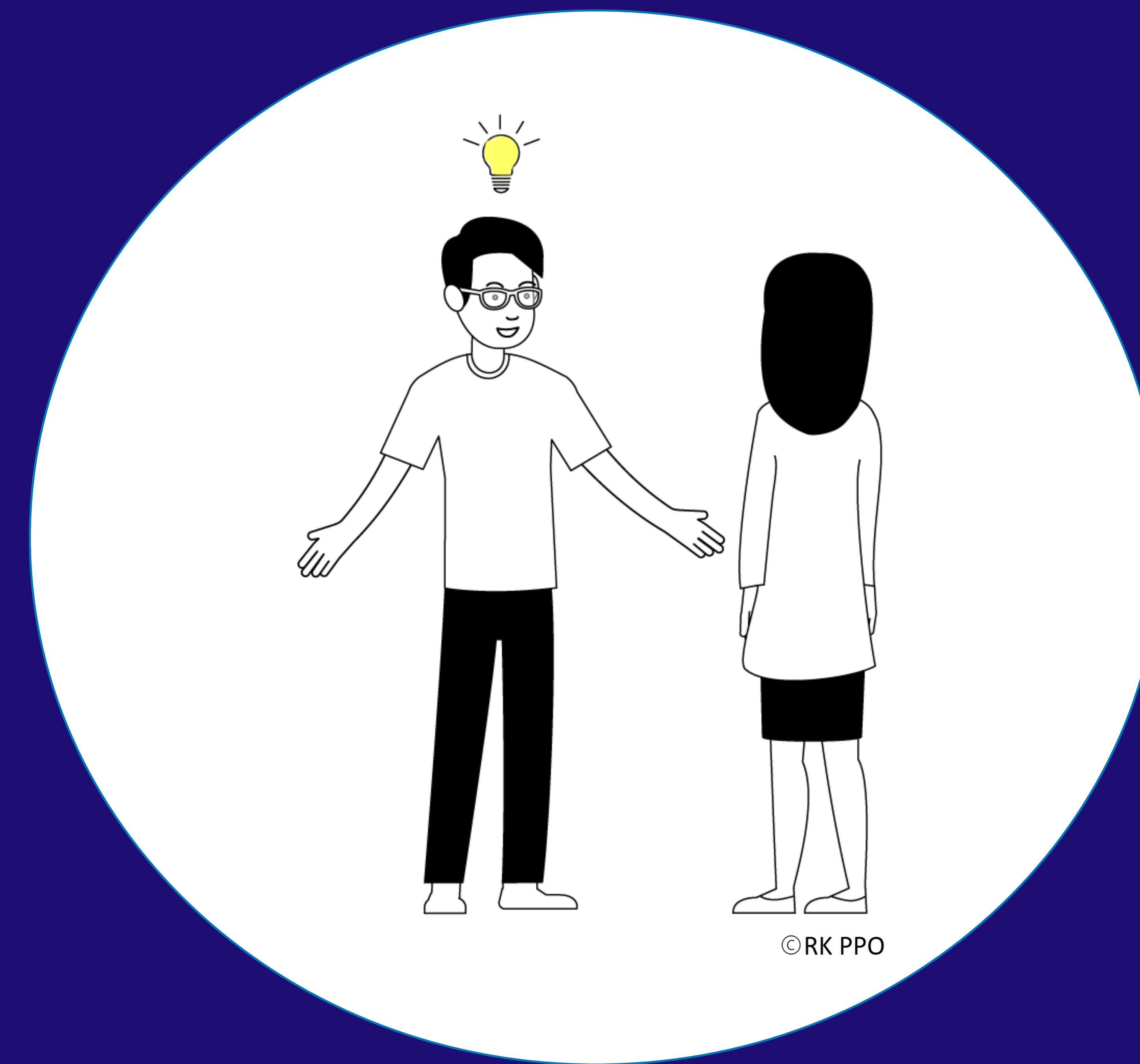


Teach Back

Sjekke forståelse

Gjenfortelle med egne ord

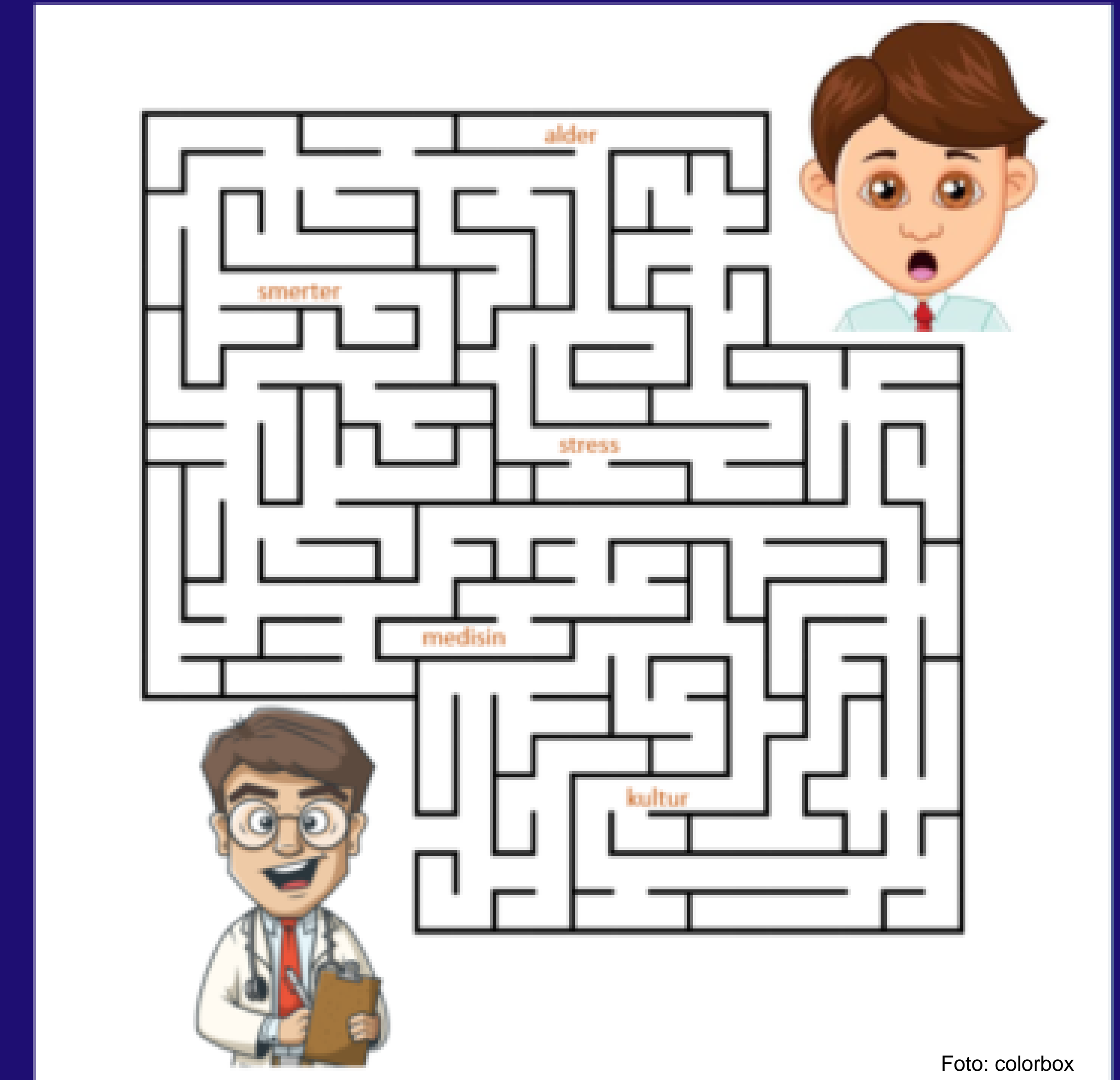
Ved behov, forklare på nytt



Avdekke misforståelser

Styrke pasientens forståelse og medvirkning

Skal ikke oppleves som en test eller quiz



Helsepersonell har ansvaret



Foto: Anette Strømsbo Gjørv

Gevinster

Pasienten husker og forstår mer informasjon

Økt pasienttilfredshet

Bedre etterlevelse

Teach Back i praksis

” Jeg vil være sikker på at jeg har forklart meg på en forståelig måte, derfor vil jeg gjerne at du gjenforteller...

” Kan du gjenfortelle det jeg har sagt,
så kan jeg høre om jeg har fått med alt?

” Nå har jeg gitt deg mye informasjon om hvordan du skal ta insulin, kan du vise meg hvordan du vil sette sprøyten?

” Nå skal vi gjøre en oppsummering av det vi har snakket om.
Vil du begynne med å fortelle?

” Om du skulle gjenfortelle til partneren din hva vi har snakket om i dag, hva ville du da si?

” Kan du gjenforteller hva legen sa på visitten i dag? Det gis mye informasjon, og jeg vil forsikre meg om at vi har informert deg på en god måte...



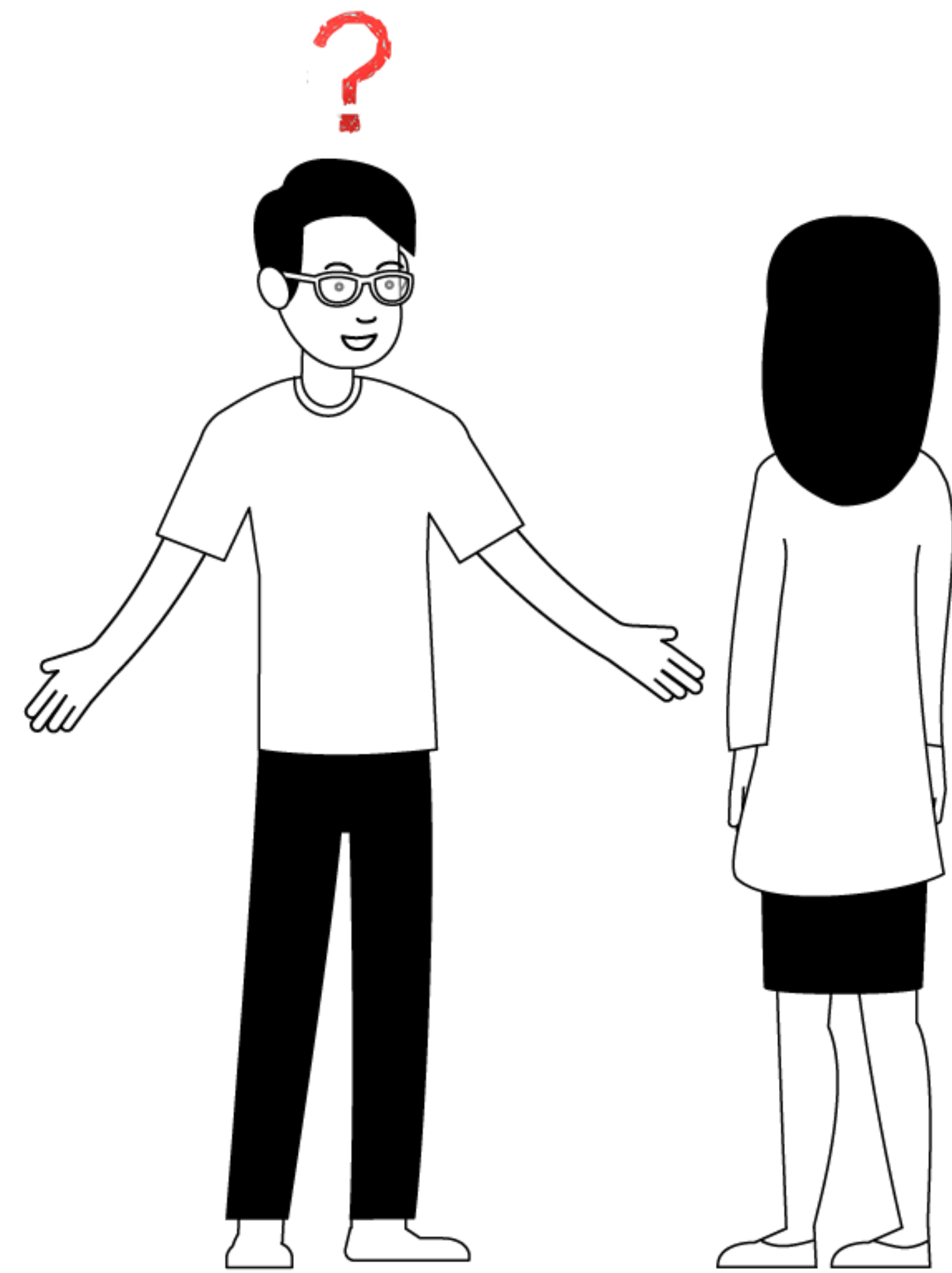
Foto: Anette Strømsbo Gjørn

Pasienten gir også viktig informasjon til deg

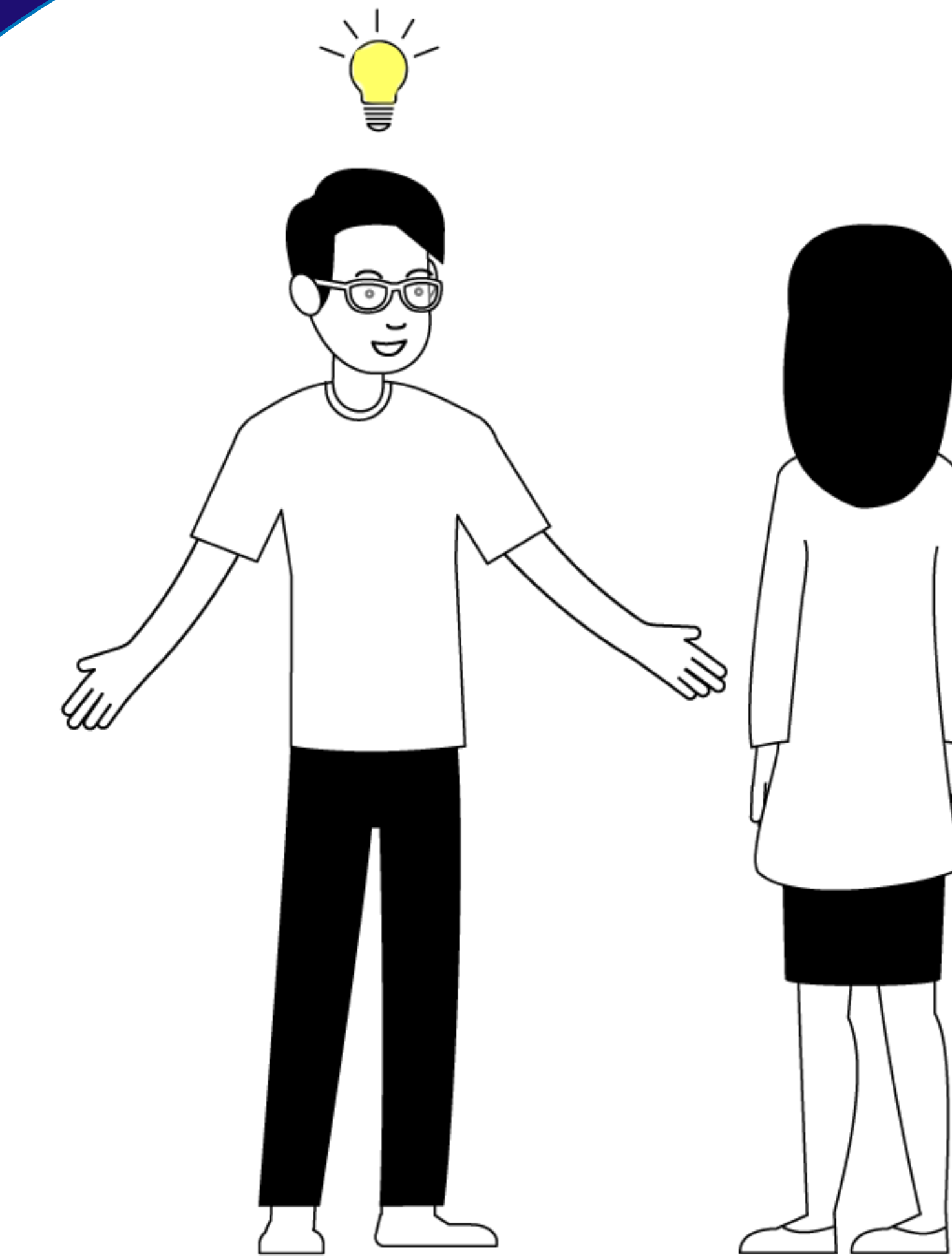


- Når pasient og helsepersonell gjenforteller, sjekker vi gjensidig forståelse
- Da gis pasient og helsepersonell mulighet til å oppklare misforståelser
- Vi får mulighet til bedre forståelse for pasientens perspektiv

Øvelse gjør mester!



©RK PPO



©RK PPO

“Jeg vil være sikker på at jeg har forklart meg på en forståelig måte, derfor vil jeg gjerne at du gjenforteller...”

“Kan du gjenfortelle det jeg har sagt, så kan jeg høre om jeg har fått med alt?”

Oppgave i salen

pluss på scene til streaming

U-T-U

Utforske

Tilby/Tilføre

Utforske



Foto: Shutterstock

teachback.no

Takk for oppmerksomheten!

Kilder:

[Berge T, Fjerstad E, Hyldmo I, Lang N: Håndbok i klinisk helsepsykologi. Fagbokforlaget \(2019\)](#)

[Brosjyren Bare spør! - Itryggehender \(itryggehender24-7.no\)](#)

[Effects of Physicians' Information Giving on Patient Outcomes: a Systematic Review | SpringerLink](#)

[Helsekompetanse – kunnskap og tiltak - Helsedirektoratet](#)

[Helsekompetanse i pasient- og pårørendeopplæring – en tematisk analyse \(sykepleien.no\)](#)

[Home – TeachBackTraining](#)

<https://rop.no/snakkomrus/motiverendeintervju/fokuser>

[Lov om pasient- og brukerrettigheter \(pasient- og brukerrettighetsloven\) - Kapittel 3. Rett til medvirkning og informasjon - Lovdata](#)

[Pasienter glemmer eller misforstår beskjeden fra legen \(forskning.no\)](#)

[Regional utviklingsplan 2040 - Helse Sør-Øst RHF \(helse-sorost.no\)](#)

[Teach Back \(rkppo.no\)](#)

[Teach-back: A systematic review of implementation and impacts - PubMed \(nih.gov\)](#)

[The Agreement between Patients' and Healthcare Professionals' Assessment of Patients' Health Literacy-A Systematic Review - PubMed \(nih.gov\)](#)

[Use and Effectiveness of the Teach-Back Method in Patient Education and Health Outcomes - PMC \(nih.gov\)](#)

[Use the Teach-Back Method: Tool #5 | Agency for Healthcare Research and Quality \(ahrq.gov\)](#)