

Hur kan samtal göras mer personcentrerade?

Centrum för personcentrerad vård vid Göteborgs Universitet (GPCC) / Sveriges Kommuner och Regioner (SKR)



CENTRUM FÖR PERSONCENTRERAD VÅRD
GPCC



- Sveriges hälso- och sjukvård ställer om till en nära vård som ska vara personcentrerad. Personcentrerad vård innebär att patienter och vårdpersonal arbetar tillsammans som partners för att uppnå bästa möjliga vård.
- Personcentrerad vård har visat många positiva resultat. Patienter känner sig mer nöjda och delaktiga, vårdpersonalen trivs bättre på sina arbetsplatser och det har även lett till ekonomiska fördelar.
- Det finns många olika sätt att beskriva personcentrerad vård. I det här materialet utgår vi ifrån en teori som ser personcentrering som etik, vilken baseras på filosofiska tankar om vad det innebär att vara människa och person.^{1,2}

- En viktig del av personcentrerad vård är att etablera dialog och ett partnerskap mellan vårdpersonal och patient (samt närstående när det behövs).
- Partnerskapet inleds genom att vårdpersonalen bjuder in patienten att dela med sig av sin situation och lyssnar aktivt. Därefter samarbetar de för att förstå och enas om vilka åtgärder som är nödvändiga, med respekt för varandras respektive roller.
- För att säkerställa ett välfungerande partnerskap dokumenteras en plan som både patienten och vårdpersonal kan använda som stöd under vårdprocessen.

- Samtal är något vi skapar tillsammans, och de formas av hur vi pratar med varandra och i vilken miljö vi befinner oss.
- Inom vården kan samtal se olika ut beroende på var man är, men oavsett situation är interaktionen mellan patient och vårdpersonal en viktig del av vården.
- Denna interaktion kan vara mer eller mindre personcentrerad.

På de kommande sidorna lyfter vi fram några viktiga aspekter som kan göra samtal mer personcentrerade.



Inledning av samtal

- Det är viktigt att vårdpersonalen, genom både sitt sätt att prata och sitt kroppsspråk, visar ett genuint intresserade för patienten och dennes berättelse.³ Detta är avgörande för hur ett samtal utvecklas och påverkar både vad som tas upp och vad som händer efteråt.
- En annan viktig aspekt är att klargöra vilka som bör vara med under samtalet. Om patienten vill kan närstående bjudas in.
- Närstående kan fungera som en viktig resurs i samtal då de känner patienten och kan bidra till patientens berättelse, så länge det blir en bra balans och närstående inte tar över samtalet.⁴

Med utgångspunkt i patientens perspektiv

- Personcentrerade samtal utgår alltid från patientens egna tankar och upplevelser.⁵
- En viktig skillnad är att prata *med* patienten istället för att prata *till* patienten.^{6,7}
- För att skapa ett ömsesidigt samtal kan patient och vårdpersonal i början av samtalet enas om vad som är viktigast att prata om just nu. Detta kan innebära att vårdpersonalen behöver vara flexibel med sin egen agenda om patienten vill prioritera annorlunda.

Reflektion:

Hur kan du skapa utrymme för att någon annan ska kunna dela sin berättelse?

Hur visar du att du stödjer deras berättande?

Hur skulle du gå tillväga för att bjuda in till att tillsammans sätta en gemensam agenda i samtalet?

Aktivt lyssnande

- Aktivt lyssnande är en grundläggande del av ett personcentrerat förhållningssätt. Aktivt lyssnande innebär inte bara att höra orden som uttalas, utan även att uppmärksamma hur de sägs.⁵
- Aktivt lyssnande innebär att vara medveten om röstläge, mimik, gester och kroppsspråk. Genom att vara uppmärksam på dessa aspekter kan man bättre förstå den andra personens känslor, tankar och den underliggande innebörden i deras berättelse.

Aktivt lyssnande



Reflektion:

Vad gör du när du lyssnar aktivt?

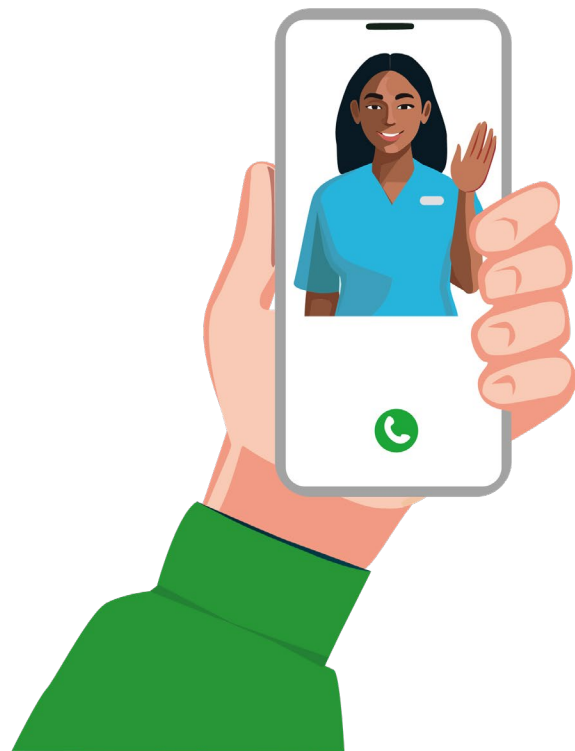
Vad är det som skiljer ett aktivt lyssnande ifrån ett mer passivt?

På vilket sätt kan du visa den du pratar med att du lyssnar aktivt?

Identifiera resurser och förmågor

- Personcentrerade samtal innebär att sätta sig in i vad en person berättar och försöka förstå dennes unika situation. Det innebär att kombinera empati, fantasi, och livserfarenhet med professionell kunskap för att verkligen förstå den andres behov och känslor.
- Personcentrerade samtal innefattar att både förstå patientens utsatthet och att upptäcka de resurser och förmågor som kan hjälpa till i tillfrisknandeprocessen.⁷
- Det kan till exempel handla om att upptäcka hur personens egna förmågor kan hjälpa dem att hantera sin sjukdom, eller att identifiera personer i deras närhet som kan ge stöd och hjälp.

Olika typer av kunskap som möts



- I personcentrerade samtal ses både patienten och personalen som experter på olika områden.⁸
- Patienten har kunskap om hur en sjukdom eller på hur en funktionsnedsättning påverkar deras vardag, medan personalen har den professionella och medicinska kunskapen.
- I personcentrerade samtal möts de två olika kunskapsfälten. Personalens professionella perspektiv kompletterar patientens kunskap.

- Forskning om personcentrerad vård visar att hur patienters berättelser delas kan påverka vem som blir trodd och lyssnad på inom hälso- och sjukvården.⁹
- Kulturell och språklig bakgrund, eller en funktionsnedsättning, kan påverka hur väl en person kan kommunicera sin upplevelse och hur väl de blir förstådda. Detta ställer höga krav på att personalen är flexibel och anpassar sitt sätt att kommunicera.¹⁰
- Fördomar och stigmatisering kan påverka kvaliteten på samtal mellan personal och patienter. Om vårdpersonalen har förutfattade meningar eller bristande förståelse kan det leda till att patienters berättelse inte tas på allvar eller missförstås.
- Att arbeta personcentrerat kan vara ett sätt att minska risken för maktobalans i samtal. Detta kräver att personalen verkligen är beredd att lyssna och försöka förstå vad patienten förmedlar.⁹

Reflektion:

Hur kan du i ett samtal ta emot och bekräfta den andres kunskap?

Hur kan du ta emot en berättelse som inte stämmer överens med din verklighet eller kunskap?

Dokumentation av gemensam plan

- För att säkerställa ett partnerskap mellan patient och personal är det viktigt att dokumentationen är gemensam och tydlig för båda parter.³ Dokumentationen bör spegla både patientens och personalens kunskapsområden och vara utformad på ett sätt som är begripligt för båda.
- Dokumentationen kan integreras i samtalet genom att sammanfatta vad som diskuterats i slutet av samtalet och tillsammans gå igenom vad som ska dokumenteras.
- Inom vården är det ofta personalen som dokumenterar i journalen eller i en separat vård- eller hälsoplan. Inom ett pågående forskningsprojekt om personcentrerad vård har det testats att patienterna själva ansvarar för att dokumentera.

- I omställningen till nära vård, används 'Dokumenterad överenskommelse' (tidigare Patientkontrakt) som ett verktyg för att samla och strukturera information.
- En viktig del är att säkerställa att information förs vidare mellan olika vårdgivare.



Olika förutsättningar för personcentrerade samtal



- För att hjälpa patientgrupper, som barn eller personer med funktionsnedsättningar som påverkar kommunikationsförmågan, att delta i personcentrerade samtal kan Alternativ och kompletterande kommunikation (AKK) vara till stor hjälp.^{11,12}
- Vid utveckling av en mobilapp för att stödja samtal med barn uppskattade barnen visuella skalor vilket gjorde det lättare för dem att uttrycka hur de mådde trots trötthet eller smärta.¹³

- Forskning om personcentrerad vård har utvärderat personcentrerade stöd på distans för personer med KOL, hjärtsvikt och psykisk ohälsa som depression och ångest.¹⁴⁻¹⁶ I dessa studier har telefonsamtal spelat en central roll för att undersöka om partnerskap kan etableras utan fysisk närvaro. Resultaten visar att samtal via telefon inte utgör något hinder för partnerskap.^{17,18}
- För att kompensera för avsaknad av fysisk kontakt kan andra icke-verbala kommunikationsmedel, som röstens tonfall, förstärkas för att förmedla uppmärksamhet och empati.¹⁹

Att bli en skicklig samtalspartner

- Samtal är en komplex aktivitet. Samtidigt är det något de flesta av oss deltar i dagligen, i olika sammanhang och roller.
- För att bli en skicklig samtalspartner krävs kontinuerlig övning och reflektion över sin egen insats – varför utvecklades samtalet som det gjorde, och vad kan jag lära mig för att bli bättre nästa gång?

Referenser och länkar

1. Ekman, I. (2022a). Practising the ethics of person-centred care balancing ethical conviction and moral obligations. *Nursing Philosophy*, 23, e12382. Doi: 10.1111/nup.12382
2. Britten, N., Ekman, I., Naldemirci, Ö., Javinger, M., Hedman, H., & Wolf, A. (2020). Learning from Gothenburg model of person centred healthcare. *BMJ*, 370, m2738. doi: 10.1136/bmj.m2738
3. Ekman, N., Moons, P., Taft, C., Boström, E. & Fors, A. (2022b). Observable indicators of person-centred care: an interview study with patients, relatives and professionals. *BMJ Open*; 12:e059308. doi:10.1136/bmjopen-2021-059308
4. Naldemirci, Ö., Britten, N., Lloyd, H., & Wolf, A. (2020). The potential and pitfalls of narrative elicitation in person-centred care. *Health Expectations*, 23(1), 238-246. Doi:10.1111/hex.12998
5. Fors, A. & Forsgren, E. (2021). Personcentrerade samtal i red. Ekman Personcentrerad inom hälso och sjukvård. Liber.
6. Pettersson, M. E., Öhlen, J., Friberg, F., Hyden, L. C., Wallengren, C., Sarenmalm, E. K., & Carlsson, E. (2018). Prepared for surgery - Communication in nurses' preoperative consultations with patients undergoing surgery for colorectal cancer after a person-centred intervention. *Journal of Clinical Nursing*, 27(13-14), 2904-2916. doi:10.1111/jocn.14312
7. Öhlén, J., & Friberg, F. (2023). Person-centred conversations in nursing and health: A theoretical analysis based on perspectives on communication. *Nursing Philosophy*, e12432. Doi: 10.1111/nup.12432
8. Forsgren, E., & Björkman, I. (2021). Interactional practices in person-centred care: Conversation analysis of nurse-patient disagreement during self-management support. *Health expectations*, 24(3), 940-950. doi:10.1111/hex.13236
9. Naldemirci, Ö., Britten, N., Lloyd, H., & Wolf, A. (2021). Epistemic injustices in clinical communication: the example of narrative elicitation in person-centred care. *Sociology of health & illness*, 43(1), 186-200. doi:10.1111/1467-9566.13209
10. Saldert, C. (2020). Läkande samtal vid neurogen kommunikationsstörning. I Läkande samtal. Red. Karin Dahlberg. Liber
11. Thunberg, G., Johnson, E., Bornman, J., Öhlén, J., Nilsson, S. (2022). Being heard - Supporting person-centred communication in paediatric care using augmentative and alternative communication as universal design: A position paper. *Nurs Inq*; 29(2):e12426. Doi: 10.1111/nin.12426.
12. Forsgren, E., Hartelius, L., & Saldert, C. (2017). Improving medical students' knowledge and skill in communicating with people with acquired communication disorders. *International Journal of Speech-Language Pathology*, 19(6), 541-550. Doi:10.1080/17549507.2016.1216602

13. Wiljén, A., Chaplin, J.E., Crine, V., Jobe, W., Johnson, E., Karlsson, K., Lindroth, T., Schwarz, A., Stenmarker, M., Thunberg, G., Öhlén, J., & Nilsson, S. (2022). The Development of an mHealth Tool for Children With Long-term Illness to Enable Person-Centered Communication: User-Centered Design Approach. *JMIR Pediatrics and Parenting*, 5(1), e30364. Doi:10.2196/30364.

14. Ali, L., Wallström, S., Fors, A., Barenfeld, E., Fredholm, E., Fu, M., Goudarzi, M., Gyllensten, H., Lindström Kjellberg, I., Swedberg, K., Vanfleteren, L. E. G. W., & Ekman, I. (2021). Effects of Person-Centered Care Using a Digital Platform and Structured Telephone Support for People With Chronic Obstructive Pulmonary Disease and Chronic Heart Failure: Randomized Controlled Trial. *Journal of medical Internet research*, 23(12), e26794. Doi: 10.2196/26794

15. Fors, A., Blanck, E., Ali, L., Ekberg-Jansson, A., Fu, M., Lindström Kjellberg, I., Mäkitalo, Å., Swedberg, K., Taft, C., & Ekman, I. (2018). Effects of a person-centred telephone-support in patients with chronic obstructive pulmonary disease and/or chronic heart failure - A randomized controlled trial. *PloS one*, 13(8), e0203031. Doi: 10.1371/journal.pone.0203031

16. Cederberg, M., Alsén, S., Ali, L., Ekman, I., Glise, K., Jonsdottir, I. H., Gyllensten, H., Swedberg, K., & Fors, A. (2022a). Effects of a Person-Centered eHealth Intervention for Patients on Sick Leave Due to Common Mental Disorders (PROMISE Study): Open Randomized Controlled Trial. *JMIR mental health*, 9(3), e30966. Doi: 10.2196/30966

17. Cederberg, M., F, Goulding, A., Ali, L., , A., & Mäkitalo, Å. (2022b). The interactive work of narrative elicitation in person-centred care: Analysis of phone conversations between health care professionals and patients with common mental disorders. *Health expectations*; 25(3):971-983. Doi:10.1111/hex.13440

18. Barenfeld, E., Ali, L., Wallström, S., Fors, A., & Ekman, I. (2020). Becoming more of an insider: A grounded theory study on patients' experience of a person-centred e-health intervention. *PloS one*, 15(11), e0241801. Doi: 10.1371/journal.pone.0241801

19. Boström, E., Ali, L., Fors, A., Ekman, I., & Andersson, A. E. (2020). Registered nurses' experiences of communication with patients when practising person-centred care over the phone: a qualitative interview study. *BMC nursing*, 19, 54. Doi: 10.1186/s12912-020-00448-4

Centrum för personcentrerad vård vid Göteborgs universitet
(GPCC): <https://www.gu.se/gpcc>

Nära vård vid Sveriges Kommuner och Regioner (SKR):
<https://skr.se/skr/halsasjukvard/utvecklingavverksamhet/naravard.6250.html>