

Sådan gør du dig forståelig overfor personer med nedsatte sundhedskompetencer

Der er forskel på menneskers sundhedskompetencer. Nogle har sværere ved at forstå informationer om et behandlingsforløb end andre.

Det er fysioterapeutens ansvar at kommunikere klart og tydeligt.



Bliv bevidst om patientens sundhedskompetencer

Hvem sidder du overfor? Er det et menneske, som er god til at kommunikere og kan forstå vanskelig information? Eller er det en person, som har svært ved at forstå dine budskaber? Anvend eventuelt CHAT til at afdække personens sundhedskompetencer. (Læs om CHAT på s. 23)



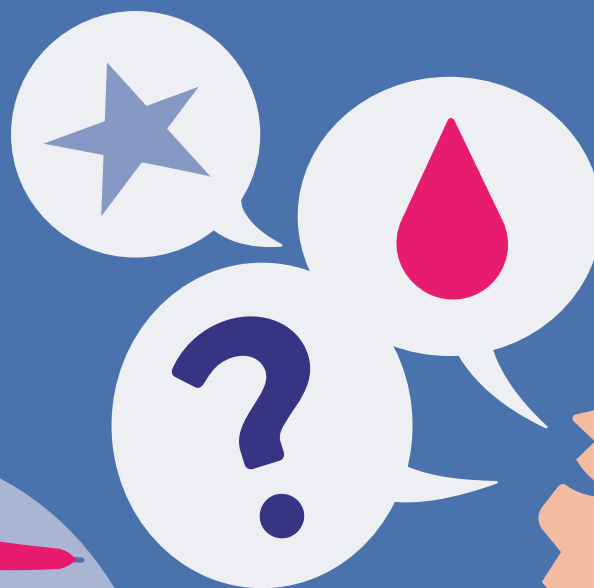
Skab et trygt og tillidsfuldt rum

Vær imødekommende, få øjenkontakt. Giv – hvis muligt – hånd, vær åben i dit kropssprog, aflæs patientens mentale tilstand, brug eventuelt humor og smil til patienten, hvis situationen tillader det.



Lyt, lyt og lyt igen

Det virker helende at få lov til at fortælle sin historie. Giv plads til at lytte til dem, der har store problemer og flere diagnoser. Måske er det ikke det dårlige knæ, der fylder mest, men andre problemer, som er i patientens fokus.



Brug enkelt sprog

Skru ned for de komplicerede anatomiske termer, medmindre patienten efterspørger specifik information. Forklar altid, hvad du mener, hvis du bruger et svært ord. Hvis du f.eks. bruger ordet kolesterol, så spørg, om patienten kender ordet. Hvis ikke forklarer du, hvad der sker i blodårerne. Brug eventuelt billeder, da det visuelle kan hjælpe forståelsen på vej.



Lad patienten genfortælle

“Vil du fortælle mig, hvad du tager med dig herfra i dag?” Det er et meget vigtigt spørgsmål, som enhver fysioterapeut bør stille i slutningen af mødet med patienten. Fortsæt med: “Det er for at sikre, at jeg har forklaret mig tydeligt nok.” På den måde tager du, som fysioterapeut, ansvaret for en vellykket kommunikation på dig.



Skriv, så man forstår det

Skriftlig information skal skrives i et sprog, der svarer til 5. til 6.-klasses niveau, hvis patienter med nedsat sundhedskompetence skal forstå det. Overvej også, hvordan du vil kommunikere til ordblinde patienter. Test al skriftlig kommunikation: standardbreve, træningsprogrammer, støtte- og infoark, tekster på hjemmesiden og undervisningsmateriale skal sendes igennem en lix-beregner. Derefter skal du forenkles og i det hele taget begrænse den skriftlige kommunikation.



Skær ind til benet

En indkaldelse skal kun indeholde den mest nødvendige information: Tidspunkt, mødested og hvad, der skal ske. Hvis en borger f.eks. skal cykeltestes, vil det være nødvendig viden at skrive, at patienten skal medbringe trænings- eller løst tøj, der gør det muligt at gennemføre testen.