

KLINISK KOMMUNIKATIONSTRÆNING OG FEEDBACK UPL SEMINAR

Jane Ege Møller

Phd., Lektor, Institut for Klinisk Medicin

Faglig kursusleder for Den generelle lægelige videreuddannelses kurser i kommunikation, RM.

Co-chair, tEACH, The Teaching Sub-committee of EACH International Association of Communication in Healthcare

PROGRAM

- Kommunikation i klinikken – hvordan og hvorfor?
- Calgary Cambridge guide – skills/færdigheder
- Indhente information – øvelse
- Formidle information – øvelse
- Feedback- hvordan?
- Faculty development- rollemodellæring

EKSEMPEL

Hvad er problemet?

Hvad er løsningen?

VIDEO ØVELSE

Notér effektive og ikke-effektive kommunikative teknikker

Hvis du skulle give denne yngre læge feedback på kommunikative kompetencer – hvad ville du så give feedback på? Skriv disse ned

Hvordan ville du give feedback – skriv din første sætning ned.

BREAK OUT 5 MIN

Del med hinanden, hvad i ville give feedback på.
Vælg 1-2 ting som i synes er det vigtigste.

Del **ikke** hvordan/ jeres første sætning endnu!

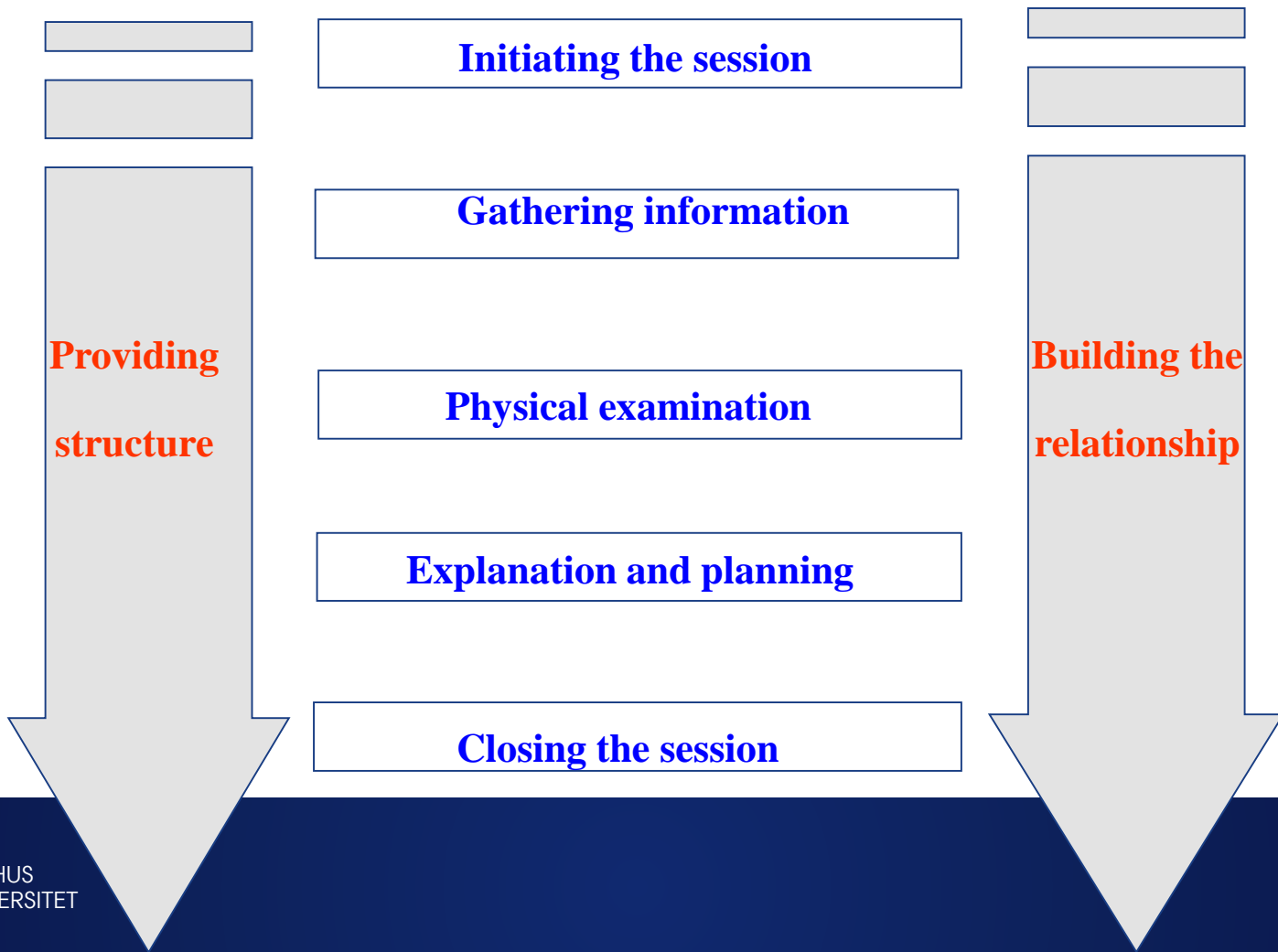
HVIS I SKULLE VÆLGE ÉN TING AT GIVE FEEDBACK PÅ?

Indhold er vigtigt – the ‘what’

Hvad er det vi giver feedback på.

.

Less is more...



Indhente information

Proces færdigheder

- patientens fortælling
- spørgsmålstyper: åben til lukket
- aktiv lytning
- invitere til svar
- Høre hentydninger
- pauser/tempo
- metakommunikation
- opsummering
- passende sprog/ non-verbal sprog
- empati

Indhold der skal afdækkes

bio-medicinsk perspektiv (disease)

rækkefølge af begivenheder
symptombillede
red flags

patientens perspektiv (illness)

forestillinger
bekymringer
forventninger
indvirken på hverdagsliv
følelser

Baggrunds-information - kontekst

tidligere medicinsk historie
medicin og allergi
familie
psykosociale aspekter

VIDEO ØVELSE

Notér effektive og ikke-effektive kommunikative teknikker

Hvis du skulle give denne yngre læge feedback på kommunikative kompetencer – hvad ville du så give feedback på? Skriv disse ned

Hvordan ville du give feedback – skriv din første sætning ned.

BREAK OUT 5 MIN

Del med hinanden, hvad i ville give feedback på.
Vælg 1-2 ting som i synes er det vigtigste.

Del **ikke** hvordan/ jeres første sætning endnu!

OBSERVATION OG FEEDBACK

OBSERVATION OG FEEDBACK

Præmis:

Observation kan give et klart billede af den studerendes kommunikation
Styrker og svagheder

Studerende (og YL) bliver sjældent observerede og ønsker mere observation og feedback på kommunikation

Kern 2005, Chen 2008, Kogan 2009, Hauer 2011



OBSERVATION OG FEEDBACK: UDFORDRINGER

Tid

Grænseoverskridende for den studerende

Feedback – hjælper den den studerende videre? Er den god nok? Hvad er standarden?

Indhold og proces – hvad og hvordan!

Lane 2000, Holmboe 2004, Rosenbaum 2012, Schopper 2015

FEEDBACK- HVORDAN?

Hvad var jeres første sætning?

Hvad ville I opnå med den?

Skriv i chat

HVORDAN VAR DET HVORDAN SYNES DU DET GIK?

Jeg synes det gik fint

Jeg synes ikke det gik særlig godt

Observation and Feedback: Strategier til at optimere læringen

1) Prime den studerende før observation

- *“Hvad vil du gerne have jeg lægger mærke til”*

2) Prime patienten
Opmærksomhed på ‘hvad’

- Stud. Eller supervisor kan orientere patient
- Tag noter

3) Debriefing efter observation

- *“Hvordan synes du det gik? Hvad vil du have feedback på? Det jeg observerede var at...”*

Effektiv adfærd

Adfærd der med fordel kunne ændres

Introducerede sig selv

God øjenkontakt

Stillede passende spørgsmål indholdsmæssigt

Kan du beskrive smerten...

Åbne spørgsmål - lukkede

Kan du fortælle lidt om smerten?

Er der tider på dagen det er værre eller bedre?

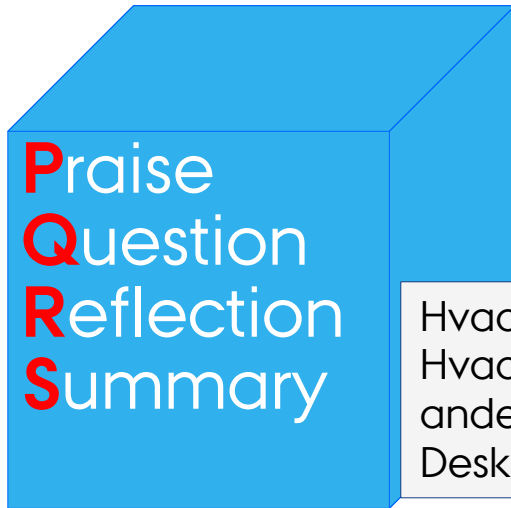
Nævnte ikke stud. status

Afbrød for hurtigt

Ingen opsummering

FEEDBACK

Præ-graduat, AU



Hvad gjorde du godt?
Hvad ville du gøre
anderledes?
Deskriptiv- konstruktiv

Post-graduat, Region Midt

ALOPA - Agenda Led Outcome Based Analysis (Silverman et al)

Hvad vil du gerne arbejde med?
Hvad vil du gerne have feedback
på?

Hvordan synes du det gik?
Hvad ville du gerne opnå?
Deskriptiv- konstruktiv

FEEDBACK

Spørg til den studerendes eget perspektiv på samtalen og hvad der vil hjælpe dem.

Fortæl den studerende, hvad du observerede og hvilket outcome det havde.

Spørg den studerende hvordan du kan hjælpe dem og hvad de vil gøre næste gang.

EKSEMPEL FEEDBACK

ROLLE-MODEL HVORDAN?

Uddannelse af jeres kolleger

Faculty development.

ROLLEMODEL



Weissmann et al 2006, Egnew et al 2011



Alle lærer af at se mesterlæreres/underviseres/rollemodellers interaktion med patienter, pårørende, kolleger i kliniske møder.

Rollemodeller bliver altid observeret!

Cote 2000, Bombeke 2010, Egnew 2011, Rosenbaum 2012

ROLLEMODEL ØVELSE

Observer video

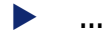
Skriv dine observationer om den kliniske vejleders rollemodellering ned.

I grupper a 3-4, hvilke strategier kunne gøre rollemodelleringen mere eksplicit og effektiv.

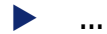
- ▶ Før sessionen
- ▶ Under sessionen
- ▶ Efter sessionen

FRA IMPLICIT TIL EKSPPLICIT ROLLEMODEL

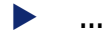
Før



Under



Efter



FRA IMPLICIT TIL EKSPPLICIT ROLLEMODEL

1) **Prime** learner – før observationen

- ▶ “Læg mærke til, hvordan jeg...”
- ▶ “Hvilke aspekter af det kliniske møde har du spørgsmål om?”

2) **Bevidst opmærksom** på kommunikative valg, når du modellerer

- ▶ Hav en plan, tænk over de kommunikationsredskaber, du bruger

3) **Feedback** efter sessionen

- ▶ “Hvad lagde du mærke til? hvilke redskaber så du jeg brugte? er der noget du har spørgsmål til? er der noget du vil foreslå jeg ændrer? hvad vil du gøre fremover?”

TAKE HOME

Kommunikation – indhold og proces

Feedback – indhold (hvad) og proces (hvordan)

PQRS – ALOBA

Optimér rollemodellering

TAK FOR I DAG!

Jane@clin.au.dk