

Innhold

1 Kommunikasjon og profesjonell omsorg 6

Kommunikasjon og samhandling 8

- Ulike måter å kommunisere på 9
- Trygghet 10
- Tillit 14
- Verbal kommunikasjon 16
- Enveis- og toveiskommunikasjon 18
- Åpne spørsmål 20
- Lukkede spørsmål 20
- Aktiv lytting 22
- Kroppsspråk 22
- Språk 31

Profesjonell omsorg 33

- Å reflektere 35
- Å sette pasient og bruker i sentrum 36
- Å bidra i folkehelsearbeidet 37
- Å bidra i tverrfaglig samarbeid 38
- Å være endringsvillig og oppdatert 39
- Å ta ansvar for egen helse 39
- Å være personlig 39
- Men ikke privat 40

2 Et omsorgsfullt pasient- og brukerforløp 42

Tverrfaglig samarbeid og samhandling 44

- Kommunikasjon mellom profesjonene 44
- Hvem samarbeider vi med? 46
- Om samhandling 47
- Hvordan sikre et godt samarbeid? 48

Å rapportere 50

- Hvorfor? 50
- Når og hvordan? 51
- Krav til en rapport 52
- Rapportssystemer 53
- Dokumentasjon i tiden framover 54

Pasient- og brukerforløp 55

3 Digitale verktøy og programvare 58

Digitale verktøy og programvare i sykehus 60

- Digitale oppdragssystemer 60
- Kommunikasjon ved bruk av digitale verktøy 63

Digitale verktøy og programvare utenfor sykehus 64

- Samband og nødnett 65
- Sambandskultur og kommunikasjon 66
- Nødnett 70
- Digitale logistikkssystemer 71

4 Konflikthandtering og krisesituasjoner 74

Konflikter 76

- Konflikthandtering 77
- Strategier for konflikthandtering 78
- Forhold som kan skape konflikter 81

Kriser 83

- Ulike typer kriser 84
- Krisefasar 85
- Kva kan du gjøre? 89

5 Empati, respekt og toleranse 94

Sjølvkjensle og integritet 96

- Grunnleggjande behov og verdiar 96

Empati 98

Sympati og antipati 101

- Sympati 101
- Antipati 101
- Den sårbare kroppen 103

Respekt og toleranse 105

- Respekt 105
- Respekt i yrkesutøvinga 107
- Toleranse 108

6 Teieplikt og personvern 112

Personvern 114

Teieplikt 115

- Teieplikt i lovverket 117
- Unntak frå teieplikta 119
- Brot på teieplikta 123
- Forbod mot å skaffe seg opplysningar – «snoking» 125

