

1

Kommunikasjon og profesjonell omsorg

Fra læreplanen: Vg3 K1

Lærlingen skal kunne kommunisere med og vise profesjonell omsorg for pasienter, brukere og pårørende

I dette kapitlet skal du lære å

- kommunisere med brukere, pasienter og pårørende
- vise profesjonell omsorg til pasienter, brukere og pårørende

afasi = språkforstyrrelser

EKSEMPEL

Portøren Arne skal hente seksti år gamle Kristian til operasjon. Han banker på døra til rommet og hører: «Kom inn!» Når Arne kommer inn, smiler han til den pårørende og går bort til Kristian og setter seg ned på kne ved senga. Han tar Kristian i hånda. Da får han samtidig sjekket armbåndet hans med pasi-



entidentifikasjon. På forhånd har han fått beskjed om at Kristian har langt kommet demenssykdom, og at han lider av afasi. Så spør Arne om det er greit at han hilser på kona hans. Kristian nikker, og Arne presenterer seg for kona og forteller at det er han som skal følge Kristian ned til operasjons-salen. Der er det en sykepleier som skal ta imot ham, og kona skal få være med.

På vei til operasjon snakker Arne litt om været. Han stiller ikke så mange spørsmål, men følger med på ansiktet til Kristian og kona hans for å se at de er rolige, og at det ser ut til at de føler seg trygge.

Hvilke ulike former for kommunikasjon bruker Arne i dette eksemplet? Hvilke teknikker og kommunikasjonsformer skal du bruke når du møter en som lider av afasi?

Det finnes mange måter å kommunisere på. Vi kan for eksempel se, prate, lytte, ta på eller berøre noen, eller bare være stille sammen. Når du møter pasienter og brukere, må du alltid tenke på hvordan dette møtet kan bli best mulig. Du må gjøre noen vurderinger: Hvordan bør jeg kommunisere med denne personen? Er det noe som tilsier at det kan bli vanskelig? Er det noe jeg må være spesielt oppmerksom på? Hvordan skal jeg få ham eller henne til å bli trygg og ha tillit til meg? Hvordan skal jeg signalisere profesjonalitet og trygghet i transporten?

Hvis du for eksempel skal snakke med en sengeliggende pasient, må du spørre deg selv: Skal jeg stå eller sitte, og hvorfor? Og hvordan skal jeg snakke med mennesker på henholdsvis fem eller sekstifem år? Hvilke ord skal jeg bruke, og hvilke ord kan bli vanskelige? Hvordan skal jeg plassere meg når jeg er hos pasienten?

Har du opplevd at noen snakket til deg på en måte som fikk deg til å åpne deg og føle deg vel? Hvorfor ble det slik?

Hva trenger du kunnskap om for å kommunisere godt med ulike pasienter og brukere?