

Brister i bemötandet av cancerpatienter

## Lär av varandras erfarenheter för att förbättra patientsamtalet

**Läkare avsätter inte tillräckligt med tid för att lyssna på patienter. Samtidigt har många svårt att på ett förtroendeskapande sätt hantera en patients emotionella problem. Inom cancersjukvården är problemet särskilt uttalat och Nordisk Cancer Union har därför tagit initiativ till att starta kurser i »det svåra patientsamtalet».**

Att läkaren inte tagit sig tid att lyssna hör till de klassiska klagomålen från patienter. Inom cancersjukvården är problemet ofta större än inom andra områden. Men det handlar inte bara om tidsbrist, framför allt mötet med cancerpatienter och deras oro ställer mycket höga krav på ett för patienten förtroendeskapande bemötande. Läkare som fick sin grundutbildning på 1970-talet och tidigare fick inte någon träning i detta under utbildningstiden.

### Förändrade attityder

Nordisk Cancer Union tog 1992 initiativ till att utveckla relativt korta men effektiva kurser i samtalsträning. Syftet var att förändra läkares attityder till och bemötande mot cancerpatienter. I den första kursen våren 1993 deltog 33 läkare från hela Norden. Det svåraste i arbetet med cancerpatienter var enligt dessa att ge ett negativt besked, samt att handskas med egna känslor av utbrändhet. 22 av deltagarna var män.

En av lärarna var lektor Knut Aspegren på enheten för medicinsk pedago-

gik, medicinska fakulteten vid Lunds universitet.

– Män behöver den här träningen mer än kvinnor, som har en betydligt större talang för detta. Tyvärr är ämnet »patientsamtal» fortfarande otillräckligt på grundutbildningsnivå, säger Knut Aspegren.

### Elever blir lärare

Flera av dem som deltog i första kursen har sedan själva agerat lärare åt de egna kollegerna. Nu har 66 läkare genomgått utbildningen.

Konceptet har i stort sett varit detsamma för de kurser som följt på den första: tre korta seminarier med två veckors intervall som följts av ett tredagars seminarium med föreläsningar samt rollspel inför kollegerna, då en deltagare agerar patient och en agerar läkare. Deltagarna får välja situationer som de själva kan uppleva som extra svåra att hantera.

Tredagarsseminariet följs av ytterligare tre korta seminarier med minst två veckors intervall. Till dessa ska deltagarna ta med sig video- eller ljudband med inspelade samtal med egna patienter. Deltagarna diskuterar sedan i grupp dessa samtal.

**En stor del** av de klagomål som patienter och anhöriga riktar mot läkare handlar om läkares bemötande och att han eller hon inte tagit sig tid till att lyssna. De kurser i »det svåra patientsamtalet» som nu anordnas på fler håll i landet syftar bl a till att öka kunskapen om emotionella problem som kan uppkomma till följd av en sjukdom, och hur dessa ska bemötas.

– Normalt arrangeras ett seminarium över kanske en vecka, utan någon uppföljning. Finessen med dessa kurser är att de sträcker sig över en längre tid, säger Knut Aspegren.

### Samtliga läkare ska gå kursen

Stefan Rydén, överläkare vid kirurgkliniken vid Ängelholms sjukhus, var elev vid den första kursen och har sedan fungerat som lärare.

– Varje gång det kommer klagomål tas det upp det med den berörda kollegan. Man får ofta till svar att »jag är som jag är, det går inte att göra något åt». Men det går det, kursen lärde ut en teoretisk modell för att med enkla medel träna sig själv i att bemöta patienten. Man behöver höra om andras erfarenheter för att lära sig hur man ska bli bättre, säger Stefan Rydén.

Stefan Rydén får relativt ofta ta emot samtal med klagomål mot en läkares bemötande, det handlar om hela processen från första kontakten till att skapa ett förtroende.

Under 1995 genomgick sju läkare i Ängelholm kursen, och i år ska ytterligare två kurser hållas. Målet i Ängelholms sjukvårdsdistrikt är att samtliga läkare, såväl inom primärvården som den slutna vården, ska ha genomgått utbildningen.

Utvärderingen av den första kursen visade att redan efter de tre första korta seminariererna uppgav en tredjedel av deltagarna att de avsätter mer tid för att lyssna på patienter, och att de lyssnade mer uppmärksamt än tidigare. Flera deltagare menade även att de blivit mer medvetna om sina egna emotionella reaktioner som kan uppkomma vid arbete med cancerpatienter. Samtliga utom tre uppgav att rollspelet gett dem kunskap och färdigheter som de kunde använda i det dagliga arbetet. I stort sett samtliga menade att de efter kursen kände sig säkrare i kontakten med cancerpatienters emotionella problem.

– Genom kursen har läkare fått ett språk för att tala om den här typen av frågor, intresset har varit stort och det har varit lätt att locka deltagare utan att vi behövt göra så mycket reklam. Nu är nya kurser igång i Malmö/Lund, Stockholm, Uppsala och Göteborg. Målet är att det vid varje regionsjukhus i landet ska finnas minst tre läkare som genomgått kursen, och som kan agera lärare åt andra läkare, säger Knut Aspegren.

*Peter Örn*