

Hembesök via internet – vad bör man tänka på?

2020-06-18

Referat av **Peter Strang**, onkolog och professor i palliativ medicin vid Karolinska Institutet. Referatet publicerades ursprungligen i PKC:s Nyhetsbrev #53 i juni 2020.

Referat av artikeln: Chua IS, Jackson V, Kamdar M.: **Webside Manner during the COVID-19 Pandemic: Maintaining Human Connection during Virtual Visits.** *J Palliat Med.* 2020. (epub ahead print, DOI: 10.1089/jpm.2020.0298)

Covid-19 pandemin har tvingat oss att arbeta mer via nätet på ett sätt vi tidigare inte gjort. En del hembesök går inte att ersätta varken med videomöte eller telefonsamtal, men vissa går.

I en helt ny undervisande artikel beskriver Chua och medarbetare bland annat från Harvard Medical School vad man bör tänka på när man gör "hembesök via Internet". Författarna beskriver den typen av möten man kan ha genom Skype, Teams, Zoom eller liknande.

Förberedelser

Det är viktigt att testa plattformen i förväg särskilt om det är första gången, så att inte tekniken blir ett problem redan i starten. Förutom det tekniska ska man inte heller glömma bort vad mänsklig kommunikation handlar om: kroppsspråk och verbalt språk. De tipsar om att tänka på att ha en neutral kroppshållning, att kameran gärna får visa vårdarens ansikte samt övre tredjedelen av kroppen och att man kontrollerar att man har ögonkontakt. Redan genom detta förbättras kommunikationen.

Att inleda samtalet

Ett tips är att vinka lätt medan man säger "*Hej*", det ger en avslappnad känsla. Om det är första samtalet, kan man gärna sätta ord på att man önskar man kunde vara i samma rum men vi ska göra det bästa trots det nya formatet. Man kollar också upp att patienten både ser och hör en tillräckligt bra.

Tips kring samtalet

I vanliga samtal kan långa pauser (efter att man sagt något) vara ett bra sätt att låta patienten tänka och öppna upp sig mer. På internet kan pauser uppfattas som att uppkopplingen är seg och de terapeutiska pauserna blir stressande. Undvik därför långa pauser.

Samtidigt måste man låta patienten prata till punkt, dvs. vänta 1–2 sekunder efter att man tror att patienten pratat klart, så att man inte avbryter. Vidare bör man undvika den typen av hummande ("Mmmm...") som man ofta använder i vanliga samtal och istället nicka ofta och uppmuntrande. Då hålls samtalet igång.

Att bekräfta känslor

I vanliga samtal använder man sig till stor del av kroppsspråket men i videosamtal behöver man tänka på att i högre grad arbeta med verbalt stöd. Det kan handla om att använda uttryck som "*Jag önskar att...*" (t.ex. när patienten blir ledsen: "*Jag önskar att jag kunde vara där just nu*"), eller "*Ta den tid du behöver...*" när patienten är stressad.

Men man kan förstärka budskapet även i videosamtal, till exempel genom att nicka och luta sig lite mer framåt mot kameran.

Att avsluta samtalet

Man glömmer lätt bort att patienten är stressad och kanske inte har uppfattat allt man sagt. Därför är det bra att sammanfatta samtalet till exempel i form av "*Om jag sammanfattar vad vi har pratat om så har du berättat att... xxxx... och jag har föreslagit att du kan prova ...xxx... Är det något som blev oklart eller som du undrar över innan vi avslutar samtalet?*"

Som avslutning kan man gärna påminna om planeringen för de närmaste dagarna.

Reflektion

Det finns många likheter mellan verkliga och virtuella patientbesök men även med den bästa teknik finns det skillnader. Tekniken måste fungera. Kroppsspråket blir inte lika användbart under virtuella besök: du kan inte se hela kroppsspråket, du kan inte lägga en hand på patientens hand. Därför måste du vara mer medveten om samtalet och orden.

Referenser

- Chua IS, Jackson V, Kamdar M.: **Webside Manner during the COVID-19 Pandemic: Maintaining Human Connection during Virtual Visits.** *J Palliat Med.* 2020. (epub ahead print, DOI: 10.1089/jpm.2020.0298)