

Du og jeg og vi to

- om å lage en god relasjon mellom pasienten og tannhelseteamet

Det var sent på ettermiddagen den første dagen på landsmøtet. Likevel var salen fullsatt da tannlege Geir Haukeland og psykolog Margrethe Mehus inntok scenen for å snakke om relasjonen mellom pasienten og tannhelseteamet. De fleste av tilhørerne var kvinner – ikke uvanlig med et slikt tema på dagsordenen. Og da var det trolig overvekt av tannhelsesekretærer og tannpleiere. Ikke så dumt, for de spiller ofte en viktigere rolle enn tannlegen for pasientens opplevelser på klinikken.

Tannlege Geir Haukeland er en bergenser med bakgrunn fra Pedodontiavdelingen ved fakultetet i Bergen, som nå er ansatt i deltidstilling ved det regionale kompetansesenteret i Trondheim, der han i et par års tid har vært med i et såkalt TOO-team sammen med klinisk psykolog Margrethe Mehus og tannhelsesekretær Gullborg Vårhus. TOO-prosjektet dreier seg om å etablere et «tilrettelagt tannhelsetilbud for mennesker som er blitt utsatt for tortur, overgrep eller har hatt odontofobi», og planen er at det skal være slike team på alle fylker. Mehus har nå forlatt kompetansesenteret og arbeider på heltid i et firma kalt «Dynamisk helse» som skal utvikle e-læring for helsearbeidere. Men de to foredragsholderne har erfaring fra samarbeid om å hjelpe pasienter som ikke føler seg vel under tannbehandling og øste av sin erfaring. Som også kan appliseres på den «vanlige» pasienten tannhelseteamet møter på klinikken.

Margrethe Mehus var spesielt opptatt av hva ord betyr og foreslo innledningsvis å si «tannhelsekontor» istedenfor «tannlegekontor», «tannhelsebehandling» istedenfor «tannlegebesøk», og hun brukte «tannteam» om fagpersonene pasienten møter ved et besøk.



Geir Haukeland og Margrethe Mehus prøvde seg på en oppskrift på å skape en god relasjon mellom pasient og tannhelseteam.

Siden vi allerede bruker det innarbeidede begrepet «tannhelseteam», kan vi vel fortsette med det. Men et viktig poeng er at alle personene pasienten møter betyr noe for den totale opplevelsen, og da er det kanskje sekretæren som betyr aller mest? Hun (sjelden en han) representerer det første inntrykket pasienten får, og det siste inntrykket når pasienten går ut av døra.

På vei til tannhelsekontoret – og på vei inn

– Til og med formuleringen av innkallinger er viktig, sa hun. Er den hyggelig formulert? Står det at de er velkomne? Står det at mange er redd for å gå til tannlegen og at dere er lydhøre overfor dette? Hva skjer hvis de ikke kommer? Hvordan er mottakelsen?

– Og hvordan er det på venterommet, spurte hun. Er det hyggelige bilder på veggene? Hva slags lesestoff ligger på bordene? Er det noen som er tilgjengelige for spørsmål? Og hvordan roper dere pasienten inn?

– Husk å spørre pasienten hvordan han eller hun liker å ha det hos tannlegen, la hun til.

Inne hos teamet

Psykologen beskrev detaljert hva som bør skje når pasienten er kommet inn i behandlingsrommet, at alle skal presenteres for hverandre og sitte slik at de ser hverandre og er i lik høyde. Hun foreslo også å avtale med pasienten hvordan han eller hun ønsker å ha det i stolen, blant annet at vedkommende skal kunne avbryte behandlingen, stille spørsmål underveis og få vite hvor lang tid det vil ta.

Mehus mente at pasienten bør ha den beste plassen i rommet, kunne se utgangsdøren og være trygg på at det ikke kommer uvedkommende inn under behandlingen.

– For husk munnen og munnhulen er pasientens intimzone, la hun til.

Etter behandlingen skal man fortelle og vise hva som er gjort, takke for innsatsen, spørre om pasienten føler seg vel og ønske velkommen tilbake hvis det skal settes opp ny time. Ikke minst er det viktig å oppfordre pasientene til å ta kontakt hvis det er noe de lurer på.

God relasjon – som å sette penger i banken

Mens Margrethe Mehus snakket om pasientens relasjon til hele tannhelseteamet og totalopplevelsen på klinikken, fokuserte Geir Haukeland først og fremst på det direkte forholdet mellom pasient og tannlege i behandlingssituasjonen.

– Hvorfor er det så viktig å ha en god relasjon, spurte han innledningsvis, og sa at det er viktig for å etablere den til-liten pasienten bør ha til sin tannlege. Det gir trygghet, og trygghet er fundamentet når du som tannlege ønsker å formidle noe til pasienten.

– Ja, det er som å sette penger i banken; det lønner seg. Men husk at enhver god relasjon må vedlikeholdes, og det tar tid.

Haukeland hadde mange gode råd til sine kolleger – råd som egentlig baserer seg på god folkeskikk, men som kanskje kan glemmes i en travelt hverdag når timeboka er full, og du kanskje må ta deg av en akuttbehandling.

Øyekontakt og humor

En god start er å smile og ønske velkommen, å håndhilsne og få øyekontakt,

å spørre om hvordan det går og om det er noe spesielt pasienten, trenger hjelp til. Og da er det spesielt viktig å lytte og la vedkommende snakke ut. Når det dreier seg om nye pasienter vil en slik innledende fase ta noe lengre tid, og da er det viktig å få vite hvordan de føler seg når de kommer inn på et tannlegekontor, eller tannhelsekontor som psykologen vil kalle det. Overfor nye pasienter kan det være nødvendig å gjøre avtale om «stoppsignal», og en slik avtale må overholdes.

Overfor faste pasienter trenger man ikke å gjennomgå slike forhold detaljert, men til gjengjeld er det viktig å ha tatt en titt på journalen på forhånd, slik at man husker hvordan akkurat denne pasienten vil ha det. Ikke minst er det viktig å bruke riktig navn og sjekke fødselsdag og vite om vedkommende har spesielle interesser som bør nevnes.

Og overfor alle pasientene vil bruk av humor lette stemningen. Det er kanskje ikke like lett for alle å være morsom, men ifølge bergenseren bosatt i Trondheim er det tilstrekkelig med «bare to-tre morsomme vendinger, så har du til alle pasientene dine». Men da er det vel viktig å ikke fortelle den

samme vitsen til alle pasientene hver gang?

Refleksjon

Geir Haukeland avsluttet med å snakke om refleksjon etter endt arbeidsdag. Man bør tenke gjennom dagen som helhet og stille seg selv noen spørsmål. Hadde jeg gruet meg for noen pasienter denne dagen og hvorfor? Hvilke pasienter gleder jeg meg til å få i stolen og hvorfor? Gikk det bra i dag eller var det noe som gikk dårlig? Å reflektere er trolig det viktigste rådet han ga, og i en slik prosess bør vel hele teamet være med. Kanskje ikke hver dag, men på jevnliges stabsmøter.

Dette foredraget var basert på enveiskommunikasjon, bortsett fra at det var mulig å stille spørsmål helt til slutt. Og slik det er i store forsamlinger her til lands, er det ikke mange som stiller spørsmål. Det kan tolkes som tilslutning til budskapet og at alle satt og tenkte at slik gjør vi det jo hos oss.

Tekst og foto: Reidun Stenvik