

Tillit er alt

Helge Skirbekk er medisinsk sosiolog og professor ved Oslo Met. Han kom til NTFs landsmøte for å snakke om hvordan en bygger tillit i pasientmøtet.

ELLEN BEATE DYVI
TONJE CAMACHO

Hovedbudskapet er at et godt tillitsforhold mellom helsepersonell og pasienter er essensielt for god pasientbehandling og -oppfølging. Pasienters evne til å forstå og bruke helseinformasjon påvirkes av tilliten til helsepersonell, til helsevesenet, og til all helserelatert informasjon som vi mottar.

Å hjelpe pasienten til helsekompetanse krever tillit. Uten tillit vil pasienten betvile at legen eller tannlegen lytter, føle seg maktesløs og kanskje redd eller skremt. Pasienten vil også ha problemer med å forstå sin egen situasjon og kanskje søke alternative forklaringer.

Tillit innebærer å overlate noe viktig til en annen, for eksempel nøkler, hemmeligheter, egen utdanning – og egen helse.

Hvis man har tillit tar man færre forholdsregler. Tillit er grunnlaget for læring og samarbeid. Hvis man har tillit hører man hva den andre har å si og tror på positive opplysninger. Hvis man derimot har mistillit leter man etter hva som ligger bak den den andre sier. Det er vanskelig å overvinne mistillit, for eksempel hvis pasienten betviler helsepersonellens uavhengighet, gode vilje eller kunnskap.

I en konsultasjon er tillit viktig for diagnostisering. Tillit er viktig for at pasienten skal kunne snakke åpent og sannferdig og for at legen, eller tannlegen, skal kunne tro på pasientens sannferdighet. Tillit er også viktig for at pasienten skal la seg undersøke – og for at pasienten skal følge behandlingen og komme tilbake til legen eller tannlegen.

Pasienter er lette å forføre, sier Skirbekk, og de er ofte i en sårbar posisjon. Pasienter angret ofte etter at de har gitt

fra seg informasjon. I hvilken grad pasienten tror på helsepersonellens dømmekraft varierer, og at de skal tro på deg forutsetter tillit.

Det er avgjørende å vise tidlig interesse for pasienten, og å være sensitiv. Det er viktig å ofre tid, og det kan være av betydning å danne en allianse mot en eventuell felles motstander, for eksempel NAV. Det kan også være nyttig å sette normal rolleatferd til side, og rett og slett være et medmenneske – fremfor å understreke lege- eller tannlegerollen.

Kort sagt: Ta pasienten på alvor som menneske, og vær faglig dyktig, avsluttet Helge Skirbekk sitt foredrag.



Helge Skirbekk understreket hvor viktig det er med tillit og hva det har å si i møtet mellom pasient og den som skal behandle.