

Calgary-Cambridge Guide

Skoring: 0: Ikke vist - utilstrækkeligt 1: Ja, men 2: Godt	Relevant 0-2
Indlede samtalen	
<i>Skabe initial kontakt</i>	
1. Hilser på patienten; sikrer sig patientens navn (identitet)	
2. Præsenterer sig og forklarer sin rolle	
3. Viser interesse, respekt og omsorg	
<i>Identificere årsager til konsultationen / samtalen</i>	
4. Afklare/identificerer problemer, som patienten ønsker taget op i konsultationen	
5. Spørger åbent og direkte	
6. Lytter opmærksomt uden at afbryde eller ændre fokus	
7. Bekræfter/opsummerer problemerne. Screener for yderligere problemer	
8. Forhandler fælles agenda - Behandlerens behov inddrages	
Indhente information	
<i>Undersøge og uddybe patientens problemer</i>	
9. Opfordrer patienten til at fortælle med egne ord om problemerne	
10. Spørgeteknik - skifter adækvat mellem åbne og lukkede spørgsmål (åben-til-lukket teknik)	
11. Lytter opmærksomt uden at afbryde	
12. Opmuntrer patienten til at uddybe	
13. Opfanger verbale og non-verbale hentydninger	
14. Afklarer upræcise formuleringer	
15. Opsummeringer med jævne mellemrum	
16. Anvender et let forståeligt sprog uden fagjargon	
17. Får præciseret tidsforløbet af	
<i>Yderligere forståelse af patientens perspektiv</i>	
18. Spørger til patientens tanker og forestillinger	
19. Spørger til patientens bekymringer	
20. Spørger til patientens forventninger	
21. Spørger til hvilken betydning problemet har for patientens liv	
22. Opmuntrer patienten til at udtrykke følelser og tanker	

Calgary-Cambridge Guide

Skoring: 0: Ikke vist - utilstrækkeligt 1: Ja, men 2: Godt	Relevant 0-2
Skabe struktur i samtalen / konsultationen	
<i>Synliggøre strukturen</i>	
8. Forhandler fælles agenda	
23. Opsummerer efter en afgrænset sekvens	
24. Markerer emneskift i samtalen - og begrundet dem	
<i>Er opmærksom på samtale flow</i>	
25. Skaber en logisk struktur i samtalen	
26. Timing - er opmærksom på tidsfaktoren og samtale formål	
Opbygge en relation	
<i>Anvende passende non-verbal adfærd</i>	
27. Viser passende non-verbal adfærd - øjenkontakt, ansigtsudtryk, placering, kropsholdning og stemmeføring	
28. Andre aktiviteter (læser, noterer, bruger PC'er etc.) forstyrrer ikke samtalen og relationen	
29. Virker tillidsvækkende	
<i>Udvikle kontakten</i>	
30. Accepter på en ikke dømmende måde patientens synspunkter og følelser	
31. Viser empati - anerkender åbent og viser forståelse for patientens synspunkter og følelser	
32. Er støttende - viser omsorg, interesse og villighed til at hjælpe	
33. Viser finfølelse i vanskelige situationer/emner	
<i>Involvere og medinddrage patienten</i>	
34. Deler sine tanker/overvejelser med patienten	
35. Begrunder (ikke umiddelbart indlysende) spørgsmål/undersøgelser i konsultationen	
36. Somatisk undersøgelse - forklarer undervejs og spørger om "tilladelse"	

Calgary-Cambridge Guide

Skoring: 0: Ikke vist - utilstrækkeligt 1: Ja, men 2: Godt	Relevant 0-2
Formidle information og udarbejde en plan	
<i>Formidle den korrekte information i det rette omfang - tilpasset information</i>	
37. Undersøger, hvad patienten ved og ønsker at vide - patientens behov	
38. Informerer lidt ad gangen og tjekker forståelsen	
39. Spørger om patienten ønsker anden/supplerende information	
40. Timing - forklarer på relevante tidspunkter; undgår råd og præmatur trøst	
<i>Støtte at patienten kan huske og forstå informationen</i>	
41. Organiserer informationen - overskueligt og logisk	
42. Anvender tydelig "vejvisning" - hvor er vi nu og hvor skal vi hen	
43. Bruger gentagelser og opsummeringer	
44. Bruger et præcist og letforståeligt sprog	
45. Bruger supplerende informationsmetoder - fx. tegning...	
46. Tjekker hvordan patienten har forstået informationen - beder patienten opsummere	
<i>Arbejde mod en fælles forståelse - hvor patientens perspektiv indarbejdes</i>	
47. Relaterer forklaringer til patientens perspektiv / sygdomsopfattelse	
48. Opmuntrer patienten til at deltage aktivt i samtalen	
49. Opfanger og reagerer på hentydninger	
50. Spørger til patientens antagelser, reaktioner og følelser	
<i>Planlægning - baseret på en fælles beslutning</i>	
51. Fortæller om sine egne (behandlerens) overvejelser	
52. Involverer patienten - kommer med forslag fremfor anvisninger, opfordrer patienten til at fortælle om sine overvejelser	
53. Uddyber / forklarer de forskellige valgmuligheder	
54. Afklarer i hvor høj grad patienten ønsker at tage del i beslutningen	
55. Forhandler en gensidig acceptabel plan (tydeliggør egen stillingtagen, finder frem til patientens præferencer)	
56. Tjekker med patienten om der er accept af planen; bekymringer, overvejelser, barrierer mod planen	

Calgary-Cambridge Guide

Skoring: 0: Ikke vist - utilstrækkeligt 1: Ja, men 2: Godt	Relevant 0-2
Afslutte samtalen	
<i>Forestående plan</i>	
57. Aftaler næste skridt for patient og behandler	
58. Aftaler sikkerhedsnet - hvis noget går galt, så...	
<i>Sikre en god afrunding</i>	
59. Afslutter med opsummering (gerne patienten) af konsultation og plan	
60. Afsluttende check - er der noget vi har glemt?...	

Calgary-Cambridge Guide

Særlige valgmuligheder i forbindelse med formidling af information

Skoring: 0: Ikke vist - utilstrækkeligt 1: Ja, men ... 2: Godt	Relevant 0-2
Diskutere holdning og betydning af et problem	
61. Udtrykker sin mening om hvad der er på færde; benævner det	
62. Begrunder sit synspunkt	
63. Fortæller om årsagsforhold, alvorlighed, forventet resultat og de kort- og langsigtede konsekvenser	
64. Undersøger patientens antagelser, reaktioner, bekymringer og genovervejelser (mening)	
Forhandle en fælles handleplan	
65. Drøfter de forskellige valgmuligheder	
66. Giver information om de forskellige valgmuligheder - hvad det omfatter, fordele og ulemper, virkning og bivirkninger	
67. Accepterer patientens synspunkter; argumenterer for andre muligheder	
68. Får belyst patientens reaktioner og bekymringer i forhold til planen	
69. Medinddrager patientens livsstil, kapacitet og kulturelle baggrund i overvejelserne	
70. Opmuntrer patienten til at involvere sig i og tage ansvar for at planen føres ud i livet	
71. Spør' om patienten har støtte i sit sociale netværk - taler om alternativ støtte	
Diskutere undersøgelser og procedurer	
72. Giver tydelig information om undersøgelser o.l. - hvad patienten kan forvente og hvornår patienten vil blive informeret om resultaterne	
73. Relaterer undersøgelserne til behandlingsplanen - formål og betydning	
74. Opmuntrer til at spørgsmål og bekymringer kommer frem i samtalen	
75. Tjekker med patienten om der er accept af planen; bekymringer, overvejelser, barrierer mod planen	