

1. Skapa kontakt

Ta i hand, se i ögonen, hälsa välkommen, visa till rätta, be om ursäkt vid försening

2. & 3. Att skapa agenda

Enligt mallen börjar man med patientens frågor och fyller på med sina egna. Men i praktiken kan det verka konstigt att inte säga något om orsaken till mötet först, så man kan ta dem i den ordning som passar för en själv. Det kan formuleras på många olika sätt:

"Innan vi börjar prata om de medicinska frågorna vill jag att vi gör upp en gemensam agenda (plan) för vårt samtal så att vi inte missar något viktigt. Vad är viktigt för dig att vi tar upp idag?"

"Innan vi kommer in på... (anledningen till besöket)... skulle jag vilja att vi tillsammans går igenom vad vi behöver ta upp idag. Är det något särskilt som är viktigt för dig att vi pratar om? Något mer? Ytterligare något?"

"Du är ju kallad idag för att gå igenom dina provsvar men innan vi går in på det vill jag höra vad som är viktigt för dig att vi tar upp under samtalet."

"Jag har några saker som vi behöver gå igenom idag men först vill jag höra vad du har funderat på inför mötet?"

"Det är viktigt för mig att du får svar på dina frågor, så innan vi sätter igång skulle jag vilja höra vad du har funderat på inför detta möte? Är det något särskilt som är viktigt för dig att vi går igenom?"

Om patienten säger sig inte ha något kan man försöka en gång till:

"Jag förstår att du vill höra vad jag har att säga, och det ska vi alldeles strax gå in på. Men det är också viktigt för mig att veta hur du tänker om din situation för att jag ska kunna ge dig bästa möjliga information och stöd. Är det något du funderat på? Pratad med din fru/man/närstående om?"

Kommer det ändå inget från patienten kan man ta upp sina egna viktigaste punkter i rubrikform och så stämma av dem mot patienten:

"Det här har jag förberett... Stämmer det med vad du vill ha ut av mötet? Är det något annat du tänkt på? Är det något av det jag tog upp som är särskilt viktigt för dig?"

Om patienten bollar tillbaka, "du är experten, du vet vad vi behöver prata om", kan man svara något liknande som ovan. Man kan också förklara att det är viktigt att samarbeta och samverka:

"Även om jag är experten på det medicinska så är det du som vet bäst hur du fungerar och vill ha saker. Så det är viktigt för mig att du känner dig delaktig och tycker du kan påverka vad vi pratar om och vilken information och annan hjälp du får från mig och den övriga personalen."

4. Föreslå en dagordning/agenda för mötet

När både patienten och doktors punkter är på bordet sätts de ihop till en gemensam agenda som patienten får bekräfta:

”Som jag har uppfattat det vill du prata om... (räkna upp rubriker), stämmer det? Jag vill gå igenom... (rubriker), det känner du igen? Kan vi göra så?”

”Jag har skrivit ner att du vill prata om ... (rubriker), och jag vill prata om... (rubriker). Är den agendan ok?” ”Då håller vi oss till den.”

Om man vill kan man lägga till:

”Vi har 20 minuter på oss och jag bedömer att vi ska hinna med detta i lugn och ro.”

Eller:

”Vi har 20 minuter på oss idag och jag tror inte vi hinner allt det vi tagit upp nu. Vad är särskilt viktigt för dig? För min del är det viktigt att vi pratar om... Kan vi börja med de två sakerna och så får vi se vad vi hinner mer efter det?”

”När det gäller xx tar du det lika bra med din doktor på vårdcentralen.”