Erfitt viðtal

Vióletta Ósk Hlöðversdóttir
heimilislæknir í Árbæ og kennslustjóri sérnámsgrunnslækna og sérnámslækna í heimilislækningum
13.okt 2026



Hvað er erfitt viðtal?
Hvað er erfiður sjúklingur?

Ykkar reynsla?



„Erfiður sjúklingur“

Um það bil 15-30% af heimsóknum til heilbrigðisstarfsfólks

Erfiður sjúklingur og eða erfiður læknir/heilbrigðisstarfsmaður?

Slæmur dagur hjá viðkomandi/ykkur?

Krefjandi viðtöl andlega

Minni ánægja í starfinu

Meiri líkur á kulnun



Af hverju upplifum við viðkomandi viðtal sem erfitt?

Samskiptavandi hjá viðkomandi/okkur?

Ógnandi hegðun

Undir áhrifum

Tilfinningar, reiði, sorg, „frekja“

Erfið veikindi/greining

Persónuleg tenging (hegðun viðkomandi minnir á t.d. ættingja í neyslu)



Af hverju upplifum við viðkomandi sem „erfiðan sjúkling“?

Lífsstílsvandi

Meðferðarheldni einstaklingsins

Kvartanir yfir heilbrigðiskerfinu/ykkur/kollegum

Fyrri mistök í heilbrigðiskerfinu

Geðsjúkdómur

Félagslegur vandi, vottorðamál?



Af hverju upplifum við viðkomandi sem „erfiðan sjúkling“?

Sjúklingur sem „kastar öllu yfir á þig“, þú ert björgunarbáturinn

„Orkusugan“

Ágengur sjúklingur mtt lyfja/rannsókna

Virðir mörk? Kunnum við að setja mörk?

Tímarammi

Persónuleikaröskun



Af hverju upplifum við viðkomandi sem „erfiðan sjúkling“?

Fáum hnút í magann við að sjá nafn viðkomandi á bókuninni okkar

Triggerar

Manipulerandi

Verkjavandi

„greiningafíkn“

Heilsukvíði



Af hverju upplifum við viðkomandi sem „erfiðan sjúkling“?

Getur verið að ættingjar/ættingi sem er með í viðtali er sá sem er „erfiður“ en ekki sjúklingurinn sjálfur?

Menningarmunur

Tungumál, túlkur

Trú

Psychosomatisk einkenni (starfræn)

Af hverju upplifum við viðkomandi sem „erfiðan sjúkling“?

Það er erfiðara að segja nei heldur en já við sjúklinginn, það tekur tíma, þarf að útskýra/rökstyðja

Sýklalyfjaóskir/rannsóknaróskir/tilvísanaóskir/vottorðabeiðnir

Gerum eitthvað gegn okkar betri vitund…..“óskar sterklega e því að fá sýklalyf þrátt fyrir útskýringar…“

Fjölveikur/multimorbiditet, flókin heilsufarssaga



Hvað getum við gert?



Hvað getum við gert?

Skoða okkur sjálf mtt viðtalsins/samskiptanna?

Samskiptafærni okkar, hægt að bæta?

Virðing, empathy (samhyggð), kurteisi

Okkar viðhorf?

Okkar fordómar?

Okkar fyrri reynsla?



Hvað getum við gert?

Þættir í umhverfinu sem hægt er að laga?

Stofan, uppsetning, tímapressa, truflun í viðtali, vinnuálag, mönnun, vinnuaðstaða

Balint

Okkar líðan/kunnátta/svefn/aðstæður/álag heima og í vinnu

Kafa dýpra? Hvað liggur að baki verkjunum/verkjaupplifuninni? Andleg veikindi? Hver er manneskjan bakvið einkennin? Hver er saga sjúklingsins?

Hvað getum við gert?

Hvaða tilfinningar kvikna hjá okkur í tengslum við viðkomandi? Pirringur, reiði, svekkelsi, óöryggi

Pústa við kollega, fá ráð, vísa í reyndari kollega „ég hef rætt þetta við sérfræðing….“

Öðruvísi nálgun að viðkomandi næst?

Setja skýrari mörk og tímaramma?

Setja upp plan (rannsókn, símatímar, lyfjaúttröppun/upptröppun, endurkoma)



Hvað getum við gert?

Nefna tilfinningarnar og bregðast við þeim,

t.d. „Ég sé/skynja að þú ert mjög reiður yfir ….“.

„Ég skil að þú sért sár útí mig/hana af því að….“

„Ég get ímyndað mér að þú sért hræddur um …“

Útskýringar („myndin útilokaði alvarlega sjúkdóma…“)

Fræðsla



Hvað getum við gert?

Upplýsingar sem sjúklingurinn hefur fundið sjálfur

Samvinna að úrlausn/plani

Samtal en ekki eintal

Sameiginleg ákvarðanataka, sameiginlegur skilningur

Áhugahvetjandi samtalstækni

Hlusta meira!

Takk fyrir og gangi ykkur vel

Vióletta Ósk Hlöðversdóttir

violetta.osk.hlodversdottir@heilsugaeslan.is

Ábendingar um það sem má bæta ☺