

SPORAZUMEVANJE Z BOLNIKOM: POSVET

prim. dr. Vlasta Vodopivec-Jamšek, dr. med., spec. družinske medicine

Avtoriji videa: Karin Zorn, Saša Jamšek, Janko Kersnik, Vlasta Vodopivec-Jamšek



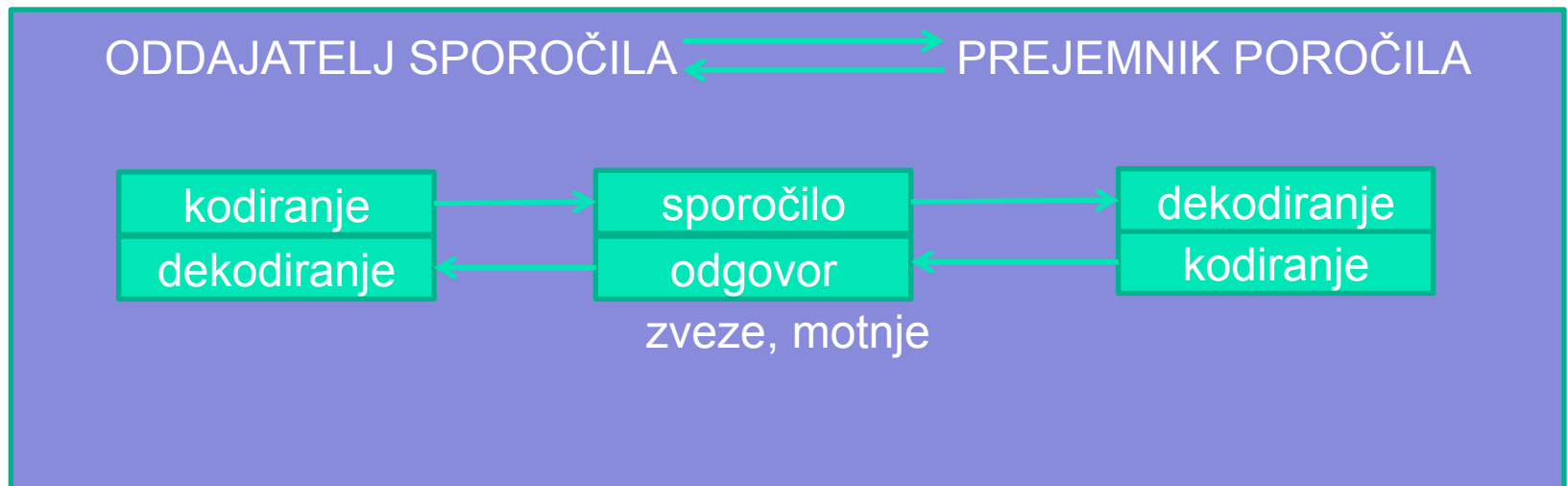
ZAKAJ JE POMEMBNO?

- ključno področje zdravnikovega dela
- je orodje za uporabo kliničnega znanja
- ima velik vpliv na **zadovoljstvo** bolnikov
- ima ključni pomen pri zagotavljanju bolnikovega **sodelovanja** pri zdravljenju
- **izidi oskrbe** so neposredno odvisni od uspešnega sporazumevanja



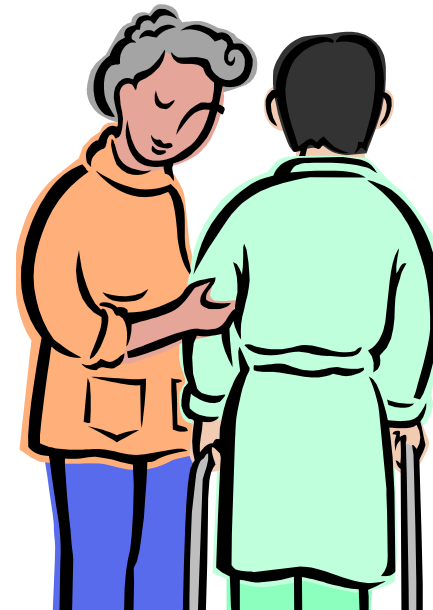
Sporočanje

- Sporočanje je **oddajanje, prenos, sprejem** in **obdelava** sporočila ter **odgovor** na sporočilo, ki se odvija v določenem **okolju**.



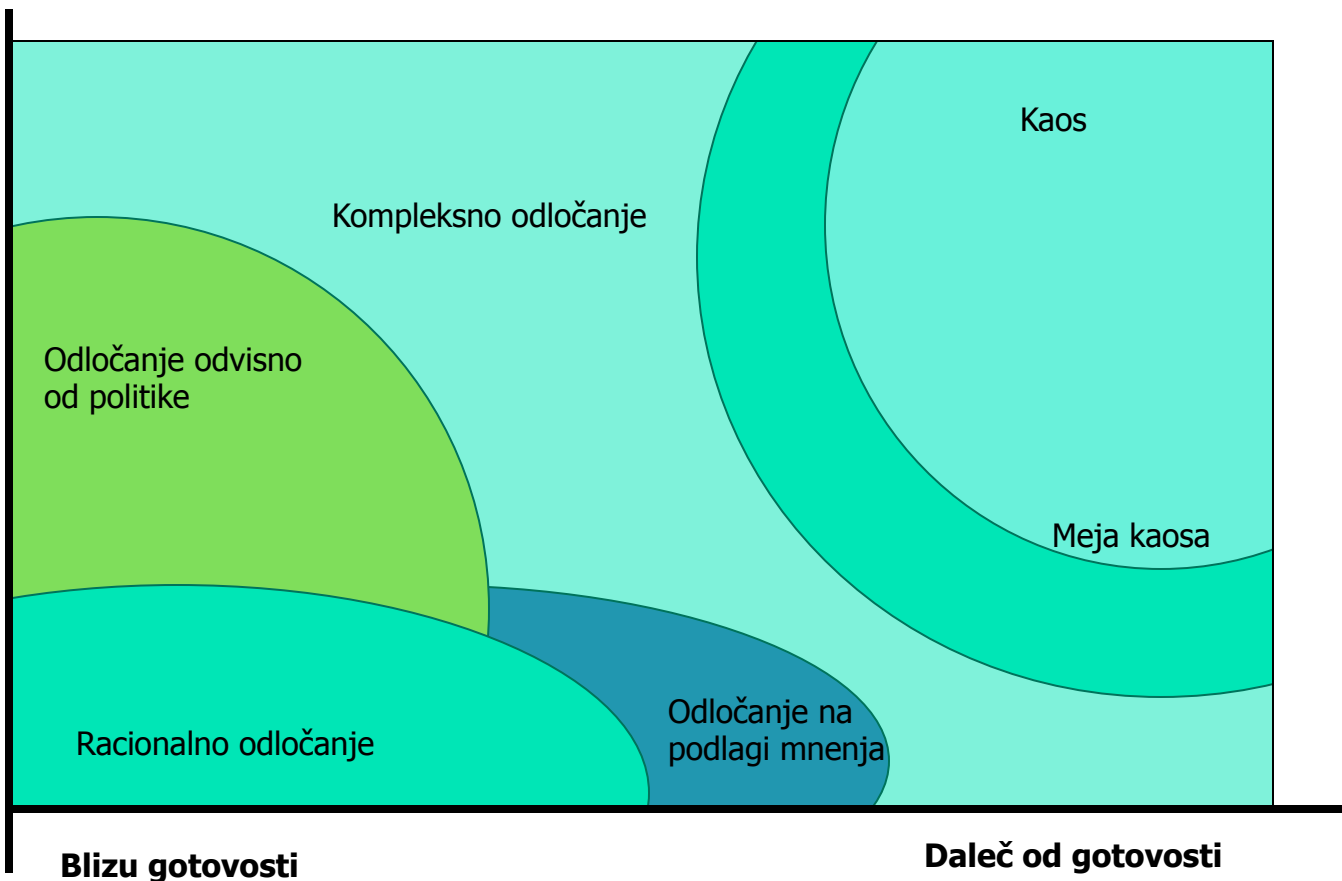
OBLIKE SPORAZUMEVANJA

- Posvet v ambulanti
 - Posvet na bolnikovem domu
 - Posvet po telefonu
 - Posvet po spletu
 - Posvet prek tretje osebe
-
- **BESEDNO IN NEBESEDNO
SPORAZUMEVANJE**

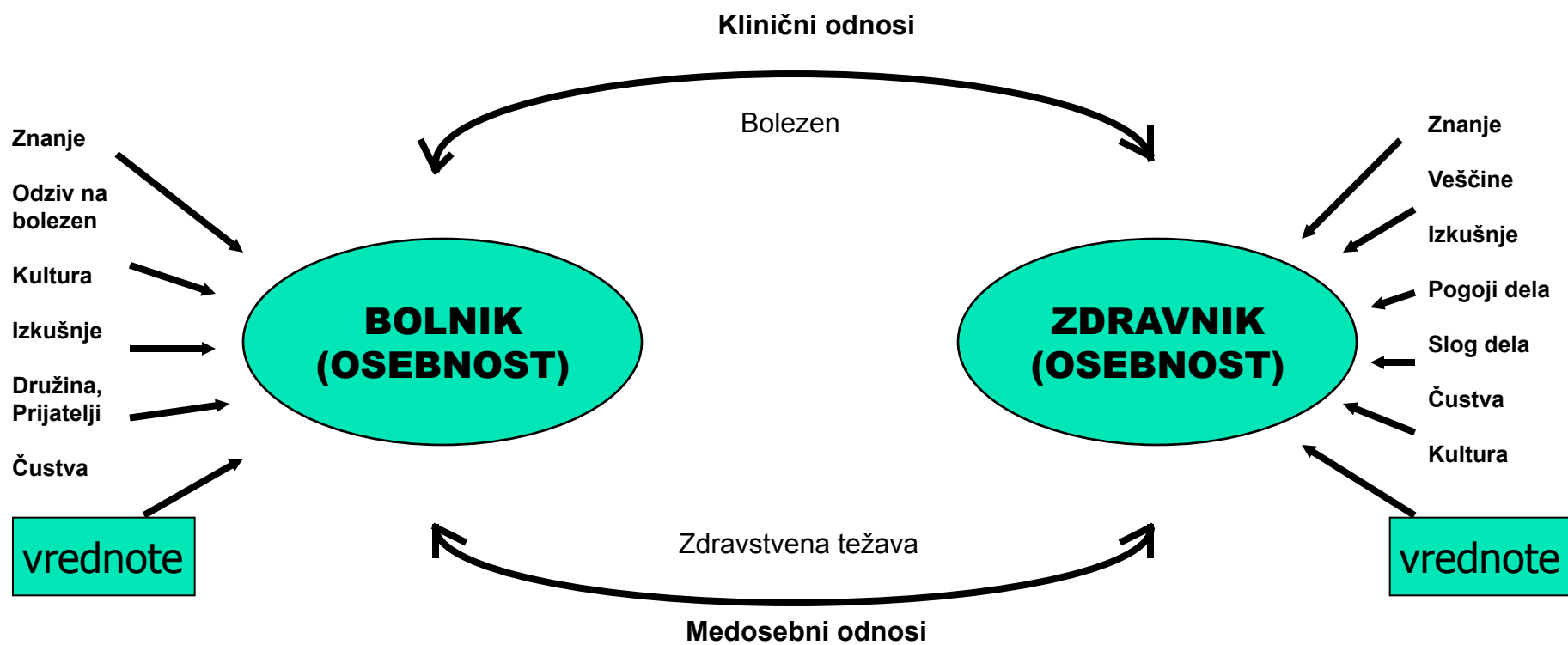


KOMPLEKSNOST POSVETA

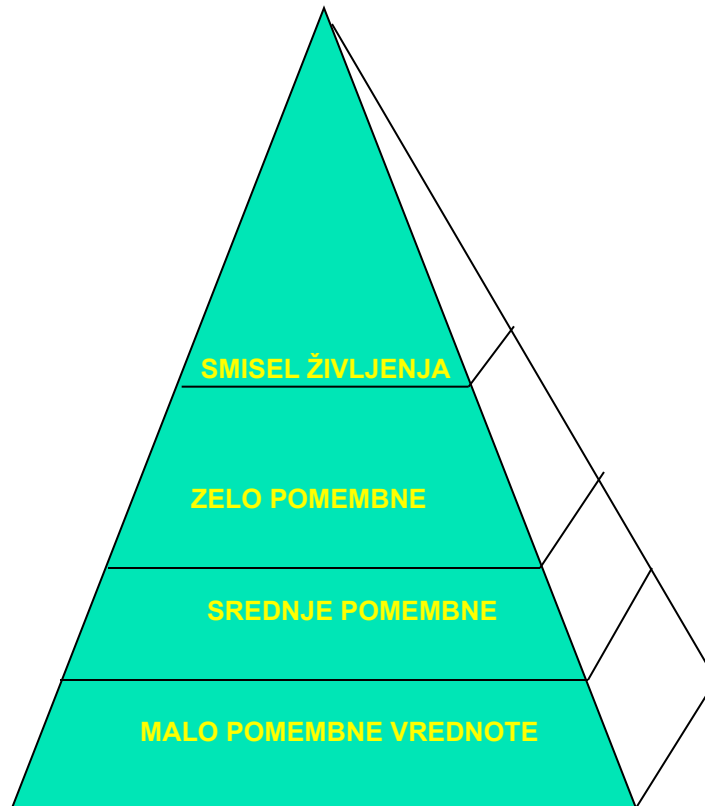
Daleč od
soglasja



UDELEŽENCI POSVETA



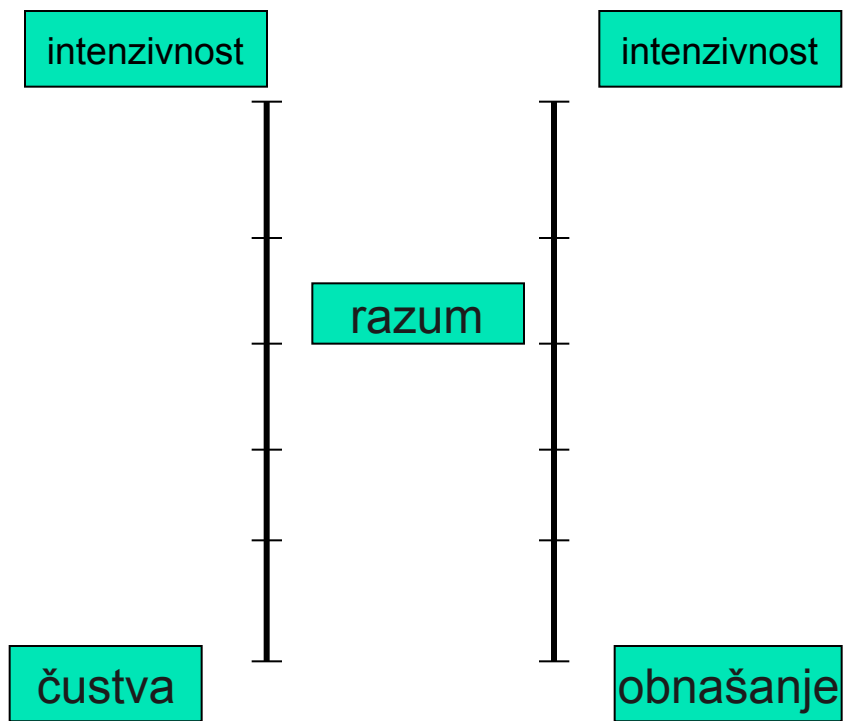
PIRAMIDNI SISTEM VREDNOT



OGROŽANJE VREDNOTE
(neprijetna čustva)

POTRJEVANJE VREDNOTE
(prijetna čustva)

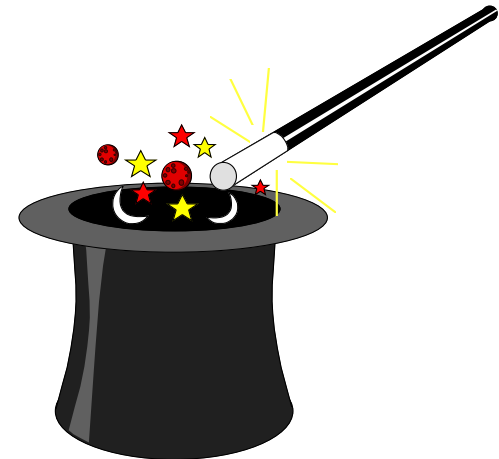
PROFESIONALNO SPORAZUMEVANJE



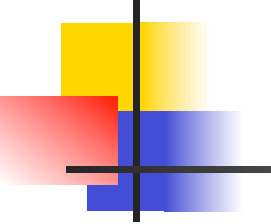
- Čustvo čutim, obnašanje izberem.
- Obnašanje je sredstvo za realizacijo cilja.
- Intenzivnost prilagajamo sobesedniku.
- Čustva so potencialna energija, ki jo pretvarjamo v kinetično (obnašanje).

RAZLIČNI MODELI SPORAZUMEVANJA Z BOLNIKOM

- A) paternalistični model:
zdravnik najbolje ve, kaj je dobro za bolnika
- B) informativni model:
zdravnik poda vse informacije, bolnik izbira
- C) posvetovalni model:
zdravnik pomaga bolniku pri izbiri zdravstvene oskrbe



POSVET – VARIANTA 1



Neustrezno
sporazumevanje



K BOLNIKU USMERJEN MODEL POSVETA

- Vzpostavitev stika
- Odkrivanje vzrokov bolnikovega obiska
- Razjasnitev problema
- Definiranje problema
- Razlaga in doseganje soglasja
- Izdelava načrta za vodenje zdravljenja

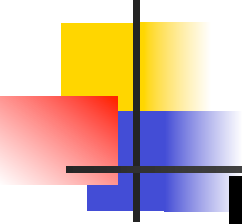


ODKRIVANJE VZROKOV BOLNIKOVEGA OBISKA

- Aktivno poslušanje bolnikovih težav
- Poizvedovanje o socialnih in poklicnih informacijah
- Raziskovanje bolnikovega razumevanja zdravstvenega problema



ODKRIVANJE VZROKOV BOLNIKOVEGA OBISKA



Pozdrav,
uvod,
razlog za obisk.

NAJPOGOSTEJŠE NAPAKE

- Gledamo stran
- Delamo nekaj drugega
- Ne odzdravimo
- Odbijajoča poza, vtis nezanimanja
- Takoj začnemo z zasliševanjem
- Zaprta vprašanja
- Prehitro prekinemo bolnika
- Prehitro dajemo nasvete
- Prehitro pričnemo pisati v karton



RAZJASNITEV IN DEFINIRANJE PROBLEMA

■ Razjasnitev problema

- Poizvedovanje o pritožbi (anamneza)
- Ocenitev stanja bolnika s kliničnim pregledom



■ Definiranje problema

- Jasen povzetek zaključkov (diagnoza)
- Ocena resnosti in vrstni red obravnave



RAZJASNITEV PROBLEMA

Anamneza,
soglasje za pregled,
pregled.

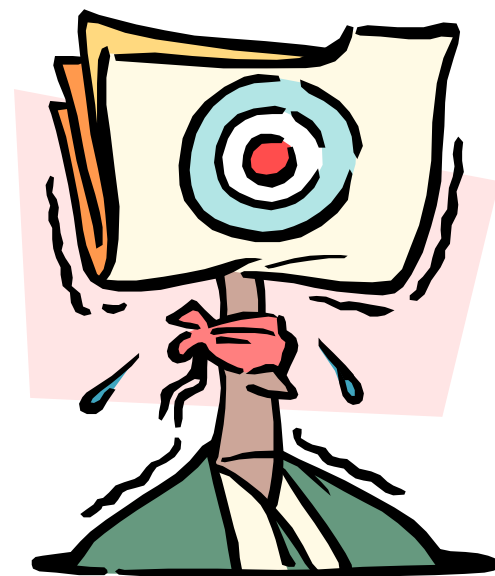


POIMENOVANJE

Poimenovanje.

NAJPOGOSTEJŠE NAPAKE

- Zaprta vprašanja, zapletena vprašanja
- Samogovori, medicinski žargon
- Stalen stik s pogledom ali stalno pogled stran
- Dajanje navodil pred preverjanjem diagnoze, pred soglasjem
- Preslišimo, da bolnik danes ne želi pregleda
- Ne naredimo pregleda
- Neokretnost, zadrega, zbeganost
- Bolnika izpostavimo pogledu drugih
- Nejasni povzetki, brez povzetka
- Ne dopustimo vprašanj
- Pretiran optimizem



RAZLAGA PROBLEMA BOLNIKU IN DOSEGANJE SOGLASJA

- Prikrojitev razlage bolnikovim potrebam
 - ne uporabljajmo medicinskega žargona
 - poskušajmo razbliniti bolnikov strah in opredeliti bojazni
 - dopustimo vprašanja
- Doseganje soglasja
 - skupno razumevanje problema (zaupanje)





RAZLAGA IN DOSEGANJE SOGLASJA

Razlaga,
doseganje soglasja.

NAJPOGOSTEJŠE NAPAKE

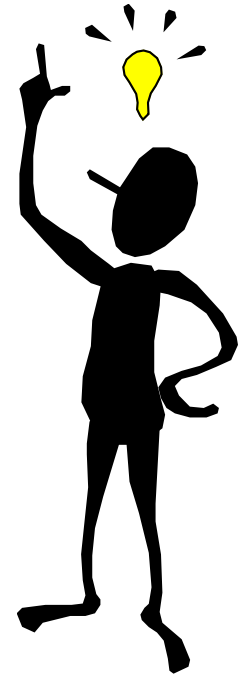
- Medicinski žargon
- Gledamo stran od bolnika
- Ne dopustimo vprašanj
- Ne odgovorimo na vprašanja
- Nejasne razlage
- Brez soglasja
- Predolgi monologi





IZDELAVA NAČRTA ZA VODENJE ZDRAVLJENJA

- Vpletanje bolnika v načrt zdravljenja
- Jasen načrt za nadaljnje ukrepanje
- Načrt za ocenitev učinka zdravljenja
- Promocija zdravja - nasveti za zdravo življenje





IZDELAVA NAČRTA ZA VODENJE ZDRAVLJENJA

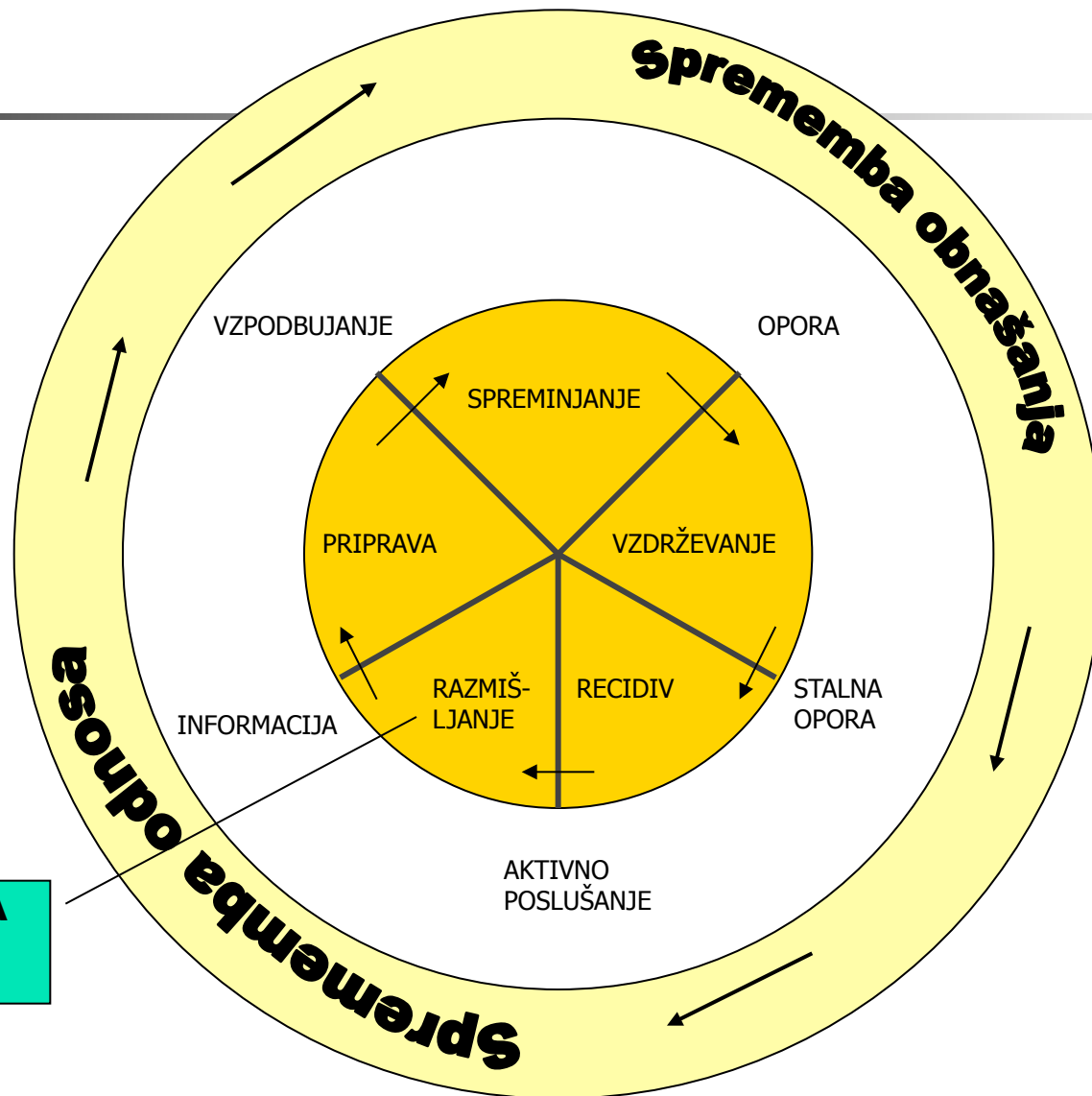
- Vpletanje bolnika v načrt zdravljenja
 - predstavimo mu možnosti
 - ponudimo mu izbiro
 - spodbujamo bolnika, da čuti odgovornost za lastno zdravje
 - vprašamo za bolnikovo mnenje o načrtu zdravljenja
- Jasen načrt za nadaljnje ukrepanje
 - predstavimo natančen načrt: kdo, kaj, kdaj
 - če predpišemo novo zdravilo, podamo informacijo o naravi zdravila, možnih stranskih učinkih, doziranju, trajanju zdravljenja
 - uporabimo tudi letake in pismena navodila
 - preverimo dosedanje jemanje zdravil in morebitne stranske učinke



IZDELAVA NAČRTA ZA VODENJE ZDRAVLJENJA

- Načrt za ocenitev učinka zdravljenja
 - kdaj naj pride bolnik na kontrolo
 - kaj naj naredi, če se bolezen ne izboljša
 - namigi o pričakovanem poteku bolezni
- Promocija zdravja - nasveti za zdravo življenje
Proces sprememb življenjskih navad

Dolgoročni proces spreminjanja



**ZAINTERESIRAN ZA
SPREMEMBE**



Svetovanje opustitve

Metoda 5A/5S

- Ask Sprašuj
- Advise Svetuj
- Assess Spoznavaj
- Assist Spodbujaj
- Arrange Spremljaj

Ocena motivacije

- pomembnost: “Ali je vredno truda?”
- zmožnost: “Ali lahko to izvedem?”
- pripravljenost: “Ali naj to storim sedaj?”

Iskanje učnega trenutka



NAČRT ZA VODENJE ZDRAVLJENJA

Načrt za vodenje
zdravljenja.

NAJPOGOSTEJŠE NAPAKE

- Medicinski žargon
- Gledamo stran od bolnika
- Ne dopustimo vprašanj
- Ne odgovorimo na vprašanja
- Nejasne razlage
- Zastraševanje
- Pretiran optimizem
- Predolgi monologi
- Ne preverimo, če je bolnik razumel
- Pokroviteljski odnos





Slovo

Slovo.



MEDICINA IMA MOČ V NASVETU

Zdravnik

- Ponudi predlog bolniku.
 - Bolnik se odloči, če ga sprejme.
- Prepozna in uporabi pravilen ukrep.

Skupine bolnikov

- Običajni
- Zahtevni
- Težavni



ZAUPANJE BOLNIKA ZDRAVNIKU

Ozadje zaupanja

- Sposobnost (znanje, veščine)
- Dobronamernost
- Doslednost
- Ljudje doživijo osebo kot svojo zdravnico! Ji zaupajo.
- Psihološka pogodba.



Zaključek

- Profesionalnost sodobnega zdravnika obsega učinkovito in dobro **klinično znanje** ter dobre **komunikacijske sposobnosti**.
- Uspešno vodenje posveta je orodje za realizacijo cilja (zdravljenje) in vzdrževanje dobrih medosebnih odnosov.