

Ocenjevanje sporazumevanja po modelu Calgary- Cambridge

Janez Rifel

Uvod

- Calgary-Cambridge model je bil predstavljen leta 1998
- Sistematični okvir spretnosti medicinske komunikacije, ki odgovarja dejanski strukturi obravnave pacienta
- Našteva in opisuje posamezne spretnosti za učinkovito sporazumevanje med zdravnikom in pacientom
- Izčrpen nabor bistvenih spretnosti, ki so veljavne in uporabne tako na dodiplomskem, specializantskem nivoju kot tudi pri kontinuiranem izobraževanju zdravnikov



Uvod

- 71 osrednjih, na dokazih temelječih spretnosti sporazumevanja
- Uporabljajo se po potrebi, ni se jih treba držati kot pijanec plota
- Medicinski posvet je zelo kompleksen proces

Cilji sporaumevanja v zdravstvu

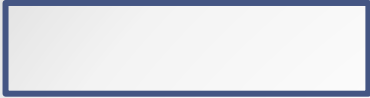
Povečati:

- Natančnost
- Učinkovitost
- Podporo pacientu

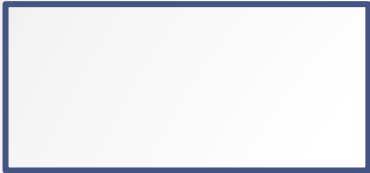
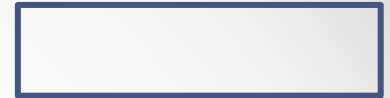
Izboljšati pacientovo in zdravnikovo zadovoljstvo

Izboljšati zdravstvene izide

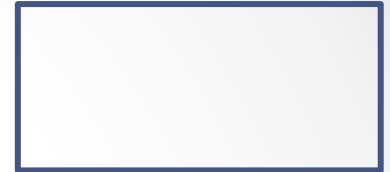
Promocija sodelovanja in partnerstva (na odnos osredotočena oskrba)



Začetek obravnave

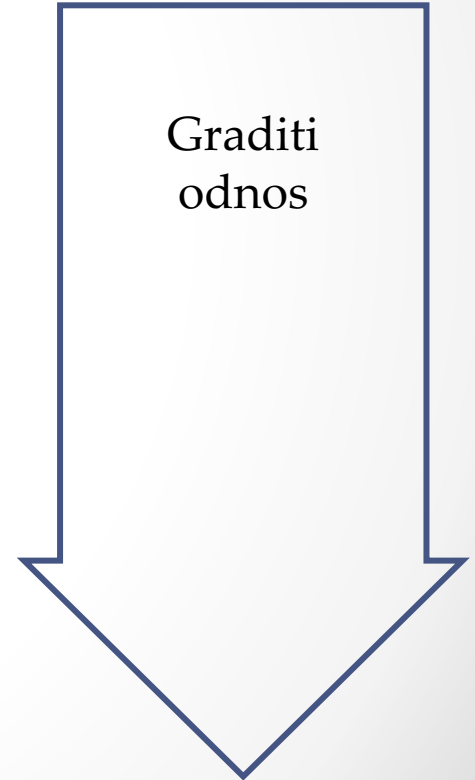


Zbiranje informacij



Zagotavljati
strukturo

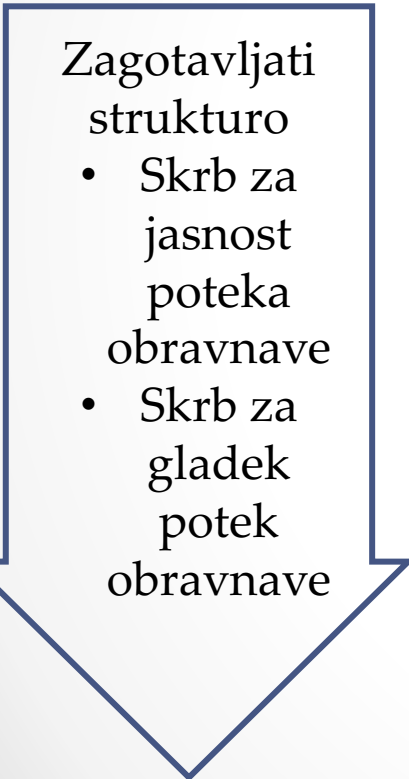
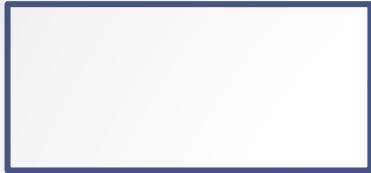
Telesni pregled



Graditi
odnos

Razlaga in načrtovanje

Zaključek obravnave



Začetek obravnave

- Priprava
- Vzpostavitev odnosa
- Ugotoviti vzroke za posvet

Zbiranje informacij

- Raziskati pacientove probleme:
 - Biomedicinska perspektiva
 - Pacientova perspektiva
 - Ozadje (kontekst)

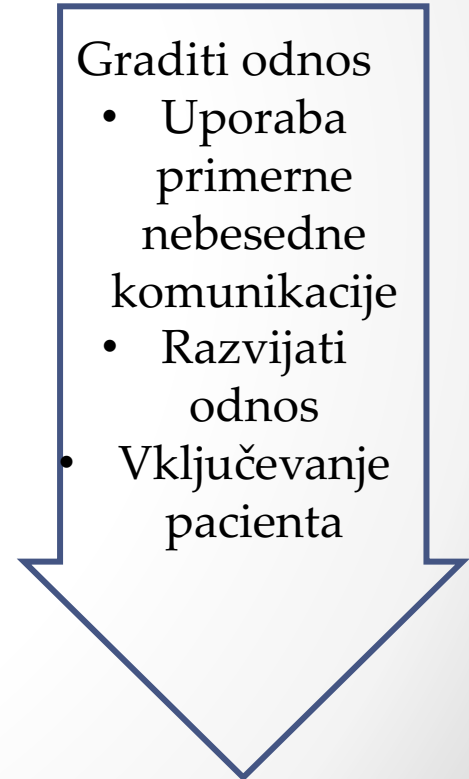
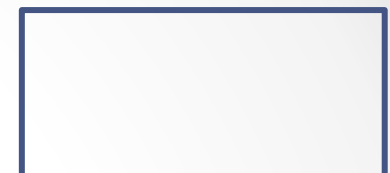
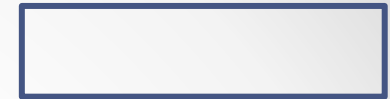
Telesni pregled

Razlaga in načrtovanje

- Točnost in primerna količina informacij
- Pomoč pri razumevanju
- Doseči skupno razumevanje: upoštevanje pacientovega bolezenskega okvirja
 - Skupno odločanje

Zaključek obravnave

- Primeren zaključek
- Načrtovanje za naprej



Vsebina in postopek

Zbiranje informacij

Postopkovne veščine:

- Pacientova zgodba
- Stil vprašanj (odprta, zaprta)
- Aktivno poslušanje
- Spodbujanje pacientovega odgovora
- Odzove se na pacientove namige
- Pojasnitev
- Povzemanje
- Uporaba primerne jezika (žargon)



Vsebina in postopek

Zbiranje informacij

Vsebina:

Biomedicinska perspektiva:

- Sosledje dogodkov
- Analiza simptomov
- Pregled relevantnih organskih sistemov

Pacientova perspektiva:

- Ideje in prepričanja; strahovi; pričakovanja (ICE)
- Učinki na življenje
- Občutja

Ozadje (kontekst)

- Težave v preteklosti, alergije, družinska in socialna anamneza,