

# 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



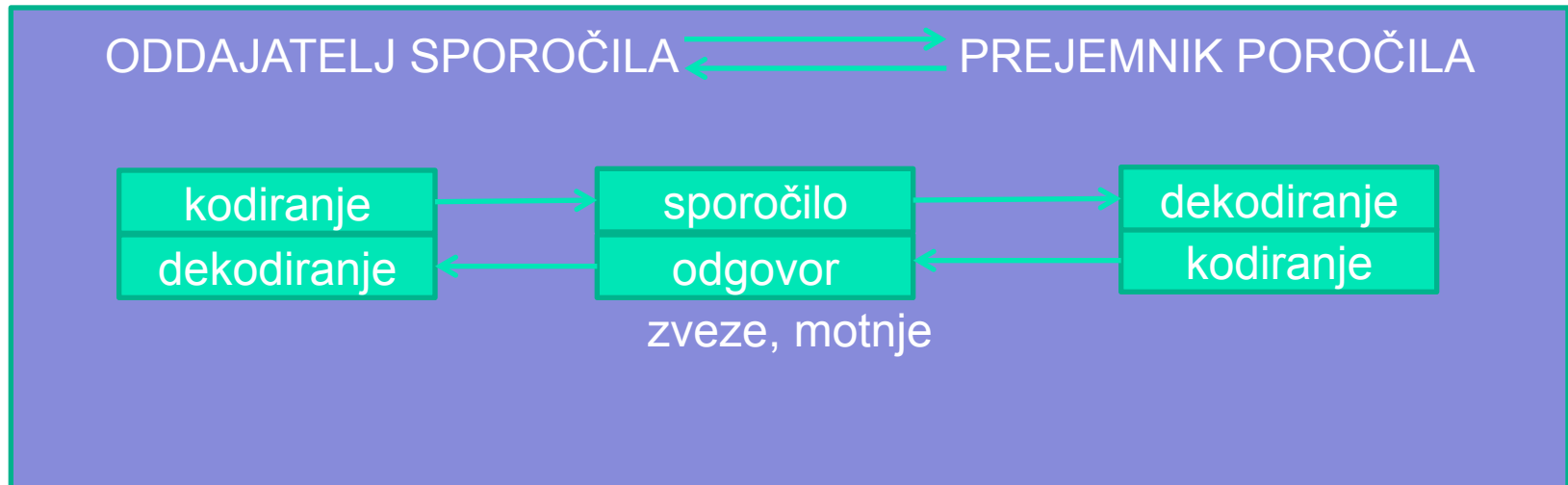
# ZAKAJ JE POMEMBNO?

- 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**.

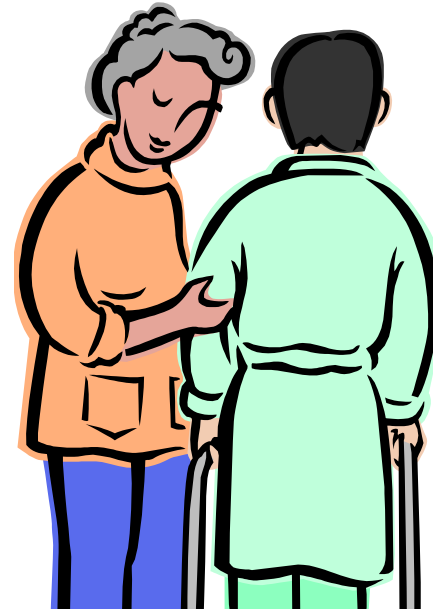




# OBLIKE SPORAZUMEVANJA

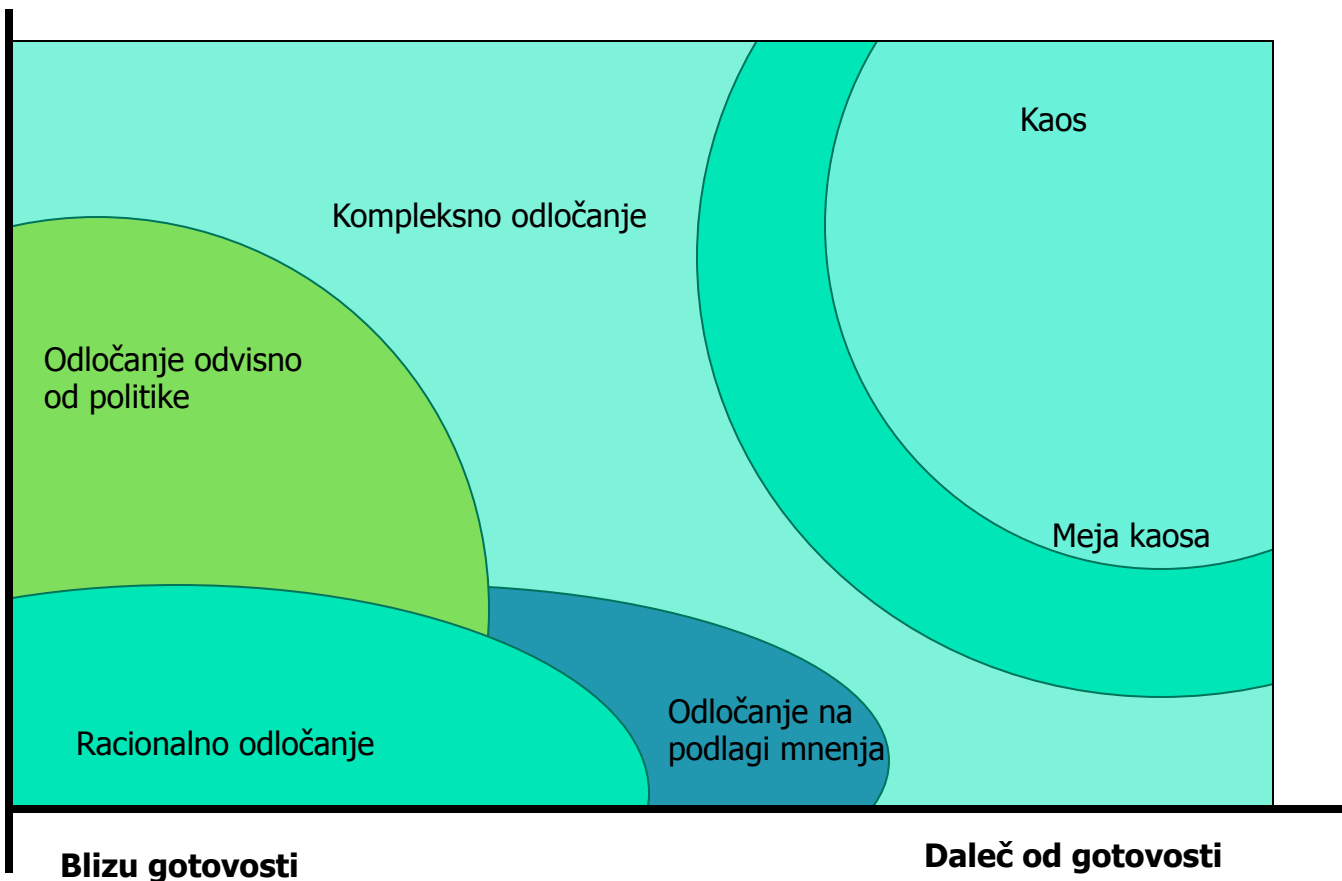
---

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

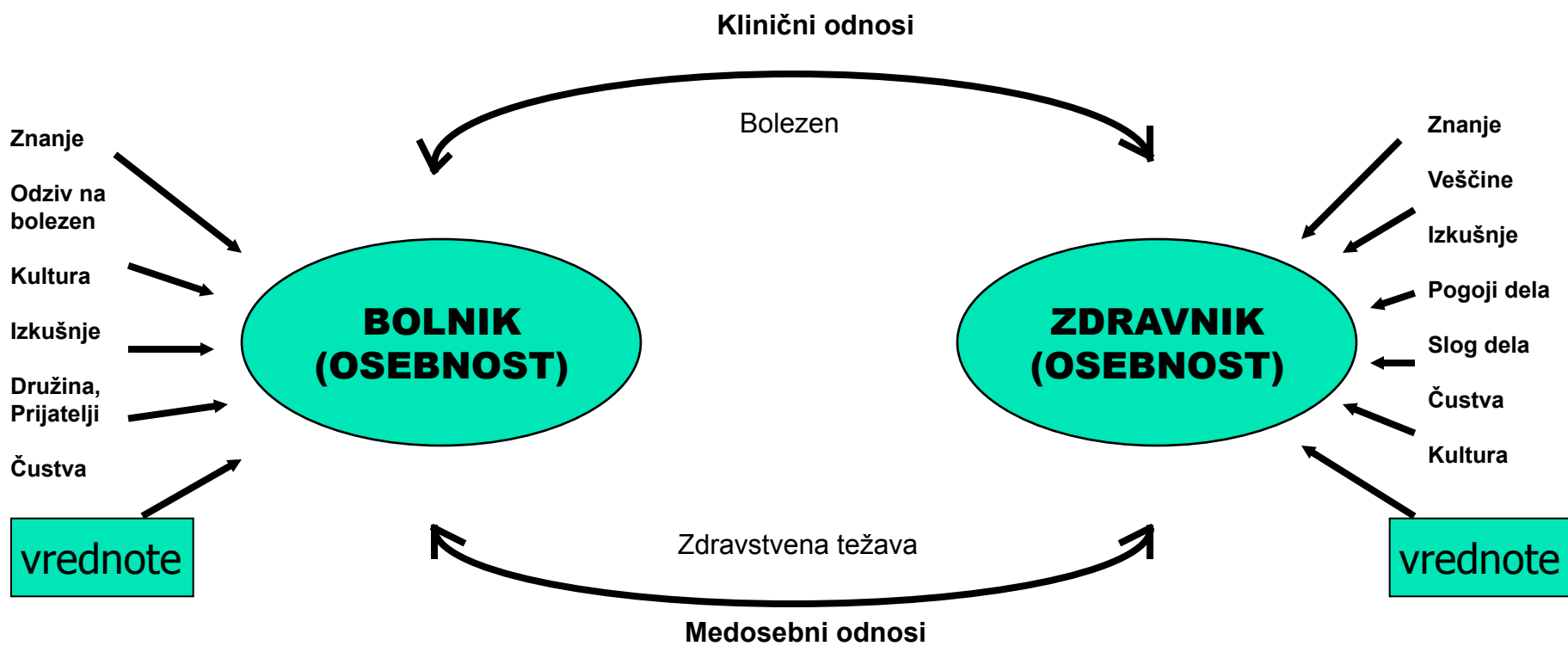


# KOMPLEKSNOST POSVETA

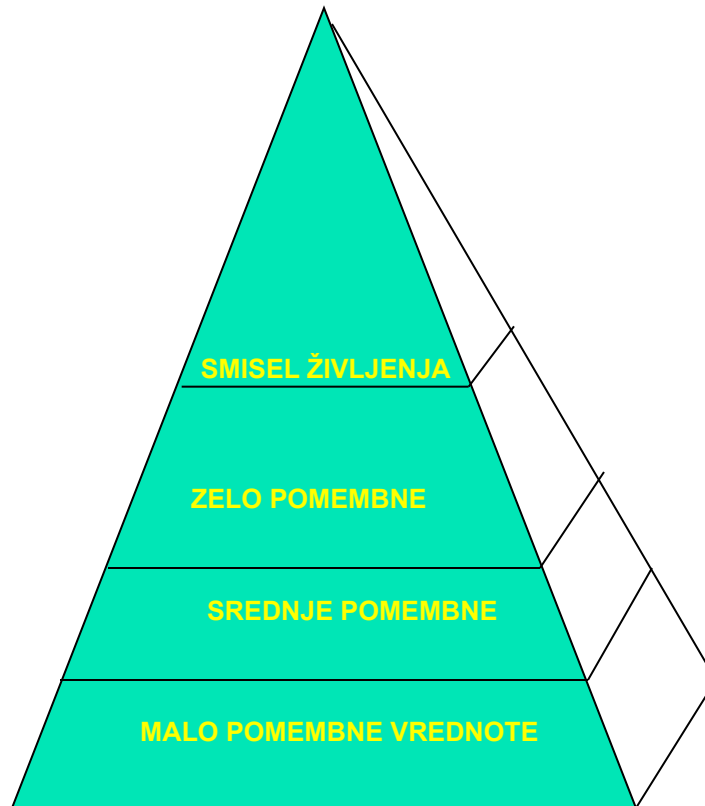
Daleč od  
soglasja



# UDELEŽENCI POSVETA



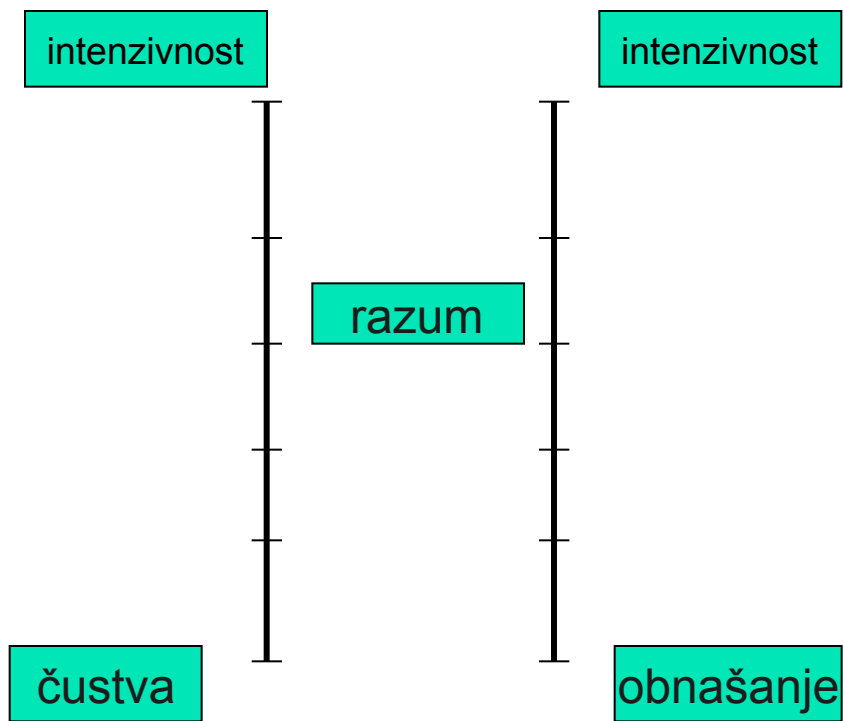
# PIRAMIDNI SISTEM VREDNOT



**OGROŽANJE VREDNOTE**  
(neprijetna čustva)

**POTRJEVANJE VREDNOTE**  
(prijetna čustva)

# PROFESIONALNO SPORAZUMEVANJE

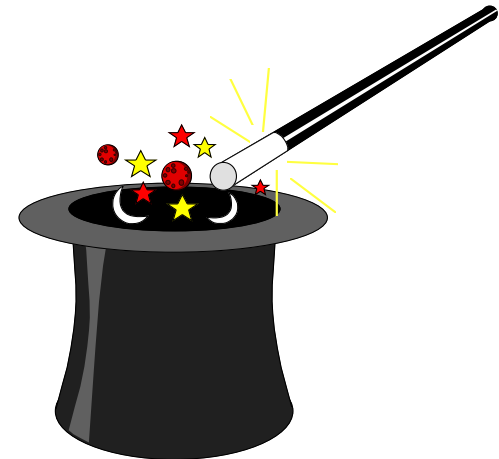


- Čustvo čutim, obnašanje izberem.
- Obnašanje je sredstvo za realizacijo cilja.
- Intenzivnost prilagajamo sobesedniku.
- Čustva so potencialna energija, ki jo pretvarjamo v kinetično (obnašanje).

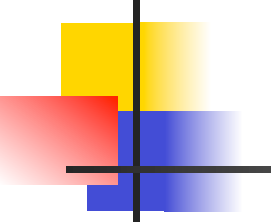


# RAZLIČNI MODELI SPORAZUMEVANJA Z BOLNIKOM

- 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

---

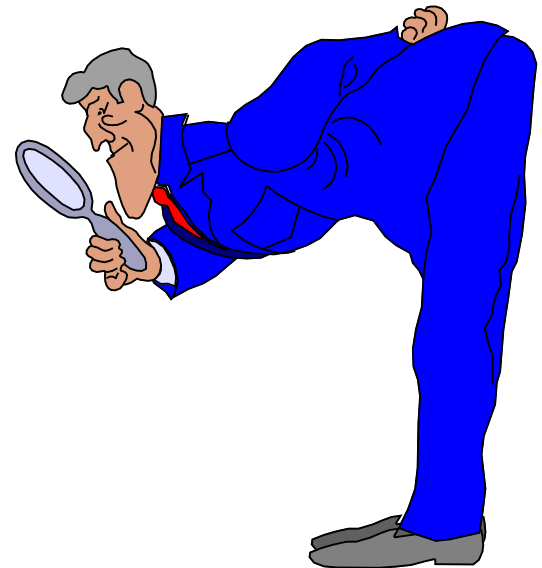
- Vzpostavitev stika
- Odkrivanje vzrokov bolnikovega obiska
- Razjasnitev problema
- Definiranje problema
- Razlaga in doseganje soglasja
- Izdelava načrta za vodenje zdravljenja



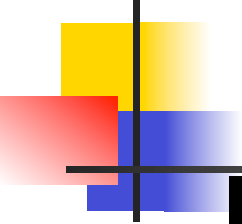
# ODKRIVANJE VZROKOV BOLNIKOVEGA OBISKA

---

- 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.





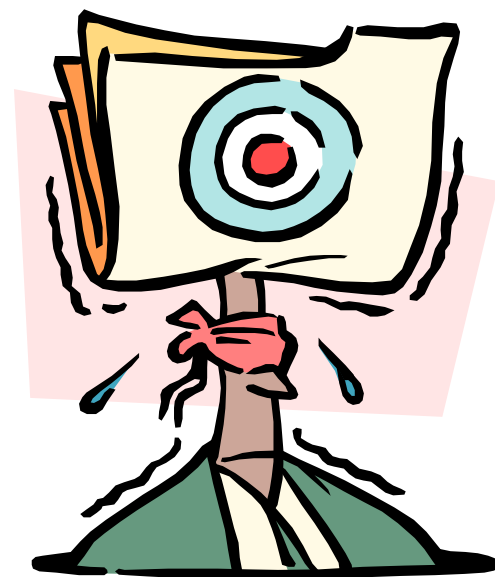
# POIMENOVANJE

---

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

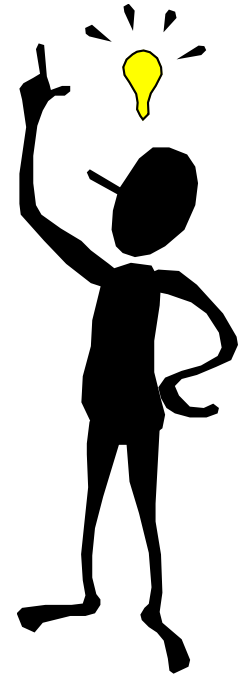




# IZDELAVA NAČRTA ZA VODENJE ZDRAVLJENJA

---

- 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



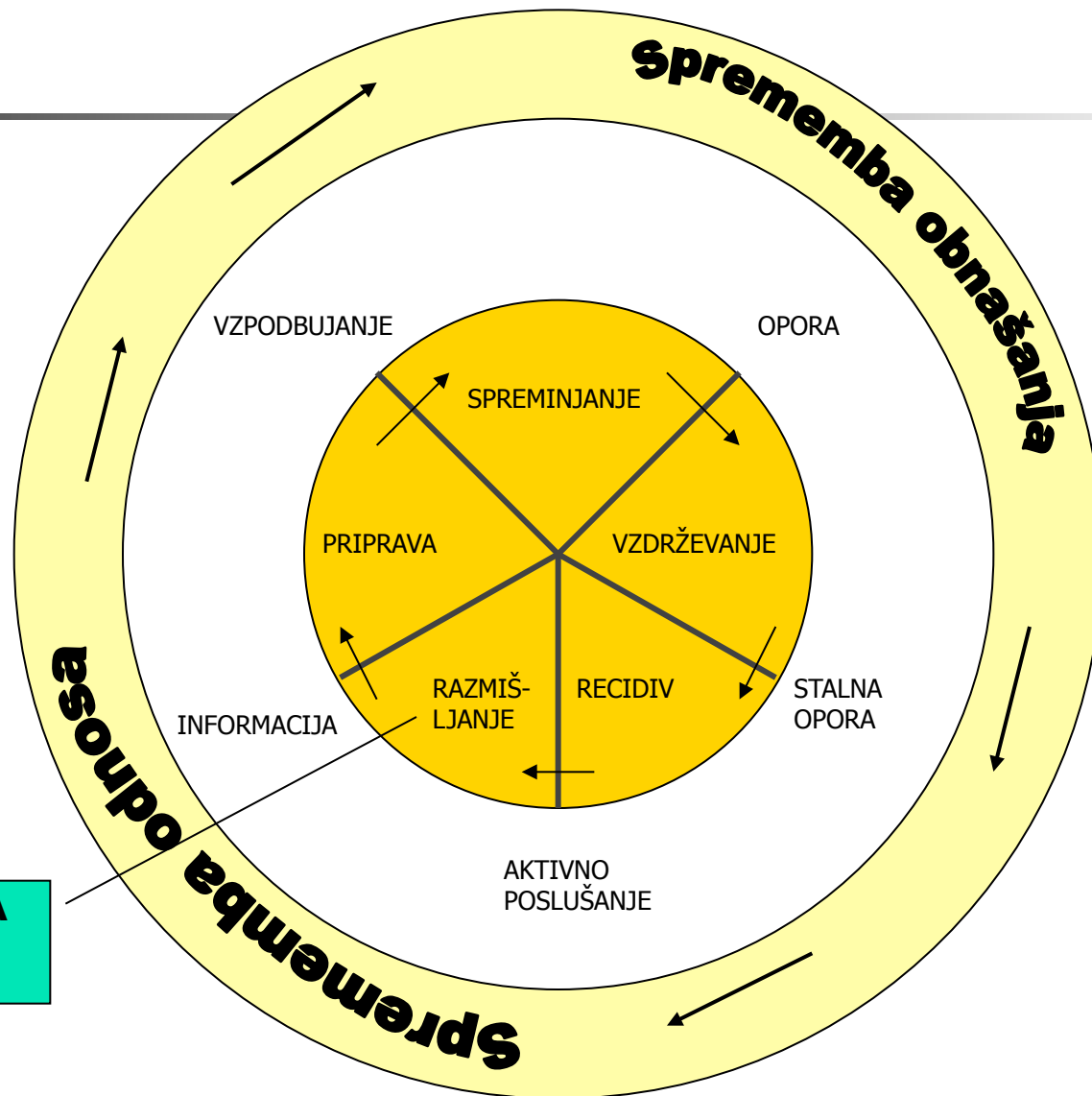
## IZDELAVA NAČRTA ZA VODENJE ZDRAVLJENJA

---

- 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.