



ПАЦИЕНТ-ЦЕНТРИРАН ПОДХОД И ЕМПАТИЧНА ПОДДКРЕПА

***КАК ДА РАЗВИВАМЕ
КОМУНИКАТИВНИТЕ УМЕНИЯ
НА СТУДЕНТИТЕ?***

**Гл.ас. Никола Георгиев, дм
сектор «Медицинска педагогика»**

КАКВИ СА ФАКТИТЕ, ОПРЕДЕЛЯЩИ АКТУАЛНОСТТА НА ТЕМАТА?



Основни елементи на Добрата медицинска практика на лекарите в България:

- ☐ професионален интегритет /компетентност/;
- ☐ комуникативни умения;
- ☐ етично поведение;
- ☐ достойно отношение към пациентите;
- ☐ умения за работа в екип.

КАКВИ СА ФАКТИТЕ, ОПРЕДЕЛЯЩИ АКТУАЛНОСТТА НА ТЕМАТА?



Взаимоотношенията
лекар-пациент
и придържането към
лечебно-диагностичната
схема



Copyright: Bawabaw/istock.com

КАКВИ СА ФАКТИТЕ,
ОПРЕДЕЛЯЩИ АКТУАЛНОСТТА
НА ТЕМАТА?

“ЛЕКАРСТВОТО ЛЕЧИТЕЛ”



Срещата
медицински специалист – пациент
като взаимоотношение, внасящо
успокоение.

“ЛЕКАРСТВОТО ЛЕЧИТЕЛ”

«Сигурността, че си при тези,
които ще положат грижи,
за да облекчат страданието и
имат компетентност да се
справят с болестта.»

Балинт



ОБРАТНА ВРЪЗКА: За преживените “добри” и “лоши” консултации

Когато пациентите описват преживените “**добри**” и “лоши” консултации, поставят **по-силен акцент** върху емоционалното съдържание на консултацията и поведението на медицинския специалист, отколкото на конкретните клинични процедури.

*(Cegala et al; Curtis et al, 2004;
Takayama and Yamazaki, 2004)*



Фактори, затрудняващи комуникацията медицински персонал – болен



- ❑ Недостиг на емпатична подкрепа;
- ❑ Прояви на психогенна ятрогения;
- ❑ Прекалена емоционална дистантност :
 - дезинтересованост; подценяване, негативност;
 - недооценяване на ситуацията, когато се изисква грижа; стереотипно /незачитащо индивидуалността на болния/ поведение;
 - липса на желание за диалог, прибързаност; неумение за активно слушане;
 - професионален „жаргон“.
- ❑ Неподходящо поведение и нетактични изказвания, пренебрегващи потребността на болните от коректно поднесени сведения.

Комуникацията лекар – пациент

Комуникацията лекар – пациент включва вербални и невербални процеси, чрез които лекарят получава и споделя информация с пациента, като по този начин се изгражда терапевтична връзка.



Комуникацията изглежда лесна работа.
В действителност този вид комуникация може да се окаже доста голямо предизвикателство.



Съвременна визия за добра клинична практика



Ефективни
комуникационни
умения за
медицински
специалисти



КАКВИ СА ФАКТИТЕ,
ОПРЕДЕЛЯЩИ АКТУАЛНОСТТА
НА ТЕМАТА?

Съвременна визия за добра клинична практика

Ползи:

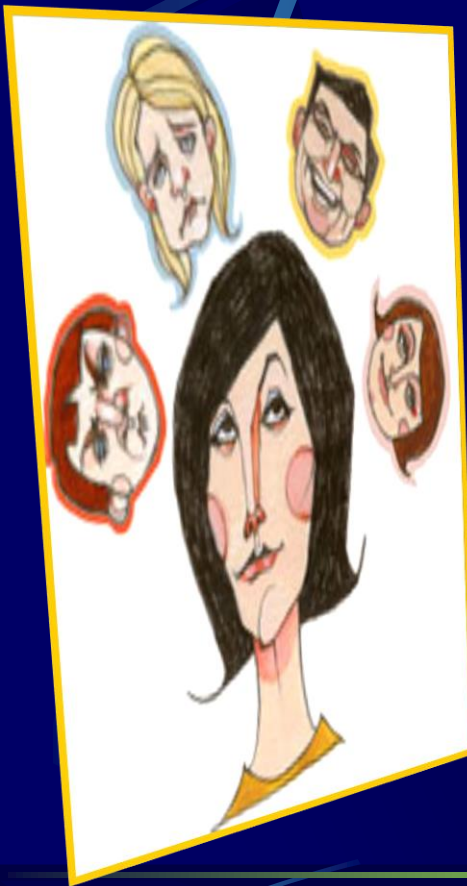
1. спестяват се максимално възможните разочарования при реципиента на медицинската услуга;
2. превенция на професионален стрес, посредством туширането на потенциалните разочарования у пациента, провокиращи усещане за провал, безпомощност, гняв и неудовлетвореност у лекаря.



- ориентирана към отношенията;
- акцентира върху първичната преценка на психологичните аспекти на личността.

Chatham, Donn R. „Avoiding and Correcting Complications in Facial Plastic Surgery: Patient Selection”, *Facial Plastic Surgery*, 2012; 28(03): 253-259

Пациент-центрираният подход и първичната оценка



- Колкото повече време се отделя на „идентифицирането” на пациента, толкова по-малко време ще е нужно за „справянето” с него след това.
- Вслушване и съобразяване с наблюденията на медицинския персонал – тяхното мнение и коментари за пациента.
- Запомнете фразата: „Обясненията, дадени преди медицинските манипулации, правят информираното съгласие. Обясненията, дадени след тях, са извинение.”

Chatham, Donn R. „Avoiding and Correcting Complications in Facial Plastic Surgery: Patient Selection”, Facial Plastic Surgery, 2012; 28(03): 253-259

„Мъдър е не този лекар, който знае много, а този, който ще препоръча на болния най-необходимото, ще го разбере напълно и ще се отнася към него по най-добрия начин” .



**За това са необходими
поне три умения:**

- 1. Да бъде изслушван пациента;**
- 2. Да се разбере това, което той споделя за болестта си;**
- 3. Да се даде необходимия професионален съвет за успешно лечение.**



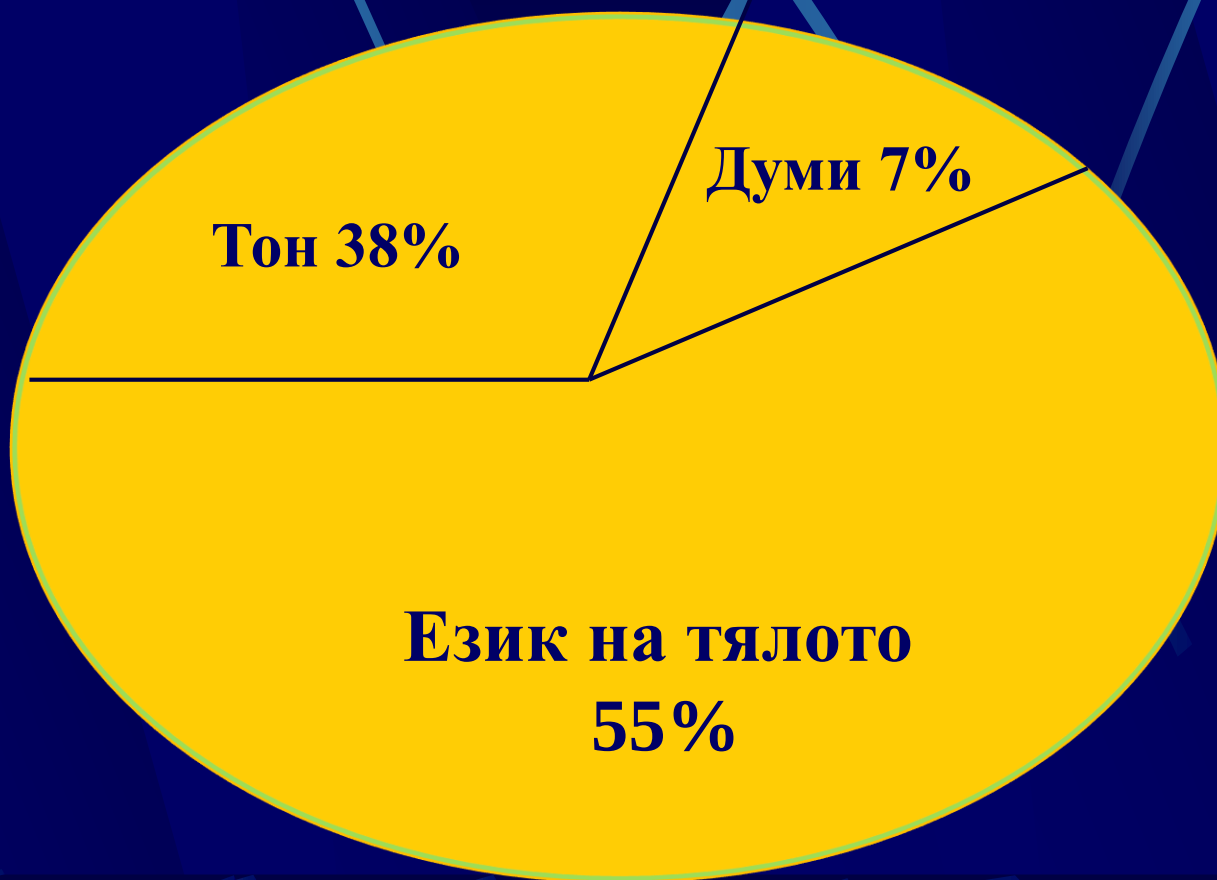
**“Който добре разпитва,
добре диагностицира! “
“Който добре
диагностицира – добре
лекува!”**

- ☐ **Рефлексивно
/активно/ слушане**
- ☐ **Нерефлексивно
/пасивно/ слушане**



ОСНОВНИ ФОРМИ НА ЖИВАТА КОМУНИКАЦИЯ

ОБЕМ НА ПРЕДАВАНАТА ИНФОРМАЦИЯ



Невербалният стил на комуникация лекар-пациент

- **Невербалните кодиращи и декодиращи умения на лекаря са значим компонент от способността за осъществяване на емпатична връзка в терапевтичните взаимоотношения.**

*(P. Bellet, M. Maloney ; T. Slama-Cazacu; P. Moore,
N. Adler, P. Robertson)*



Принципи

достъпна и точна информация

сътрудничество в общуването

по-скоро задавайте въпроси, вместо да
изказвате мнение

по-скоро подкрепа, отколкото убеждаване

повече проучване отколкото увещаване

вдъхвайте увереност и разбиране



Интервюто

Осъществете зрителен контакт, здрависайте се и се представете

Настанете пациента удобно и създайте хармонична връзка

Не се изправяйте

Дайте възможност на пациента да представи историята си

Използвайте **отворени** въпроси

Не си мислете, че хората имат познания по медицина – обяснявайте – използвайте примери

Запознайте се с произхода и средата на пациента (религиозни или културни бариери)

Насърчавайте го да задават въпроси

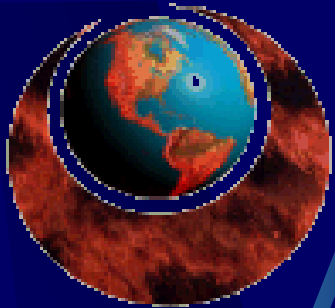
Обръщайте внимание както на вербалните, така и на невербалните знаци

Избягвайте осъдителен език или поведение

Насърчавайте пациента

Изградете партньорство – това ще окуражи пациента да се върне за последващо изследване

Бъдете наясно с невербалните знаци, които отправяте - не показвайте раздразнение, неодобрение, нетърпение



Ефективно професионално общуване в медицинската практика

То се постига посредством :

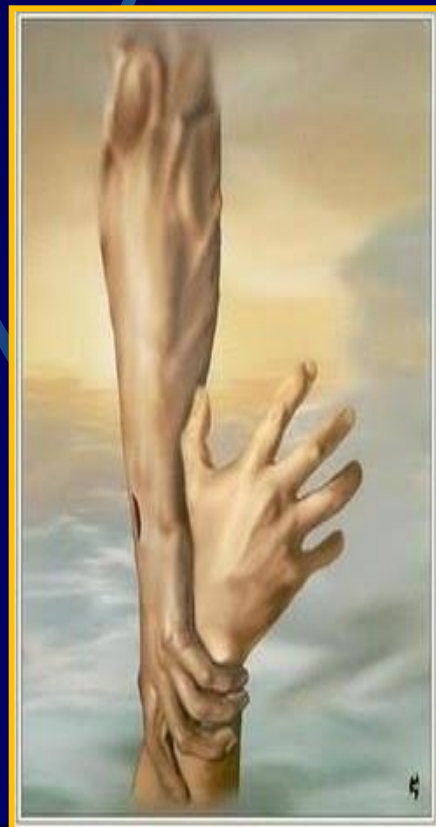
- ☐ съблюдаване както на универсалните, така и на специфичните за медицинската практика правила за общуване;
- ☐ установяване на *принцип за комуникация, поставяща в центъра пациента;*
- ☐ отчитане и адаптиране към индивидуалните особености и потребности на конкретния болен;
- ☐ създаване на атмосфера на доверие, подкрепа и емпатийност в процеса на професионално общуване.



ЕМПАТИЯ

*(от гр.ез. Empatheia -
съпреживяване)*

**В медицинската практика
емпатията се разглежда
като способност на лекаря,
осигуряваща ефективно
взаимодействие с болния.**





Защо да осъществяваме емпатична подкрепа?



- улеснява клиничното интервю,
- повишава ефективността при събирането на информация,
- съдейства за създаването на доверие у пациента към терапевта и медицинския екип.

*Archives of Internal Medicine, one of the
JAMA/Archives journals, 2011*

Бариири пред изразяването на емпатия в медицинската практика

Опасения /или погрешни схващания/ като:

- Не е необходимо изразяване на съпричастност към пациента, единствено важно е изпълнението на преките професионални задължения;
- Преживяванията на страдащия крият риск от емоционално изчерпване;
- Недостатъчно познания и умения за осъществяване на емпатично поведение. (F. Platt, V. Keller)





Основни стъпки в изразяването на емпатична подкрепа

- Разпознаване наличието на силни чувства в поведението на пациента (страх, гняв, мъка, разочарование);
- Изразяване на възприятието на терапевта за чувствата на пациента (*"Мога да си представя, че.."* или *"Това звучи като че сте разстроен заради ..."* и др.);
- Зачитане на усилията на пациента да се справи със затрудненията;
- Предлагане на подкрепа и партньорство (*"Аз ще работя с вас, за да ..."* или *"Да видим какво можем да направим заедно, за да ..."*).





**МОЛЯ,
СПОДЕЛЕТЕ
ВАШИЙ ОПИТ!**