



Pomen sporazumevanja za delo zdravnika

Izr. prof. dr. Marija Petek Šter
Katedra za družinsko medicino



DOBRODOŠLI!



Vsebina

- Zakaj je učinkovito sporazumevanje v medicini potrebno?
- Kakšen je namen sporazumevanja?
- Kakšno naj bo učinkovito sporazumevanje?



Kakovostna in varna obravnava bolnikov

„If you can't communicate, it doesn't matter what you know.“
(Cris Gardner)

- Klinično znanje
- Ustrezno sporazumevanje z bolnikom, sodelavci, svojci... ki ga oblikujemo s pomočjo besednega in nebesednega sporazumevanja



Prenos znanstvenih spoznanj v obravnavo posameznega bolnika

- Sporazumevanje je most med na dokazi temelječo medicino in posameznim bolnikom



Zakaj je učinkovito sporazumevanje v medicini potrebno?

- **Boljše (bolj kakovostne, bolj varne) oskrbe bolnikov**
- Omogoča bolj zanesljivo diagnozo
- Omogoča prepoznavo čustvene stiske in ustrezen odziv nanjo
- Pripomore k večjemu zadovoljstvu bolnikov in njihove manjše čustvene obremenitve zaradi težav, ki jih imajo
- Pomaga ustvariti bolnike, ki se strinjajo in sledijo zdravnikovim navodilom (doseganje soglasja)




Namen sporazumevanje?

- Reševanje problemov
- Zmanjševanje stresa
- Pridobivanje informacij
- Sprejemanje odločitev
- Prepričevanje
- **Oblikovanje (vzpostavitev) odnosov**
- Pomiritev
- Izražanje čustev

S kom se sporazumevamo

- **Z bolnikom**
- Z bolnikovimi družinskimi člani ali oskrbniki
- Z drugimi člani tima – strokovne, organizacijske dileme
- S kolegi, s specialisti drugih strok – posvet, nasvet
- S predstavniki skupnosti: prostovoljne skupine, društva, voditelji skupnosti...
- Sami s sabo: razmišljamo o kompleksnih bolnikih



Katera znanja, večine in stališča potrebujemo, da se lahko učinkovito sporazumevamo

- **TEMA:** Poznavanje problematike, o kateri se pogovarjamo z bolnikom
- **PROCES:** Poznavanje procesa sporazumevanja: kako sprašujemo, da zberemo podatke, vzpostavimo odnos, oblikujemo zaključke
- **DOJEMANJE:** Kaj mislijo in čutijo – sposobnost reševanja kliničnih primerov, razumevanja in sprejemanja bolnikovega razumevanja in sprejemanja bolezni, stališč in čustev, strahov ...



Kakšno je učinkovito sporazumevanje z bolnikom?

- Empatičen odnos s sogovornikom (naklonjenost, toplina)
- Samozavest tistega, ki vodi pogovor
- Aktivno poslušanje in odziv na sogovornikove namige
- Jasna in natančno postavljena vprašanja
- Brez nepotrebne ponavljanja



Postavljanje vprašanj

- Odprta vprašanja, zlasti na začetku pogovora
- Uporaba zaprtih vprašanj, ko želimo izvedeti odgovor na točno določeno vprašanje
- Vprašanja za preverjanje in razjasnitev
- Ne postavljajte več vprašanj hkrati
- Pustite bolniku dovolj časa, da odgovori
- Uporabite preproste izraze, zlasti, če vidite, da vas bolnik ne razume ali so njegovi odgovori nejasni
- Nakažite, kaj nameravate vprašati v nadaljevanju




Poslušanje

- Dovolite bolniku, da pripoveduje, brez prekinjanja
- Osredotočite se na bolnikovo pripovedovanje in poizkušajte razumeti njegova čustva
- Bodite pozorni na verbalne in neverbalne namige
- Da pokažete svoje zanimanje, uporabite verbalne (povzemite bolnikov stavek, izrazite strinjanje...) in neverbalne spodbude (govorica telesa, očesni kontakt, dotik)
- Dovolite premore in tišino



Katere so najpogostejše napake v sporazumevanju

- Zdravnik bolnika **ne posluša**
- Bolniku **ne posreduje potrebnih informacij**
- Zdravnik pokaže **premalo zanimanja ali spoštovanja do bolnika**



Najpogostejše težave, ki jih imajo pri sporazumevanju študentje

- Ne uspejo zbrati vseh potrebnih informacij o bolniku
- Ne izvejo, kako pomembno bolnikove težave vplivajo na njegovo življenje/življenje njegove družine
- Ne zaznajo in se ne odzovejo na verbalna ali neverbalna sporočila, ki jih posreduje bolnik
- Pokažejo, da jih pogovor dolgočasi



Ključno sporočila

- Učinkovito sporazumevanje pomeni **spodobnost postavljanja vprašanj, aktivnega poslušanja in spodbujanja sogovornika**
- Veščine sporazumevanja **se da naučiti in jo je potrebno vaditi**
- Spodobnost dobrega sporazumevanja z bolnikom je **del profesionalizma zdravnika**