

Razsežnosti in omejitve v posvetu z bolnikom v ambulanti DM



Nadja Pfajfar Križnič
Zreče 2014



Cilji

Ob koncu te delavnice naj bi udeleženci:

- Obvladali strategije postavljanja meja v posvetu z bolnikom
- Spoznali veščine, ki so potrebne za učinkovito komunikacijo v težavnih posvetih
- Znali kljubovati vse večjim zahtevam bolnikov, stroke in družbe



Stanje v družbi

- Staranje prebivalstva
- Komorbidnost
- Zmanjšanje oskrbe v skupnosti
- Naraščajoči socialni problemi
- Financiranje



Izjemna vloga posveta

Zdravnik je pod pritiskom:

- Časa
- Komorbidni bolnik
- Sredstva
- Nerealna pričakovanja
- Nerazumne zahteve



Čas

- Dolžina posveta se razlikuje v Evropi
- Slovenija: 6,9 minute
- Nekaterne Skandinavske države: 15 minut
- Reševanje več problemov v enem posvetu



Komorbidnost

- Staranje prebivalstva
- Povečanje delavnih obremenitev
- Več zapletenih primerov



Sredstva

- Racionalizacija
- Razložiti bolniku zakaj ne more imeti določenega zdravljenja



Kako postaviti omejitve

- Biti jasen- kaj je možno doseči v okviru možnosti, ki so na voljo
- Pogajati se
- Napotitev oz. intervencija ni vedno za bolnika najboljša izbira



Pričakovanja

- V poslovnem svetu velja pravilo: malo obljub in večji izkupiček- zadovoljna stranka
- V zdravstvu velja velikokrat obratno: velike obljube in rezultat pod pričakovanji



Pritožbe

Tožba zaradi malomarnosti proti zdravniku lahko rani njegov profesionalni ugled bolj kot lahko bodalo rani njegovo telo.

Denning



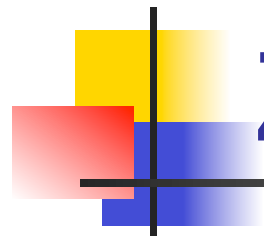
Vedno se zdi, da se motimo....

....pogosteje moramo diagnosticirati depresijo in afektivne motnje...vendar... (tri leta kasneje).....predpisuješ preveč antidepressivov



Kako zmanjšati nevarnost pritožb in tožb

Komunikacija, komunikacija,
komunikacija.....



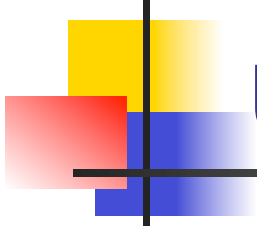
Zakaj se bolniki pritožujejo

- Neugodni izidi zdravljenja- 5-10%
- Le 2-3% bolnikov z neugodnimi izidi zdravljenja dejansko toži zdravnike ali zdravstvene ustanove
- Večina zahtevkov sprožijo ljudje, ki niso bili malomarno zdravljeni



Zakaj pride do pritožb oz. tožb

- Slaba komunikacija- 70%
- Zaradi nezadovoljstva s postopki in rezultati zdravljenja
- Zaradi ugotavljanja kaj se je zgodilo in zakaj
- Za uveljavljanje odgovornosti
- Zaradi odškodnine



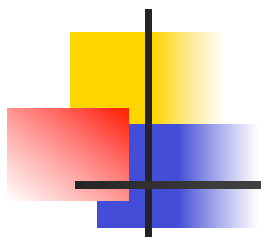
Kaj vpliva na odločitev, da se ukrepa proti zdravniku

- Nevljudnost
- Pomanjkljiva komunikacija
- Nespoštljivost
- Če se ne drži dogovorov (ne vrača klicev, zamuja....)



Katere zdravnike tožijo

- Moške pogosteje kot ženske
- 50% vseh pritožb je na račun 9% zdravnikov (predhodne pritožbe)



Večina razočaranj je povezanih z
neizpolnjenimi pričakovanji



Kaj pričakujejo bolniki

- Ustrezen čas posveta
- Zdravnikovo zanimanje za bolnikove težave
- Pomoč zdravstvenega osebja
- Dosegljivost izven delavnega časa
- Usposobljenost zdravnika
- Spoštljiva obravnava
- Pazljivo poslušanje



Bolnikova nerealna pričakovanja

- Neomejen čas posveta
- Na razpolago 24 ur na dan, 7 dni na teden in 52 tednov na leto
- Vsa zdravljenja bodo vedno 100% uspešna
- Vsi problemi bodo rešeni v enem posvetu



Učinkovit posvet

- Besedno sporazumevanje
- Nebesedno sporazumevanje- 80%



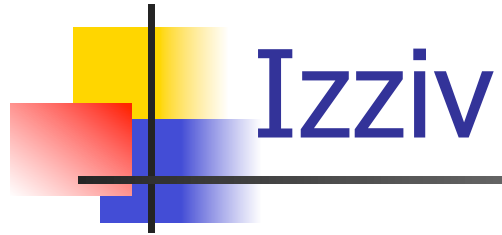
Lastnosti zdravnikov

Brez pritožb

- Bolnika vključijo v zdravljenje
- Bolniku namenijo dovolj časa
- Pojasnijo potek posveta
- Preverjajo, če jih bolnik razume
- Nudijo čustveno podporo

S pritožbami

- Bolnika ne vključijo v zdravljenje
- Bolniku ne namenijo dovolj časa
- Jim ne odgovorijo na vprašanja
- Bolniki ne dobijo dovolj pojasnil
- Bolniki se čutijo prezrte



Izziv

Prepričati bolnika:

- Da ga poslušáš
- Da ti ni vseeno
- Da bo dobil ustrezno zdravljenje



Potek posveta

- Vzpostavi osebni kontakt
- Dovolj bolniku, da pove svojo zgodbo - ne traja več kot 90 sekund
- Povzemi vsebino in čustva
- Bolniku dovolj, da te sprašuje
- Odgovarjaj mu preprosto in jasno
- Pripravi načrt zdravljenja in vključi bolnika v zdravljenje



Strategije za posebne razmere

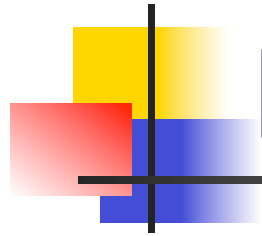
- Jazen, razburjen bolnik
- Neupravičene zahteve za preiskave in napotitve
- Zahteva po antibiotikih pri virusnih okužbah



Univerzalni protokol za razburjene bolnike

The Universal Upset Person Protocol-**UUPP**

- Najprej čustva: “ izgledate resnično razburjeni”
- Povejte mi kaj o tem
- Zelo mi je žal, da se tako počutite
- Kako naj vam pomagam
- Jaz bi vam predlagal, da....
- Hvala vam, da ste mi to povedali, pomembno je, da razumeva drug drugega



Nebesedna komunikacija

- Zadrži očesni kontakt in umirjeno držo
- Izberi ustrezen prostor
- Poišči pomoč (npr.vodje...)



Neupravičene zahteve za preiskave in napotitve

- Umiri zadevo
- Bodi radoveden
- Pazljivo poslušaj
- Povzemi
- Pogajaj se



Neupravičene zahteve po antibiotikih

- Sočustvuj- **E**mpathise
- Oceni - **E**valuate
- Izobražuj- **E**ducate