ALI JE NUJNO DA JE OBRAVNAVA BOLNIKA Z MEDICINSKO NEPOJASNJENIM STANJEM TEŽAVNA?

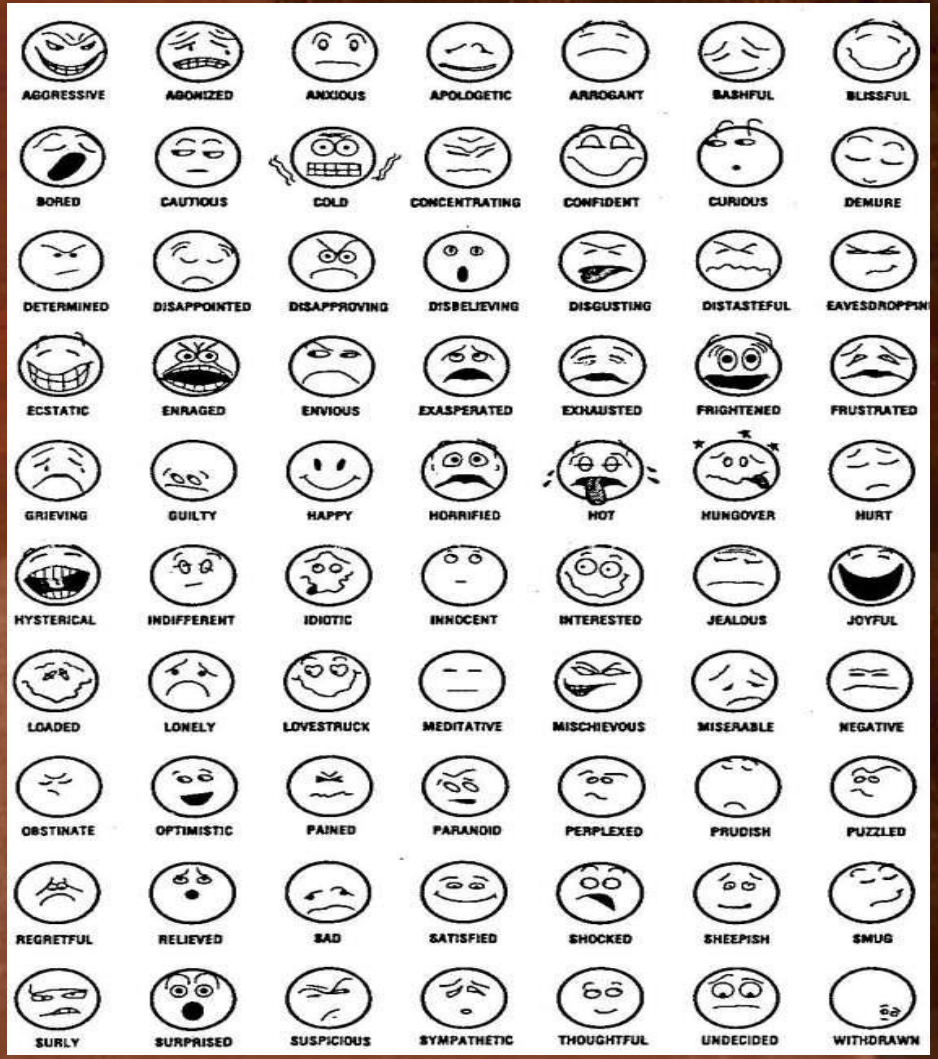
MODUL MEDICINSKO NEPOJASNJENA STANJA

izr. prof. dr. Polona Selič, univ. dipl. psih.

PRIČAKOVANJA?

OSEBE
ALI
VEDENJE?

LEPLJIVI?
NEDOPOVEDLJIVI?
NEUGODNI?
TEŽAVNI?
NAPORNI?
ZOPRNI?
MANIPULATIVNI?



Komunikacijske in odnosne kompetence zdravnika

Veščine komuniciranja:

- zmožnost **pridobivanja potrebnih informacij** od bolnika v diagnostičnem procesu
- **svetovanje**
- **posredovanje navodil**
- oblikovanje **skrbnega odnosa** s pacientom

zagotavljanje najboljšega izida zdravljenja in pacientovega zadovoljstva

dejavnik tveganja #1: **NEZAUPANJE**

- negacija zaupanja
- ocena, da je drugi **slab** ali **zlonameren** oziroma **nedosleden** in **nekompetenten**

- **triada:**

  NEDOBRONAMERNOST
  NEKOMPETENTNOST/ NESPOSOBNOST
  NEDOSLEDNOST

Izhodišče:

*Odnos med pacientom in zdravstvenim delavcem temelji na **zaupanju**.*

varovalni dejavnik #1: **ZAUPANJE**

O medsebojnem zaupanju govorimo takrat, ko osebi v odnosu druga za drugo verjameta, da sta:

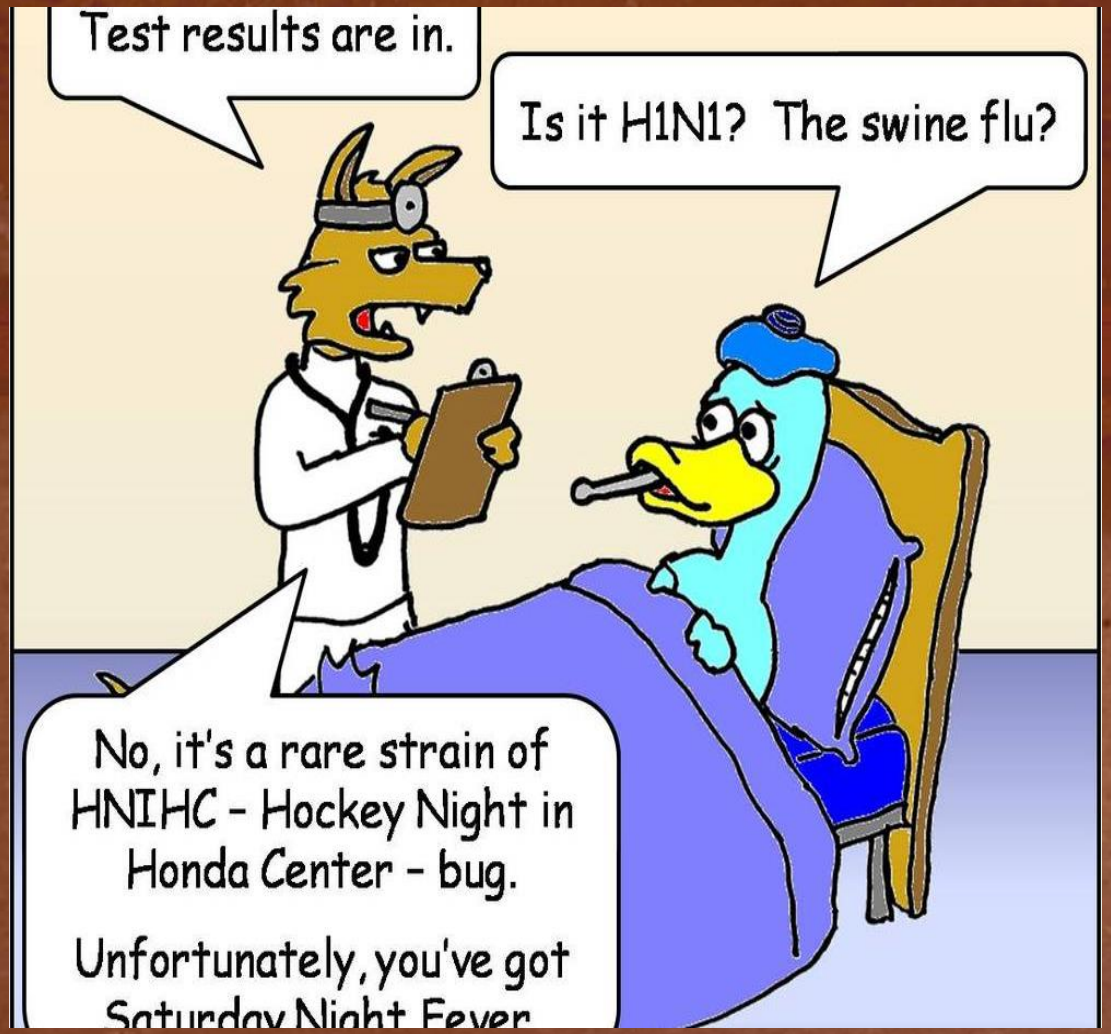
1. **dobronamerni**,
2. **zmožni** (sposobni) in
3. **pripravljeni** (vztrajni, dosledni) ravnati na zaželen in/ali dogovorjen način.

Patient-Driven Quality according to Importance (US Survey)

	Immediate Attention at Reception	81%
2	Care First & then paper work	67%
3	Knowledgeable personnel	62%
4	Communication - Explanation:in terms patient can understand	60%
5	Appropriate Waiting Time/Explanations if you have to wait	57%
6	Friendly Staff & Bedside manner	56%
7	Enough Staff	46%
8	Clean facility (Continuous Upkeep)	34%
9	Ancillary Support Readily avialble	33%
10	Accesability/Easy to find /Physical facility	31%
11	State of the art Equipment	22%

Source: The Quality Connection in Health Care by Lynne Cunningham

EMPATIJA = KLJUČ?!



Zdravnik: **racionalna predelava socialne realnosti**

Pacient: **emotivno-afektivna raven** (bolečine, trpljenje, negotovost)

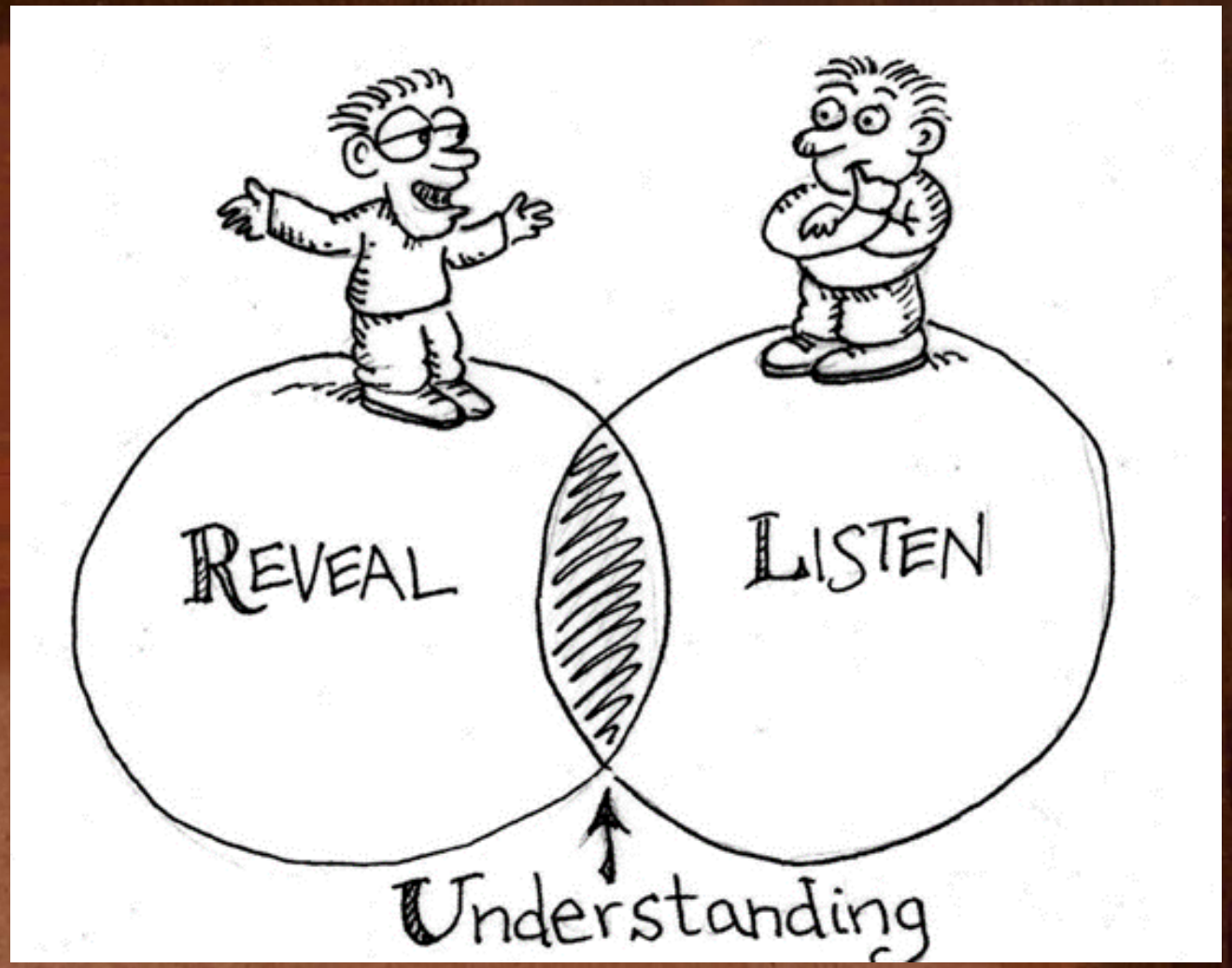
Empatija = racionalno in čustveno dogajanje:

1. **kognitivna** dimenzija (zmožnost menjave perspektive)
2. **čustvena** razsežnost (vživljanje v čustvovanje drugega)
3. **etična** dimenzija (dobronamernost, skrb za blagostanje drugega)

- eden ključnih dejavnikov v podpornem komuniciranju
- zmožnost postavljanja v položaj drugega in vživljanja vanj
- odnos (občutenje) simpatije ni pogoj za doživljanje empatije

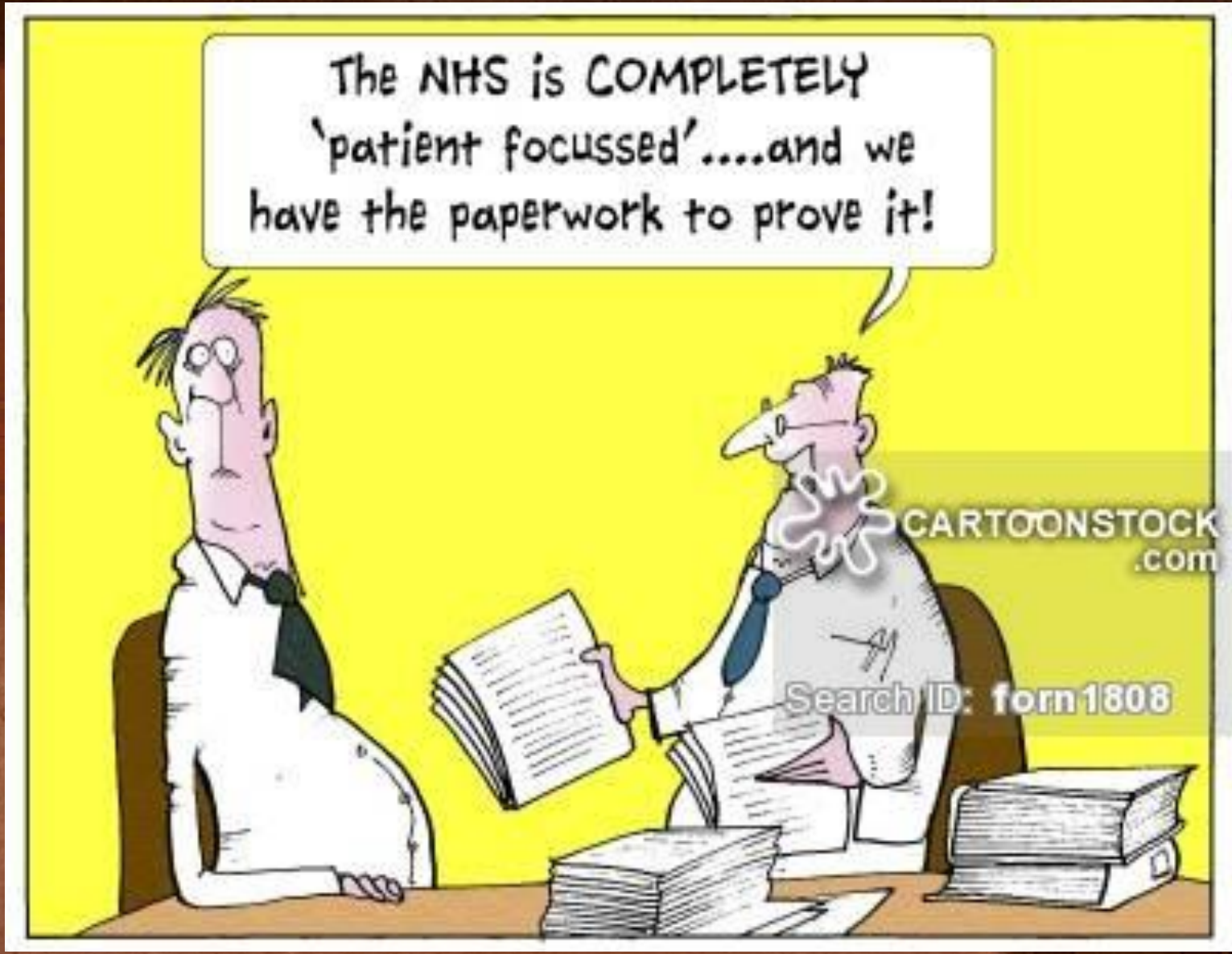
Zaupanje

1. pacientova pričakovanja v zvezi z (o)**zdravljenjem** in s **potekom** in z **izidom zdravljenja**
2. pacientovo **zadovoljstvo z obravnavo**
3. pacientovo **celotno bio-psiho-socialno blagostanje**



Naloge zdravnika v odnosu s pacientom

- obojestransko pričakovanje **zaupanja**, **sodelovanja** in **odgovornega ravnanja**
- ni vzajemnega samorazkrivanja in odprtosti – bolnik postavljen v **odvisni položaj**
- potrebno uravnavati neizogibno **ambivalentnost**, **negotovost** in **strah** pri obeh
- potrebno uravnavati bolnikovo **ranljivost** in **odvisnost**



IZRAŽANJE POVRATNE INFORMACIJE: kako sporočimo, da je vedenje pacienta nesprejemljivo

- **Princip vedenja:**

  BESEDNO SPOROČILO ZADEVA VEDENJE, NE OSEBNOST/OSEBO

- **Princip specifičnosti:**

  JASNOST IN DOLOČENOST SPOROČILA – NAMENJENO NASLOVNIKU

- **Princip preusmeritve:**

  OPREDELIMO VEDENJE, KI JE NEUSTREZNO + VEDENJE, PRI KATEREM NAJ SE DRUGI ANGAŽIRA (nakažemo rešitev)

- **Princip subjektivnosti:**

  SVOJE VTISE IN PREDPOSTAVKE PREDSTAVIMO KOT VTISE IN PREDPOSTAVKE – NE KOT DEJSTVA (o vedenju druge osebe)

- **Princip minimalnosti:**

  SPOROČILO NAJ BO LE TOLIKO MOČNO, DA PRI DRUGEM IZZOVE NAJMANJŠO MOŽNO MERO NEPRIJETNOSTI – premočno sporočilo lahko izzove jezo (krivičnost), prizadetost, odpor ipd.

- **Princip pravočasnosti:**

  SPOROČILO MORA BITI ČASOVNO KAR SE DA BLIZU DOGAJANJU/VEDENJU – omejitve (socialni kontekst – izražanje kritike pred drugimi lahko deluje kot premočan odziv)

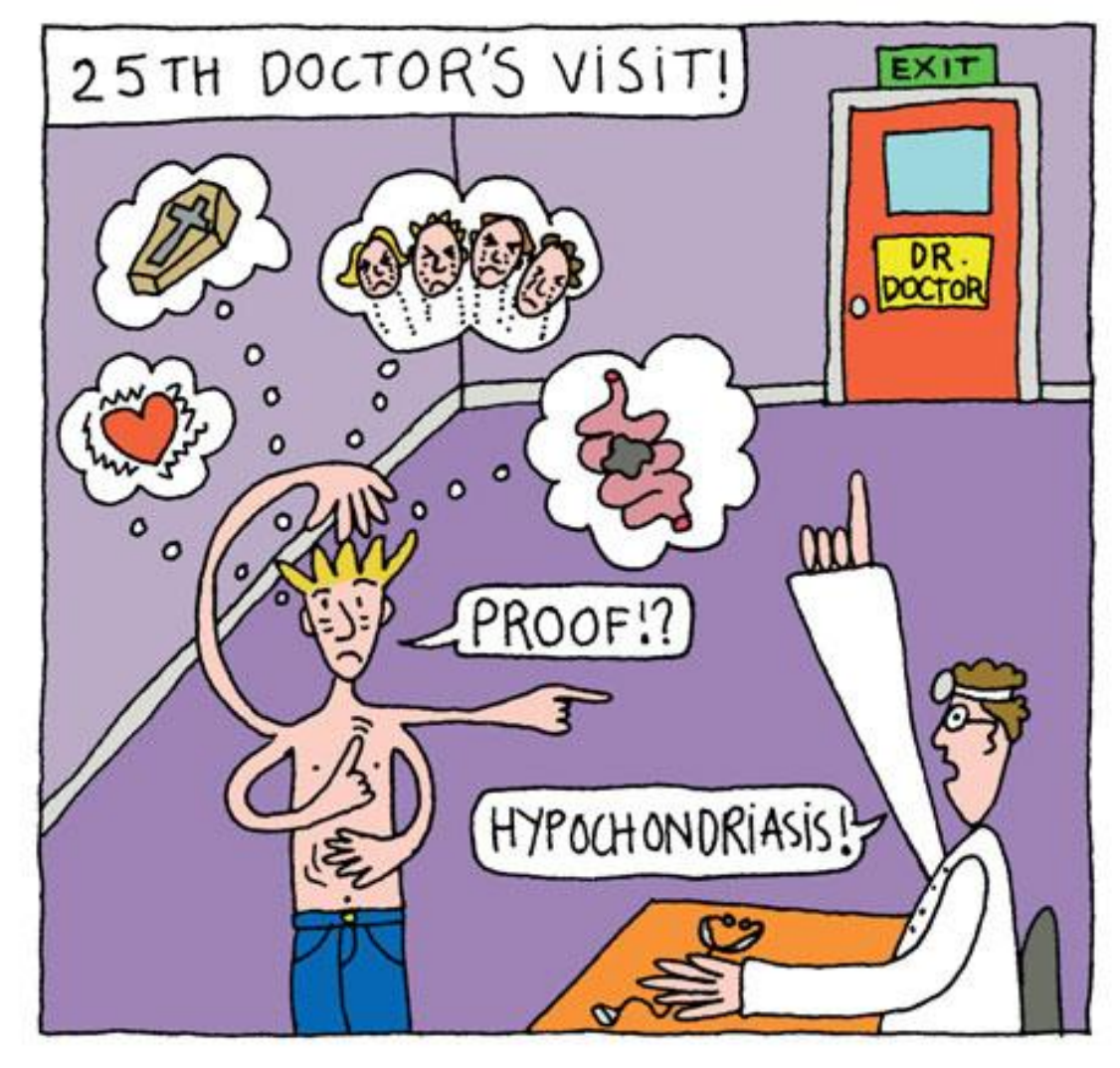
Skupine avtomatskih misli - napake v razmišljanju

- katastrofične misli
- razmišljanje po načelu vse ali nič
- napovedovanje prihodnosti
- »branje misli« (pripisovanje drugim)
- enačenje lastnih čustev z resničnostjo
- označevanje in ocenjevanje
- postavljanje zahtev (»moram«, »ne smem«)
- selektivno zaznavanje (miselno filtriranje)
- razvrednotenje dobrega (diskvalificiranje)
- nizka frustracijska toleranca
- postavljanje sebe v središče

Kognitivno vedenjski model: razvoj splošnih veščin

- REŠEVANJE PROBLEMOV
- KOGNITIVNO MODELIRANJE
- SAMOINŠTRUKCIJE
- PODKREPLJEVANJE

REŠEVANJE PROBLEMOV



- DOLOČANJE PROBLEMA:

Kaj je moj problem? Kakšna je naloga? Kaj moram storiti?

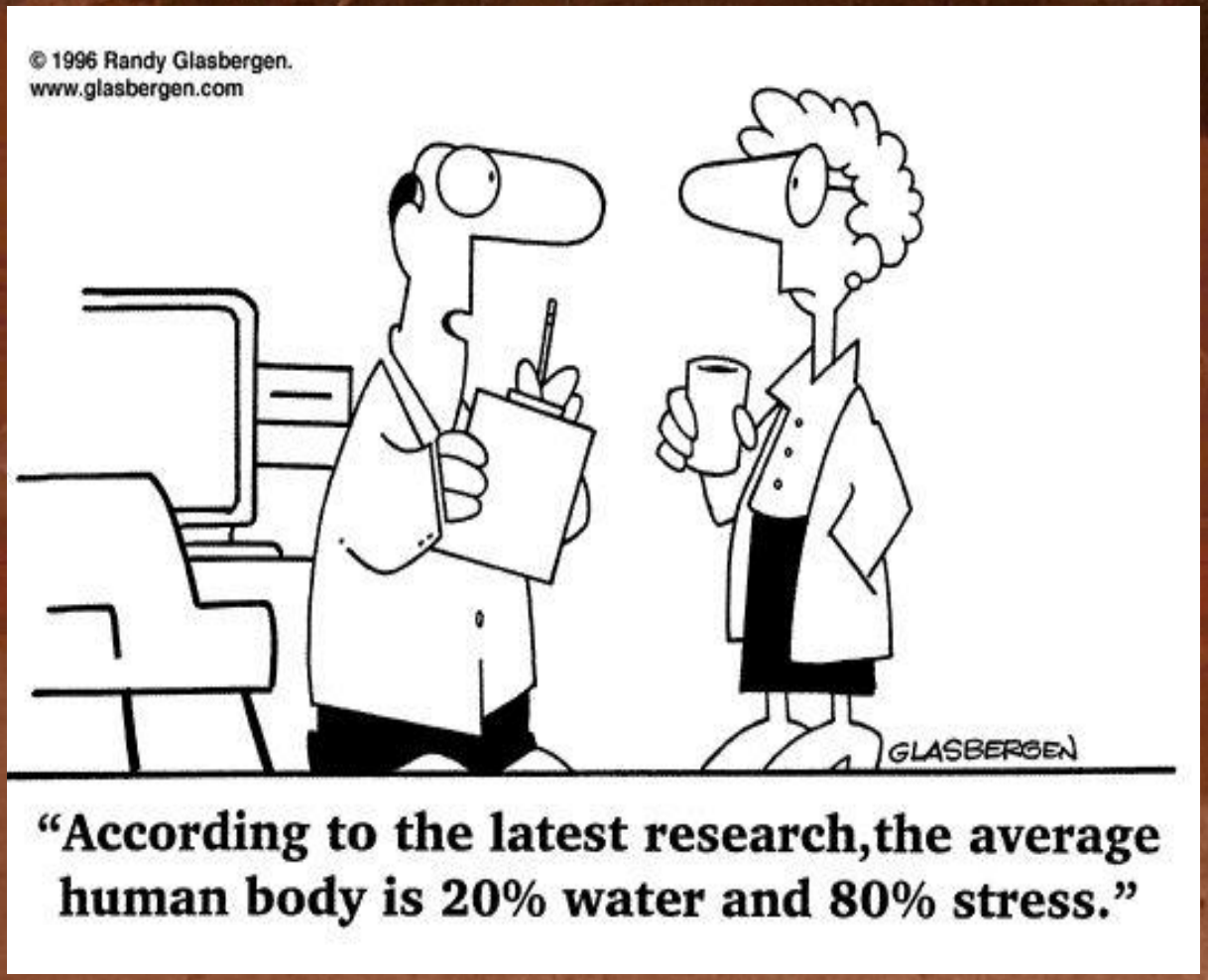
- PRISTOP K PROBLEMU
- USMERJANJE POZORNOSTI
- PREDPOSTAVKE O MOŽNIH NAČINIH REŠEVANJA:

Kako lahko rešim to situacijo? Kako naj izpeljem?

- ODKRIVANJE (SNOVANJE) VEČ MOŽNIH REŠITEV
- VREDNOTENJE POSAMEZNIH MOŽNOSTI
- KONČNA ODLOČITEV O NAJBOLJŠI REŠITVI (NAČRT)
- PREPOZNAVANJE IN ODPRAVLJANJE NAPAK V PROCESU REŠEVANJA PROBLEMA:

Ali delam po načrtu?

- UBESEDENJE (VERBALIZACIJA) POSTOPKOV IZVAJANJA



- **KOGNITIVNO MODELIRANJE**

učenje po modelu / demonstrira kognitivno procesiranje

- **SAMOINŠTRUKCIJE**

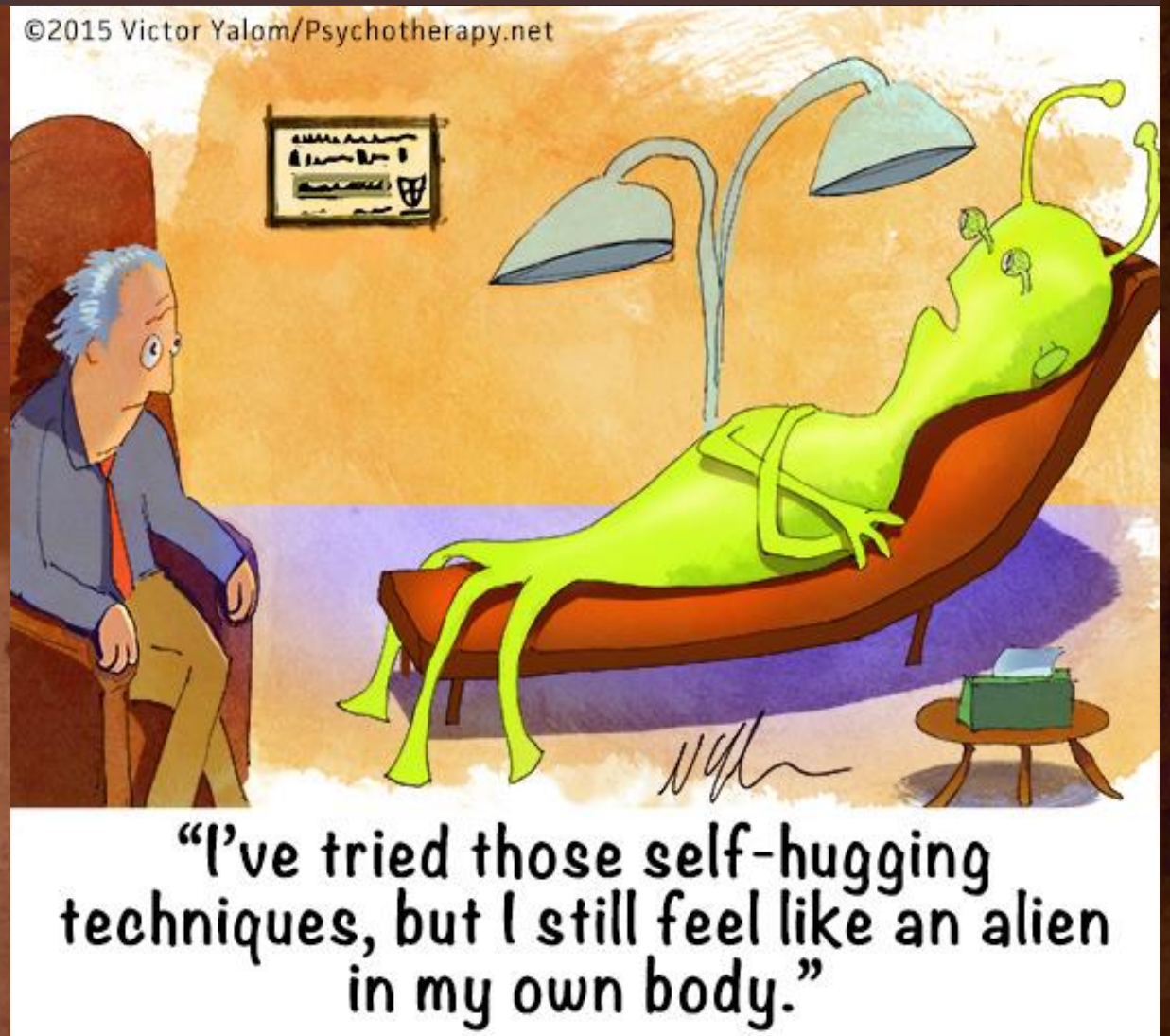
zavestno in nadzorovano usmerjanje notranjega govora pri sistematičnem reševanju problemov

- **PODKREPLJEVANJE**

samopodkrepljevanje, nagrajevanje - žetoniranje

Zmanjševanje „težavnosti“ obravnave

- odkrivanje napak v razmišljanju
- tehtanje negativnih misli
- iskanje alternativ za misli in prepričanja
- tehtanje učinka alternativ
- načrtovanje spremembe
- postopnost in domače naloge

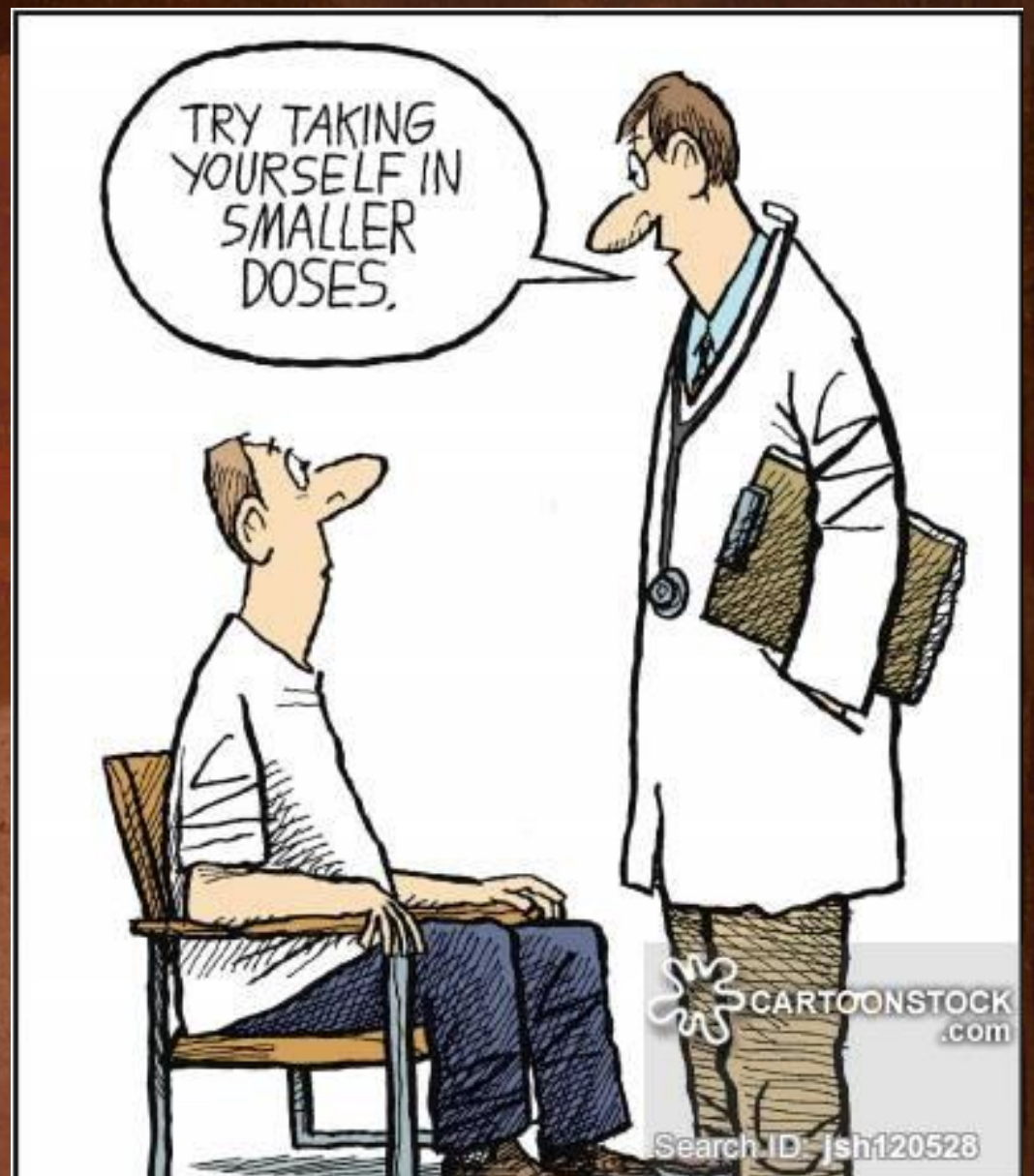


REŠITVE ZA TEŽAVNO OBRAVNAVO

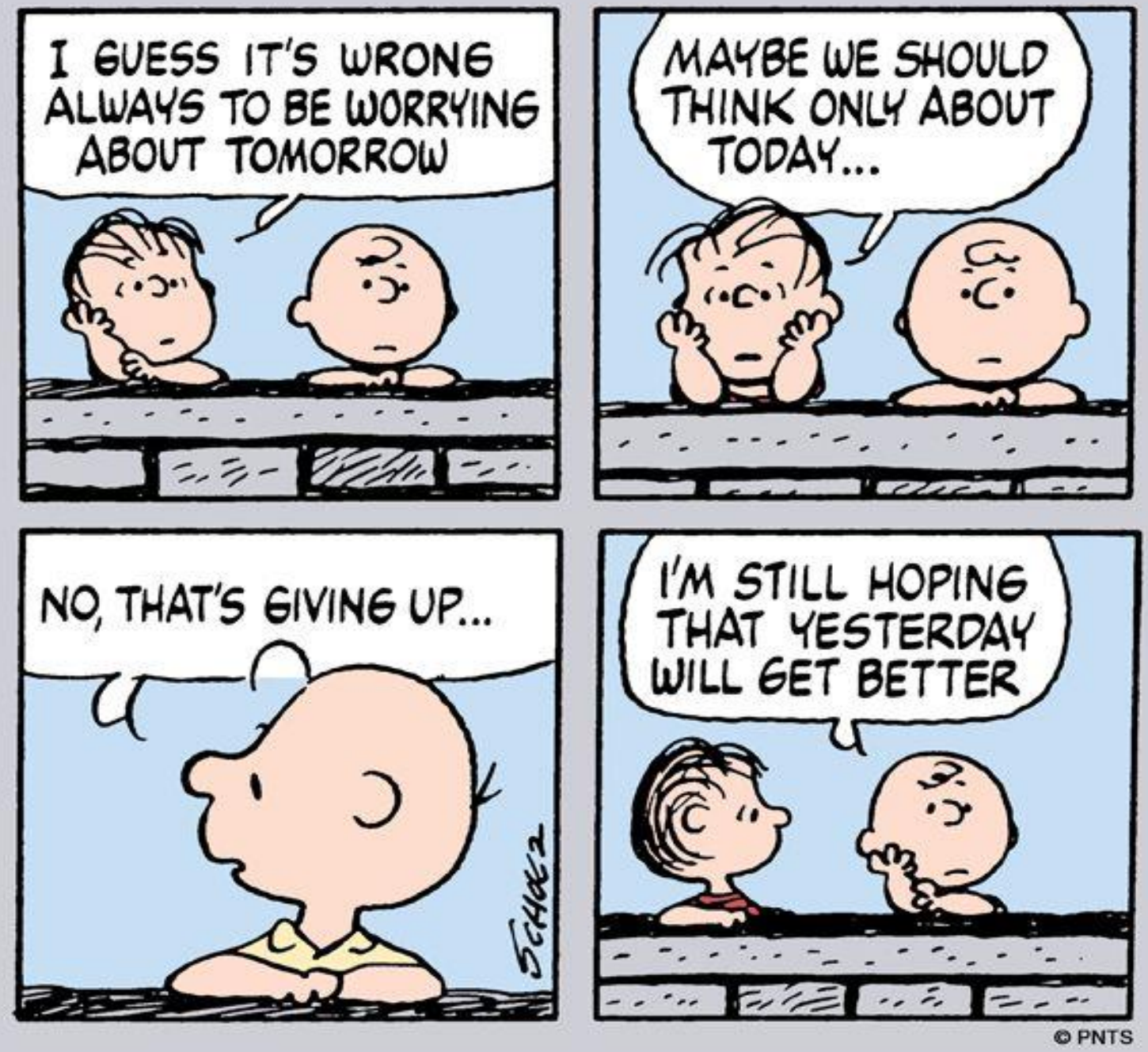
REŠEVANJE PROBLEMOV
- določanje problema
- pristop k problemu
- usmerjanje pozornosti
- predpostavke o možnih načinih obvladovanja težav
- odkrivanje (snovanje) več možnih rešitev
- vrednotenje posameznih možnosti
- končna odločitve o najboljši rešitvi (načrt)
- prepoznavanje in odpravljanje napak v procesu reševanja problema
- ubesedenje (verbalizacija) postopkov izvajanja

KOGNITIVNO MODELIRANJE - SAMOINŠTRUKCIJE
- zavestno in nadzorovano usmerjanje notranjega govora pri sistematičnem reševanju problemov

PODKREPLJEVANJE
- samopodkrepljevanje, nagrajevanje – žetoniranje



???


I GUESS IT'S WRONG ALWAYS TO BE WORRYING ABOUT TOMORROW
MAYBE WE SHOULD THINK ONLY ABOUT TODAY...
NO, THAT'S GIVING UP...
I'M STILL HOPING THAT YESTERDAY WILL GET BETTER
SCHULZ
© PNTS