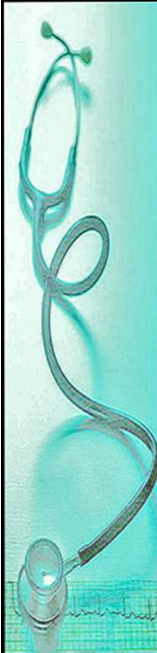





Komunikácia medzi lekárom a pacientom

PhDr. Križanová Andrea



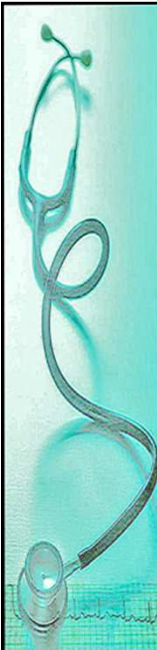
- Vzťah medzi pacientom a lekárom je do značnej miery určený vzájomným očakávaním a tým, do akej miery sú tieto očakávania naplňované oboma stranami tejto interakčnej diády. Dobrý vzťah medzi lekárom a pacientom je jedným z faktorov pozitívneho priebehu ochorenia.
- Na rolu lekára je nutné pozerat sa z dynamického hľadiska. Podľa závažnosti a akútnosti ochorenia, či podľa konkrétnej situácie (ambulancia, hospitalizácia) môže byť vzťah lekára a pacienta v rôznych polohách.
Sprievodca
- Záchranca
- Partner pacienta

Podľa Lussier, MT, Richard C. 2008




Čo si všimá psychológ pri komunikácii lekár-pacient

- Čo viedlo pacienta k tomu, aby navštívil lekára? Aká je predstava pacienta o jeho zdravotnom stave? Čo pacient očakáva od lekára? Čo všetko chce pacient lekárovi povedať? Ako vyzerá rozhovor lekár-pacient z pohľadu pacienta? Ako je spokojný pacient s tým, či všetko, čo mal na srdci, mohol lekárovi povedať? Ako pacient rozumie tomu, čo mu hovorí lekár? Aké sú predstavy pacienta o spôsobe jeho liečby? Ako chápe pacient odporúčania lekára? Aký je emocionálny život pacienta?
- Aké utrpenie pacient prežíva a ako ho zvláda? Čoho sa pacient obáva? Akým spôsobom pacient doteraz zvládal životné ťažkosti? Akú stratégiu a taktiku zvládania stresu pacient pozná a má k dispozícii? Aká je motivácia pacienta žiť a vykonať niečo pre svoje zdravie? Aká je predstava pacienta o kvalite života, ako sa k tomuto cieľu blíži a čo mu stojí v ceste? Kto má o pacienta najväčšie obavy? Ako na zmenený stav pacienta reaguje rodina? Akou sociálnou oporou pacienta sú jeho najbližší ľudia?
- KRÍVOHLAVÝ, J. Psychologie nemoci. Praha : Grada Publishing, 2006,198 s.




Psychológ môže komunikácii medzi lekárom a pacientom pomôcť!

- Zisťuje nakoľko pacient rozumel lekárovi a aký príbeh si o prognóze ochorenia vytvorí.
- Pacient si môže domýšľať, môže byť vzťahovačný a mať pesimistické myslenie.
- Psychológ môže takéto magické myslenie usmerniť a pacienta upokojiť.
- Odporúčam: V prípade, že ste citlivejšej povahy a máte sklon ku katastrofizovaniu, môžete si prítomnosť psychológa vyžiadať.




Dobry vzťah s lekárom a jeho kvality

- Lekár nám je sympatický ako človek po osobnostnej stránke
- Má dostatok času vypočúť naše problémy
- Je láskavý a zmierňuje naše pochybnosti o liečbe
- V komunikácii si overuje, či sme rozumeli
- Informuje nás o postupoch liečby
- V podávaní informácií o výsledkoch vyšetrení je citlivý
- Rešpektuje pacientov strach a úzkosť
- V komunikácii udržiava očný kontakt
- Oslovuje nás
- Má dostatočné skúsenosti
- Má zmysel pre humor



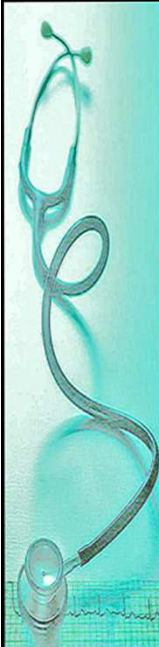
Očakávanie pacientov od lekára

- POMOC
- nezištnosť a obetavosť
- odbornosť
- osobný vzťah
- dominancia
- rozhodnosť a aktivita
- zodpovednosť
- podpora, akceptácia, pochopenie a uznanie
- istota a bezpečie
- tajomstvo
- „milosrdná lož“ POMOC



Aspekty dobrej spolupráce


- dôvera
- spokojnosť
- rovnocenný vzťah
- priateľská atmosféra, záujem o pacienta, jeho subjektivitu
- informovanosť pacienta
- spoluzodpovednosť
- súlad s pacientovým životným štýlom a zvykmi
- „na pacienta orientovaný model“



Najčastejšie problémy pacientov pri návšteve lekára

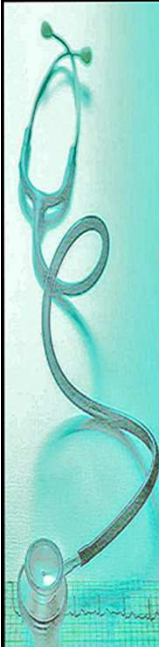
Strach pred vyšetrením

- O fóbii hovoríme vtedy, keď je miera strachu taká vysoká, že pacient sa vyhýba lekárovi, aj keď má zdravotné problémy. Prejavuje sa búšením srdca, potením, svalovým napätím a ulpievavými katastrofickými myšlienkami.
- Podráždenosť, impulzivnosť a zhoršená nálada sa objavuje aj niekoľko týždňov pred vyšetrením
- Rozhodujúce je, či napriek negatívnym pocitom kontrolné vyšetrenie absolvujeme, alebo sa mu vyhneme.
- Vyhnutie problém nerieši- práve naopak: neistota vyvoláva ešte väčšiu úzkosť.
- Pri niektorých diagnózach môže mať odkladanie lekárskeho vyšetrenia fatálne následky.




Myslenie-kognície

- Negatívne pocity začínajú v našich myšlienkach. Najčastejšie bývajú: Čo ak sa mi ochorenie vrátilo? Teraz sa už z toho nedostanem. Nevládnem to. Čo ak budem mať zvýšené onkomarkery.
- Pocity: Úzkosť, strach
- Telesné pocity: chvenie, bolesti v žalúdku, bolesti hlavy, svalov, zvýšená teplota.
- Tieto pocity si pacienti môžu vysvetliť nesprávne – a pripisovať ich onkologickému ochoreniu.



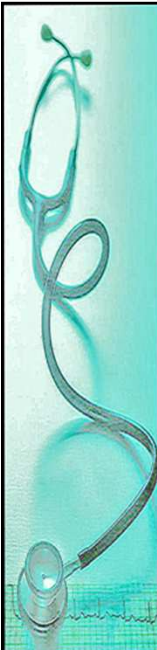
Ako problém zvládnuť ?

- Uvedomiť si, že to, čo nás v hlave napadne, ešte neznamená, že sa to aj stane. Treba si uvedomiť, že môže ísť o úzkostné myšlienky.
- Relaxácia a kontrolované dýchanie(12krát sa zhlboka nadýchnuť a vydýchnuť pred vyšetrením)
- Mať v blízkom okolí človeka, ktorému sa môžeme zdôveriť
- Navštíviť psychológa, ktorý Vás naučí zvládať takéto myšlienky
- Pre pacientov, ktorí majú problém s uzavretými priestormi a je potrebné absolvovať takýto druh vyšetrenia, je k dispozícii psychiater, ktorý to rieši psychofarmakami.




Strach, napätie pacienta a jeho vplyv na komunikáciu s lekárom

- Ak ste citlivejšej povahy a reagujete úzkostnejšie, oznámte to lekárovi. Ten by to mal evidovať a mal by sa správať trpezlivo.
- Zoberte si na vyšetrenie niekoho z rodiny, znižuje to úzkosť
- Napätie môže spôsobiť rôzne poruchy v komunikácii
- Najčastejšie: zapamätáte si len 30% informácií, zabudnete čo ste sa chceli opýtať, informácie od lekára budete vnímať negatívnejšie



Odporúčania pre pacientov


- Pýtajte sa lekára na všetko, čo považujete za nejasné, alebo nezrozumiteľné.
- Poskytujte lekárovi všetky nutné informácie. Bez nich lekár nevie, čo, kde a ako Vás bolí, bez vášho vyjadrenia lekár nevie, ktorý postup chcete zvoliť
- Opište vaše príznaky jednoducho a presne – nepodceňujte ich, ale ani nezveličujte. Nekomparujte sa s inými pacientmi
- Dodržujte starostlivo všetky lekárove pokyny- je to predovšetkým vo vašom vlastnom záujme. Buďte k lekárovi úprimný
- Netvárite sa, že ste odborník vyškolený z internetu. Dôverujte svojmu lekárovi. Rešpektujte lekárove súkromie. Povedzte všetky svoje problémy lekárovi naraz, nenechávajte si pre seba svoje „tajomstvá“ – je to len k vašej škode. Počas rozhovoru sa pozerajte lekárovi do očí. Povedzte lekárovi všetky svoje pochybnosti, nech sa už týkajú čohokoľvek.
- Ak ste napätý, povedzte to lekárovi
- Vnímajte lekára ako človeka, ktorý Vám chce pomôcť



Informácie z internetu


- Oznámenie o onkologickom ochorení je traumatická udalosť pre každého človeka. Každý pacient si prejde cestou rôznych štádií až príjme ochorenie a povie si čo ďalej.
- Pacienti sa často uchylujú k hľadaniu informácií z internetu, čo sa často prejaví na ich zhoršenom psychickom stave.
- Častokrát ide o informácie, kde sa vyskytuje slovo *smrteľný, nevyliciteľné, chronické*.
- Jedna rana za druhou spôsobí, že pacient sa stáva úzkostnejší a môže to spustiť panické ataky.
- Taktiež to môže spôsobiť nedôveru k lekárovi.
- Odporúčanie: ak sa rozhodnete čítať informácie z internetu, ponechajte si určitý odstup.

Treba si uvedomiť, že nekontrolovaný strach a katastrofický scenár má za následok deštruktívne prežívanie. Zhoršuje psychické prežívanie a má negatívny vplyv na imunitný systém a priebeh ochorenia.





Aseratívne práva pacientov

- ***Máte právo povedať: Nerozumiem.***
- ***Máte právo povedať: Potrebujem čas na rozhodnutie.***
- ***Máte právo sa opýtať: Aké sú nežiaduce účinky liečby?***
- ***Máte právo sa opýtať: Čo môžem urobiť, aby bola liečba najúspešnejšia?***
- ***Máte právo sa obrátiť na iného lekára.***
- ***Máte právo na informácie o priebehu liečby.***
- ***Máte právo robiť nelogické rozhodnutia.***
- ***Máte právo byť vyšetrený v prítomnosti blízkej osoby.***
- ***Máte právo pýtať sa na prevenciu návratu ochorenia.***
- ***Máte právo reagovať úzkostne.***
- ***Máte právo si informácie overiť u iného onkológa.***
- ***Máte právo zmeniť nemocničné prostredie.***
- ***Máte právo na ľudský a láskavý prístup zo strany personálu.***



Požiadavky na správnu komunikáciu:


- 1.) sledovať obsah správy/rozhovoru
- 2.) sledovať formu, akou sa správa podáva (skladba viet, intonácia, prestávky, rýchlosť reči, ...)
- 3.) sledovať motiváciu komunikátora (klásť si otázky, prečo to hovorí a prečo týmto spôsobom)
- 4.) sledovať aj neverbálnu komunikáciu (mimika, gestikulácia, haptika, ...)
- 5.) reč komunikátora by mala byť jasná, myšlienky presne formulované a obsah správy by mal byť jasný, primeraný
- 6.) cieľ pri rozhovore sledovať hneď, jasne ho naznačiť
- 7.) komunikátor má klásť otázky a nechať priestor na vyjadrenie sa počúvajúcего, aby sa presvedčil, či mu porozumel



Aktívne počúvanie ruší:


- Skákane do reči
- Mlčanlivosť
- Nedodržovanie očného kontaktu





Vytvoriť si dobrý vzťah s onkológom znamená byť aktívny v procese liečby, dôverovať liečbe a chodiť na kontrolné vyšetrenia. Je potrebné držať sa pokynov, ktoré Vám lekár odporúča.

V aktívnom prístupe sa odporúča dodržiavať zásady zdravého životného štýlu a nájsť v sebe bojového ducha, ktorý pomôže udržať psychickú kondíciu každého pacienta. A cesta k vyliečeniu je na najlepšej ceste.....Viera, nádej a podpora rodiny vám na tejto neľahkej ceste môžu pomôcť.



„Medicína vždy bola, je a bude celkom zvláštnou kombináciou ušľachtilého remesla, mystiky a náboženstva, vedy a umenia“
Galénos