



2^η ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΒΑΣΙΚΕΣ ΚΛΙΝΙΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

ΠΑΠΑΓΙΑΝΝΗΣ ΔΗΜΗΤΡΗΣ

ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟΥ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ & ΑΝΟΣΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΝΗΛΙΚΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

Η σχέση επαγγελματία υγείας- ασθενούς

- Η σχέση επαγγελματία υγείας- ασθενούς είναι μια σχέση που έχει υποστεί πολλές αλλαγές μέσα στο πέρασμα των αιώνων, όμως, συνεχίζει ακόμα και σήμερα να εξελίσσεται (τοποθέτηση φοιτητών)
- Η διαφορετικότητα των πραγματοποιούμενων συνεδριών διαφαίνεται στον πίνακα που ακολουθεί

Διαδικασία

**Καθοδηγούμενη
Προσέγγιση**

Ο επαγγελματίας υγείας μιλάει το μεγαλύτερο χρονικό διάστημα, θέτοντας ερωτήσεις κλειστού τύπου

**Ανοικτή, συμμετοχική
Προσέγγιση**

Ο ασθενής ενθαρρύνεται να συμμετάσχει στη συζήτηση ενώ ο επαγγελματίας υγείας δαπανά περισσότερο από τον χρόνο του για να τον ακούσει

Περιεχόμενο

Θίγεται κυρίως το βιοϊατρικό υπόβαθρο των συμπτωμάτων της ασθένειας

Δίνεται έμφαση στην εμπειρία του ασθενούς με την ασθένεια του καθώς και στους σκοπούς της θεραπείας

Ρόλος του
επαγγελματία
υγείας και του
ασθενούς

Ο επαγγελματίας υγείας έχει τον ρόλο του εμπειρογνώμονα, δίνοντας συμβουλές ενώ ο ασθενής έχει τον ρόλο του αποδέκτη των συμβουλών

Ο ασθενής ζητάει πληροφορίες και ο επαγγελματίας υγείας του τις παρέχει

Ασθενοκεντρική επικοινωνία

- Είναι η παρεχόμενη φροντίδα που σέβεται και ανταποκρίνεται στις προσωπικές προτιμήσεις του ασθενούς, στις ανάγκες του και στις αξίες του και διασφαλίζει ότι όλες οι κλινικές αποφάσεις διέπονται από αυτές.
- Ο σκοπός της ασθενοκεντρικής επικοινωνίας είναι να βοηθήσει τους επαγγελματίες υγείας να παρέχουν φροντίδα που:
 - να διέπεται από τις αξίες, τις ανάγκες και τις προτιμήσεις του ίδιου του ασθενούς
 - να επιτρέπει στον ασθενή να συμμετέχει ενεργά στις αποφάσεις τις σχετικές με την υγεία του και τη φροντίδα του.

Βασικά χαρακτηριστικά της ασθενοκεντρικής συνεδρίας

- Η εξερεύνηση της εμπειρίας του ατόμου με την ασθένειά του
- Η αναζήτηση των στόχων που έχει το ίδιο το άτομο για τη φροντίδα του
- Η συνεργασία όσον αφορά τον καθορισμό των προβλημάτων που πρέπει να αντιμετωπιστούν και ποια θα είναι η αντιμετώπισή τους.

Τα στοιχεία που μπορούν να τη διευκολύνουν είναι τα εξής:

- Η βοήθεια που μπορεί να προσφέρει ο επαγγελματίας υγείας στον ασθενή ώστε εκείνος να αισθανθεί άνετα από την πρώτη στιγμή
- Η χρήση ερωτήσεων ανοιχτού τύπου
- Η ενεργητική ακρόαση
- Η ανταπόκριση σε όλες τις λεκτικές και μη λεκτικές νύξεις του ασθενούς
- Η ενσυναισθητική προσέγγιση

Παράγοντες που επηρεάζουν την επικοινωνία στον κλινικό χώρο

- Ο χώρος όσο και η κατάσταση είναι πολύ σημαντικές παράμετροι κανείς δεν θα επιθυμούσε μια συνομιλία σε κάποιο διάδρομο ή σε ένα δημόσιο χώρο, όπου οι πιθανότητες να υπάρχει κάποια διακοπή ή να ακούσει κάποιος τυχαία είναι αυξημένες.
- Ο τρόπος που γίνεται η μεταβίβαση των πληροφοριών εξαρτάται, επίσης, από το πώς θα τις εκλάβει το άλλο άτομο: τι γνωρίζει ήδη, πόσο σημαντικές είναι οι ειδήσεις αυτές, πώς αλήθεια θα αντιδράσει;
- Οι περισσότεροι άνθρωποι, κατά τη συνάντησή τους με κάποιον επαγγελματία υγείας, βιώνουν κάποιο βαθμό άγχους και ανησυχίας

Ο χώρος της συνεδρίας

- Η πλειοψηφία των συνεδριών λαμβάνει χώρα σε κάποιον θάλαμο κλινικής, στα εξωτερικά ιατρεία ή στον χώρο που πραγματοποιείται μια απλή χειρουργική επέμβαση. Ο ίδιος ο χώρος μπορεί να διευκολύνει ή να θέσει εμπόδια στην επικοινωνία.
- Η αίσθηση της ιδιωτικότητας
- Ο θόρυβος αλλά και οι συνεχείς διακοπές
- Πώς είναι τοποθετημένα τα καθίσματα
- Η διαρρύθμιση, με τον ασθενή και τον επαγγελματία υγείας να βλέπουν ο ένας τον άλλον

Επικοινωνία –συνομιλία

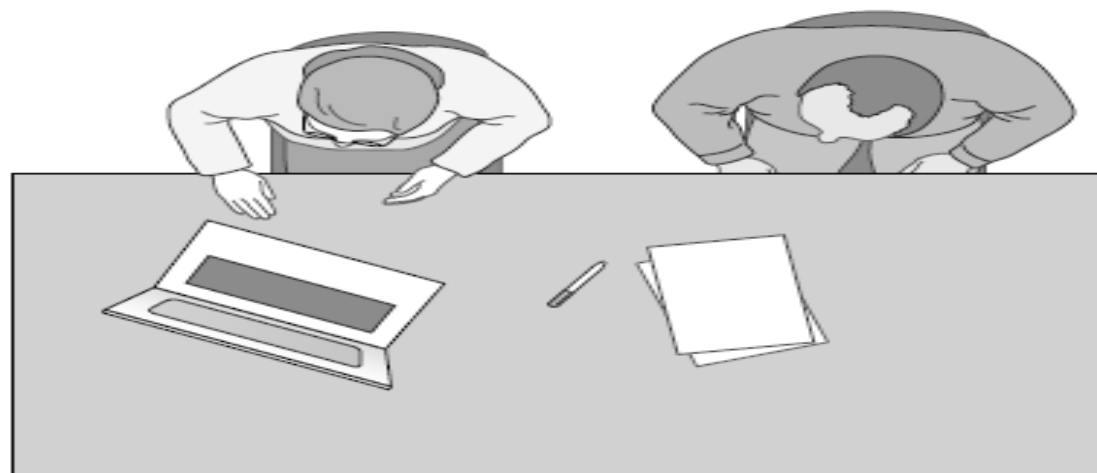
- Η συνομιλία με έναν ασθενή που κείται σε μια νοσοκομειακή κλίνη χρήζει ιδιαίτερης προσοχής. Το να στέκεται ένας επαγγελματίας υγείας όρθιος δίπλα στο κρεβάτι αυξάνει το αίσθημα της αδυναμίας και της ευαλωτότητας του ασθενούς, ενώ είναι πολύ πιθανό ο ίδιος ο ασθενής να το αντιλαμβάνεται ως εξαιρετικά ενοχλητικό.
- Αφιερώνοντας τον χρόνο για να βρείτε ένα κάθισμα, μπορεί ο χώρος της συνεδρίας να τροποποιηθεί έτσι ώστε να γίνει η συνομιλία πιο άνετη.
- Επίσης, το να βρίσκονται τα μάτια σας στο ίδιο επίπεδο με αυτό του ασθενούς μπορεί να συμβάλλει εξίσου καθοριστικά στο πόσο άνετα είναι πιθανό να αισθανθεί ο ασθενής κατά τη διάρκεια της συνομιλίας.



A



B



Γ

Ερωτήσεις ανοιχτού και κλειστού τύπου

- Οι ερωτήσεις ανοιχτού τύπου ενθαρρύνουν τον ασθενή να δώσει πλήρεις απαντήσεις και να εξηγήσει με δικά του λόγια το πρόβλημά του. Συνήθως αρχίζουν με τις λέξεις πώς, τι ή γιατί ή μπορεί να τεθούν ως έμμεσες ερωτήσεις (π.χ. Πείτε μου περισσότερα για αυτό).
- Οι ερωτήσεις ανοιχτού τύπου βοηθάνε ιδιαίτερα στο να καθοριστεί όλο το εύρος του προβλήματος που θα ήθελε ο ασθενής να συζητήσει από την έναρξη της συνεδρίας.

Ερωτήσεις κλειστού τύπου

- Οι ερωτήσεις κλειστού τύπου περιορίζουν το μέγεθος των απαντήσεων, για παράδειγμα, η απάντηση είναι συνήθως ένα απλό «ναι» ή «όχι» (π.χ. «Ο πόνος που αισθάνεσθε σας ξυπνάει τη νύχτα;»). Οι ερωτήσεις αυτές είναι χρήσιμες, όταν ο επαγγελματίας υγείας επικεντρώνεται σε συγκεκριμένα σημεία, για παράδειγμα, όταν απαιτείται κάποια διευκρίνιση.

Οι ερωτήσεις κλειστού τύπου παρουσιάζουν δυο μειονεκτήματα:

1. πρέπει ο επαγγελματίας υγείας να υποβάλλει περισσότερες για να λάβει την ίδια ποσότητα πληροφοριών
2. υπάρχει μεγάλη πιθανότητα να παραλειφθούν σημαντικές πληροφορίες, λόγω του ότι συγκεντρώνονται πληροφορίες πάνω σε συγκεκριμένα θέματα.

Διερευνητικά ερωτήματα

- Τα διερευνητικά ερωτήματα ενθαρρύνουν ένα άτομο να επεξεργαστεί ένα θέμα με λεπτομέρεια. Τα διερευνητικά ερωτήματα μπορεί να χρησιμοποιηθούν για:
- Διευκρίνιση: π.χ. «Τι εννοείτε με αυτό;»
- Τεκμηρίωση: π.χ. «Τι σας κάνει να πιστεύετε αυτό;»
- Εξακρίβωση: π.χ. «Λαμβάνετε 3 χάπια την ημέρα;

Άλλοι τύποι ερωτήσεων

- Άτυπες: οι περισσότερες χρησιμοποιούνται σε σύντομες συνομιλίες (π.χ. «Θα έχουμε άσχημο καιρό φέτος, (όχι κομματικές συζητήσεις και αθλητικού περιεχομένου). Ο τύπος αυτός δεν χρησιμοποιείται για τη συγκέντρωση πληροφοριών αλλά για να διευκολύνει την επικοινωνία
- Απλές: μπορεί να χρησιμοποιηθούν για να αντικατοπτρίσουν ό,τι έχει πει ο ασθενής (π.χ. «Ωστε δεν κοιμάστε καλά, κοιμάστε;»). Ο τύπος αυτός χρησιμοποιείται για να αναγνωρίσει ο ασθενής τις πληροφορίες που σας έχει δώσει ή να τον ενθαρρύνετε να τις επεξεργαστεί
- Ακριβείς: η διατύπωση των συγκεκριμένων ερωτήσεων επηρεάζει τον ερωτώμενο. Για παράδειγμα, σε μια μελέτη ερωτήθηκαν τα άτομα «Έχετε συχνά πονοκεφάλους και αν ναι, πόσο συχνά;» σύμφωνα με την απάντηση ο μέσος όρος των πονοκεφάλων ήταν 2,2 την εβδομάδα. Όταν η ερώτηση υποβλήθηκε ελαφρώς παραλλαγμένη, «Έχετε κάποιες φορές πονοκεφάλους, και αν ναι, πόσο συχνά;» ο μέσος όρος άλλαξε με την τιμή του να ισούται με 0,7 πονοκεφάλους την εβδομάδα- δηλαδή οι δυο απαντήσεις εμφάνισαν σημαντική διαφορά

Ακρόαση

- Για τους ασθενείς, η ακρόαση είναι μια από τις πιο σημαντικές παραμέτρους μιας συνέντευξης. Αν και η ακρόαση είναι ένα από τα προφανή στοιχεία της διαδικασίας της επικοινωνίας, μερικές φορές οι άνθρωποι βρίσκουν εξαιρετικά δύσκολο να λάβουν το μήνυμα που τους μεταδίδει το άλλο άτομο.

Τα πιο συνηθισμένα εμπόδια όσον αφορά την ακρόαση είναι τα εξής:

- Η άμεση λήψη πάρα πολλών πληροφοριών
- Το να είστε απασχολημένος με κάτι άλλο (όπως το να προσπαθείτε να θυμηθείτε να ρωτήσετε κάποιες συγκεκριμένες ερωτήσεις)
- Οι πληροφορίες που λαμβάνετε να μην ανταποκρίνονται ακριβώς σε αυτό που αναμένατε
- Το να ανησυχείτε ότι θα προσβάλετε το άλλο άτομο (π.χ. διακόπτοντας τη ροή της ομιλίας του)

Λαμβάνοντας υπόψη τις αντιδράσεις

- Οι αντιδράσεις είναι συμπεριφορές που μπορούν να προσθέσουν, να τροποποιήσουν, να δώσουν έμφαση ίσως και να αντικρούσουν το τι λέει ένα άτομο.
- Μερικές φορές υποδεικνύουν ένα πρόβλημα ή μια ανησυχία για την οποία δεν είναι σίγουρος ο ασθενής αν θα πρέπει να αναφέρει ή όχι.

Τα μη λεκτικά μηνύματα

- Είναι αλήθεια ότι μπορούμε να δώσουμε πολλές πληροφορίες για τον εαυτό μας και για τα αισθήματά μας με τη γλώσσα του σώματός μας για παράδειγμα, οι εκφράσεις του προσώπου μας, η οπτική επαφή, οι χειρονομίες και η στάση μας ακόμα και με τον τρόπο που είμαστε ντυμένοι.

Τι επίδραση θα είχε στη συζήτηση με έναν ασθενή αν ο επαγγελματίας υγείας:

- Αποτύγχανε να έχει οπτική επαφή μαζί του στην αρχή της συνεδρίας
- Κατά το μεγαλύτερο μέρος της συνεδρίας κοιτούσε τις σημειώσεις του και την οθόνη του υπολογιστή του
- Χτυπούσε νευρικά τα δάκτυλα του χεριού του ή τα πόδια του
- Έδειχνε με τις εκφράσεις του προσώπου του ότι βαριέται ή ότι διαφωνεί.

Παρακίνηση

- Η παρακίνηση αποτελεί ουσιαστικό μέρος της αποτελεσματικής ακρόασης. Ο στόχος της είναι να ενθαρρύνει το άτομο να εξηγήσει τον λόγο για τον οποίο έχει έρθει.

Παραδείγματα λεκτικής παρακίνησης είναι τα εξής:

- *Παρακαλώ πείτε μου περισσότερα για αυτό.*
- *Ναι, καταλαβαίνω- παρακαλώ συνεχίστε.*
- Παραδείγματα μη λεκτικής παρακίνησης του ασθενούς αποτελούν τα εξής: ελαφρά κλίση του σώματος προς αυτόν, διατήρηση της βλεμματικής επαφής μαζί του καθώς και το νεύμα του κεφαλιού τις κατάλληλες στιγμές.
- Επιφωνήματα κατάφασης, όπως το «μμ- χμμ» (τα οποία και ονομάζονται και «στοιχειώδη ενθαρρυντικά σήματα») δείχνουν ότι το άτομο επιθυμεί να συνεχίσει χωρίς διακοπή.

Διευκρίνιση

- Το να ζητηθεί από ένα άτομο να διευκρινίσει το τι έχει πει, μπορεί να γίνει με πολλούς τρόπους:
- *Μπορείτε να μου περιγράψετε τον πόνο που αισθάνεστε με περισσότερες λεπτομέρειες;*
- *Τι εννοείται όταν λέτε ίλιγγος;*
- *Οπότε αγοράσατε κάτι από τον φαρμακοποιό για να βοηθηθείτε τι ήταν αυτό;*

Ανατροφοδότηση

- Όταν αναφέρετε πάλι ό,τι έχει πει ένα άτομο αποδεικνύεται ότι το ακούτε και το ενθαρρύνετε να συνεχίσει. Η δεξιότητα αυτή είναι πολύ χρήσιμη σε πολλούς τύπους συζητήσεων και, κυρίως, όταν ένα άτομο μπορεί να δυσκολεύεται να συνεχίσει λόγω των συναισθημάτων του.
- *Είπατε ότι εδώ και ένα μήνα αισθάνεσθε κούραση*
- *Αισθάνεσθε έτσι από τη στιγμή που πέθανε η μητέρα σας;*

Σιωπή

- Οι περίοδοι σιωπής ενδέχεται να μας κάνουν να αισθανόμαστε άβολα ή ακόμα και να μας βάλουν στον πειρασμό να βιαστούμε να γεμίσουμε το κενό. Ωστόσο, η σιωπή δίνει τον χρόνο στους δυο συμμετέχοντες να προβληματιστούν για ό,τι έχει ειπωθεί.
- Οι παύσεις κατά τη διάρκεια μιας συνομιλίας βοηθούν τα άτομα να θυμηθούν τι θέλουν να πουν ή τι θέλουν να ρωτήσουν.
- Επίσης, σας βοηθούν να αφιερώσετε λίγο χρόνο ώστε να γίνει η μετάβαση στο επόμενο στάδιο της συνομιλίας.

Αναγνώριση στην επικοινωνία

- Η πιο βασική μορφή διαπροσωπικής επιβεβαίωσης είναι η αναγνώριση, η έκφραση επίγνωσης της ύπαρξης του άλλου
- Μη λεκτική προσέγγιση (χαμόγελο), λεκτική (γεια σας).
- Π.χ *(πέρυσι διαγνώσθηκα με καρκίνο και έπρεπε να κάνω χημειοθεραπεία. Έχασα τα μαλλιά μου έγινα σκελετός και μου συμπεριφερόταν όλοι σαν να ήμουν αόρατη. Ακόμη και οι άνθρωποι που γνώριζαν το πρόβλημα μου έστρεφαν το βλέμμα τους και δεν μου μιλούσαν λες και δεν ήμουν εκεί).*

Ενσυναίσθηση

- *Αντιληφθείτε, όσο περισσότερο μπορείτε, την ψυχική κατάσταση ενός ασθενή, νιώστε τον.... αντιμετωπίστε με λεπτότητα τα προβλήματά του. Ο ευγενικός λόγος, ο ευχάριστος χαιρετισμός, το βλέμμα συμπάθειας (Sir William Osler).*
- Όλοι οι άνθρωποι επιθυμούν να εισακούγονται και να γίνονται κατανοητοί.
- Το γεγονός αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό στον κλινικό χώρο: τόσο οι ασθενείς όσο και οι οικογένειες τους διακατέχονται συχνά από άγχος, υπάρχει αβεβαιότητα.
- Τα άτομα μπορεί να ακούσουν δυσάρεστες ειδήσεις και να πάρουν δύσκολες αποφάσεις. Όταν αναφερόμαστε στην ενσυναίσθηση, εννοούμε την ικανότητα ενός επαγγελματία υγείας να:
- *αναγνωρίσει με ακρίβεια τα συναισθήματα και τις εμπειρίες του άλλου ανθρώπου*
- *επικοινωνήσει με το άλλο άτομο κατανοώντας το.*

Οι βασικές δεξιότητες για την ενσυναίσθηση

- Η διαμόρφωση ενός υποστηρικτικού κλίματος κατά τη διάρκεια της συνεδρίας
- Η ενεργητική ακρόαση
- Η ανταπόκριση στα λεκτικά και μη λεκτικά μηνύματα
- Η εξερεύνηση της εμπειρίας του ασθενούς
- Η υποβολή ερωτήσεων (π.χ. για τα συναισθήματα του ατόμου ή τον αντίκτυπο που έχει η κατάσταση αυτή που βιώνει στη ζωή του)
- Η επίγνωση ότι μπορεί να κάνετε υποθέσεις για τον ασθενή
- Η απόδειξη ότι τον κατανοείτε και τον υποστηρίζετε

Άγγιγμα

- Το άγγιγμα είναι ένα ακόμα πολύ ισχυρό μέσο επικοινωνίας, το οποίο το χρησιμοποιούμε για να εκφράσουμε ένα εύρος συναισθημάτων, συμπεριλαμβανομένων της τρυφερότητας, της αγάπης αλλά και του θυμού.
- Μέσα στο πλαίσιο της σχέσης επαγγελματία υγείας- ασθενούς, το άγγιγμα μπορεί να εκφράσει ανησυχία, ενσυναίσθηση αλλά μπορεί και να έχει θεραπευτικό αποτέλεσμα από μόνο του.
- Αλλά ο καθένας εκλαμβάνει διαφορετικά το άγγιγμα, ενώ, δηλαδή, για ένα άτομο μπορεί να σημαίνει καθησύχηση για ένα άλλο μπορεί να αποβεί ιδιαίτερα ενοχλητικό.

Ορισμένες γενικές οδηγίες σχετικά με το πώς εφαρμόζουμε τη δεξιότητα (άγγιγμα) αυτή σε έναν ασθενή

- Προσπαθήστε να εκτιμήσετε πώς θα ανταποκριθεί ένας ασθενής στο άγγιγμα.
- Μπορείτε να συγκεντρώσετε στοιχεία από τα λεγόμενα του, τη στάση του και άλλες εκδηλώσεις της γλώσσας του σώματός του.
- Αν αισθάνεσθε άβολα όσον αφορά το άγγιγμα των ασθενών, καλύτερα να μην το εφαρμόσετε- γιατί πιθανότατα να μεταδώσετε το άγχος σας.
- Λάβετε υπόψη σας το κοινωνικό αλλά και το πολιτισμικό υπόβαθρο του ασθενούς, π.χ στο Ηνωμένο Βασίλειο, η επιβεβαίωση και η παρηγοριά εκφράζονται μέσα από την τοποθέτηση του χεριού στον βραχίονα ή στον ώμο ή ακόμα του κρατήματος χέρι με χέρι.
- Η ηλικία, το φύλο και το πολιτισμικό υπόβαθρο του επαγγελματία υγείας και του ασθενούς μπορεί να επηρεάσουν αν το άγγιγμα αρμόζει ή όχι.
- Αν αισθάνεσθε ότι το άγγιγμα δεν αρμόζει, τότε η άνεση, η ενσυναίσθηση και η επιβεβαίωση μπορούν να διαφανούν μέσα από τα λόγια σας, τη στάση του σώματός σας, τον τόνο της φωνής σας και την ενεργητική ακρόαση.

Επικοινωνία κατά τη διάρκεια της φυσικής εξέτασης

- Σεβαστείτε την ευαισθησία και τη σεμνότητα του ασθενούς.
- Ζητήστε από τον ασθενή να αποκαλύψει μόνο τα μέρη του σώματος που είναι απαραίτητα για την εξέταση και χρησιμοποιείτε μια κουβέρτα για να καλύψετε τον ασθενή όταν δεν τον εξετάζετε.
- Εξηγήστε του τι πρόκειται να κάνετε. Ελέγξτε αν ο ασθενής έχει ανησυχία για αυτό.
- Χρησιμοποιείτε ορολογία κατανοητή και όχι δύσκολους επιστημονικούς όρους.
- Πληροφορήστε τον ασθενή για το τι κάνετε και για το τι πρόκειται να κάνετε.
- Δώστε σαφείς οδηγίες και δώστε χρόνο στον ασθενή να τις εφαρμόσει.
- Προσέξτε να μη μεταδώσετε το άγχος σας μέσω των εκφράσεων του προσώπου σας, ή δαπανώντας πολύ χρόνο σε ένα κομμάτι της εξέτασης χωρίς να δίνετε εξηγήσεις.
- Αποφύγετε να τον κάνετε να αισθανθεί δυσφορία, παρακολουθώντας τις εκφράσεις του προσώπου του, π.χ. μπορείτε να πείτε «Παρακαλώ πείτε μου αν σας πονάω».

Προσανατολισμός

- Οι δηλώσεις προσανατολισμού χρησιμοποιούνται στην έναρξη μιας συνεδρίας:
- *Θα ήθελα να αρχίσουμε με το πρόβλημα που σας έφερε εδώ σήμερα και έπειτα θα ήθελα να μάθω περισσότερα στοιχεία για την υγεία σας.*
- Κατά τη διάρκεια της συνεδρίας:
- *Θα ήθελα να σας κάνω μερικές ακόμα ερωτήσεις για...Θα με βοηθούσε πολύ να γνωρίζω περισσότερα για τις συνθήκες που οδήγησαν στην εμφάνιση του πόνου στο στήθος σας.*
- Κατά τη λήξη της συνεδρίας:
- *Αυτές ήταν όλες οι ερωτήσεις που ήθελα να σας κάνω. Μπορούμε να δούμε πάλι μαζί τι μου έχετε πει; (χρήση σημειωματάριου)*

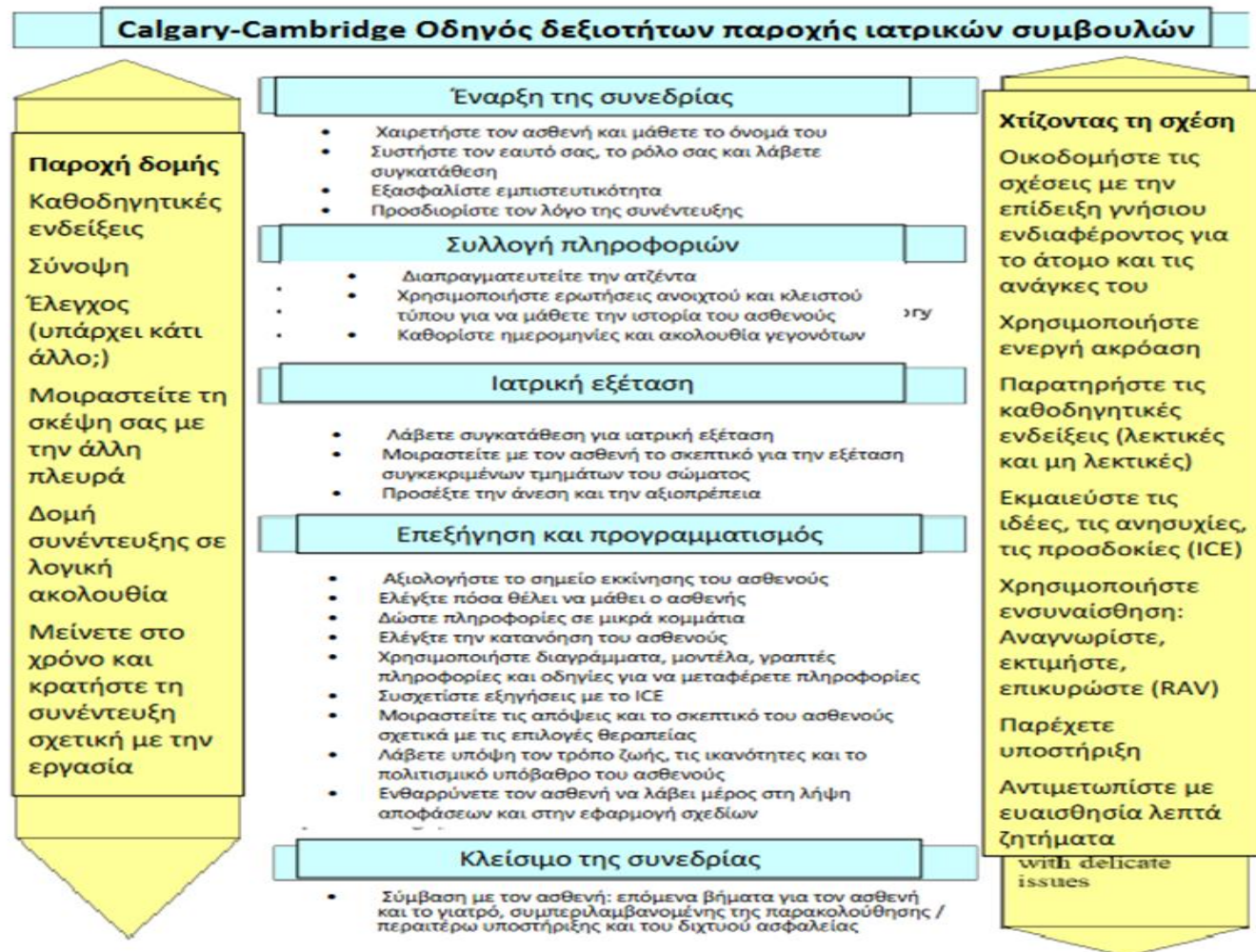
Σύνοψη

- Σας επιτρέπει να ελέγξετε πόσο ακριβείς και ολοκληρωμένες είναι οι πληροφορίες που συγκεντρώθηκαν, παρέχοντας ταυτόχρονα στον ασθενή τη δυνατότητα να προσθέσει οτιδήποτε κρίνει ότι έχει παραλείψει αλλά και να διορθώσει τυχών παρανοήσεις που έχουν προκύψει.
- Σας επιτρέπει τόσο σε σας όσο και στον ασθενή τον έλεγχο του τι έχει καλύψει η συζήτηση μέχρι εκείνη την ώρα και να σκεφθείτε τι άλλο μένει να διερευνηθεί.
- Αποτελεί μια μορφή ανατροφοδότησης, η οποία στη συνέχεια μπορεί να ενθαρρύνει τον ασθενή να μιλήσει περισσότερο.
- Σας βοηθά να παρακολουθήσετε καλύτερα την εξέλιξη της συνεδρίας.
- Διαβεβαιώνει τον ασθενή ότι έχει εισακουστεί προσεχτικά από σας.
- Είναι ο τρόπος που αρμόζει για να ολοκληρώσετε τις συνεδρίες σας. Ως φοιτητής, θα συνομιλούσατε κυρίως με τον ασθενή για να συγκεντρώσετε πληροφορίες, αλλά και η διαδικασία της σύνοψης είναι, επίσης, ένα χρήσιμο εργαλείο σε άλλα είδη συνεδριών, για παράδειγμα, σε συνεδρίες που συζητούνται οι θεραπευτικές επιλογές αλλά και οι αποφάσεις που θα πρέπει να ληφθούν στη συνέχεια.

Το μοντέλο Barrett-Lennard

Το πρόσωπο που αναζητά βοήθεια	Ο σύμβουλος
Βήμα 1. Καταλαβαίνει ότι υπάρχει ένα ζήτημα το οποίο επιθυμεί να διερευνήσει.	Ανοιχτός και με τεταμένη προσοχή δείχνει πρόθυμος να ακούσει όσα έχει να πει το άτομο.
Βήμα 2. Μιλά για το ζήτημα ή τις ανησυχίες του.	Ακούει ενεργά και αφήνεται ώστε να συντονιστεί βιωματικά με το συναισθηματικό νόημα των όσων λέει το άτομο.
Βήμα 3. Σταματά να ακούσει τι να έχει πει ο σύμβουλος	Εκφράζει ότι κατανόησε από τα λεγόμενα του πελάτη συνήθως με τη μορφή μιας σύνοψης.
Βήμα 4. Ακούει όσα λέει ο σύμβουλος και μεταφέρει την αίσθηση που έχει για τον βαθμό ακρίβειας και βοήθειας που προσφέρει η σύνοψη του συμβούλου.	Παρατηρεί την αντίδραση του ατόμου στην προσπάθεια του να συνοψίσει και να μεταδώσει τα όσα έχει κατανοήσει.
Βήμα 5. Αρχίζει και πάλι να μιλά. Ο κύκλος συνεχίζεται.	Συνεχίζει να ακούει με προσοχή. Ο κύκλος συνεχίζεται.

Calgary-Cambridge Οδηγός δεξιοτήτων παροχής ιατρικών συμβουλών



Συμπερασματικά :Τα κυριότερα σημεία κλειδιά μιας ασθενοκεντρικής συνεδρίας είναι τα εξής:

- Η διερεύνηση των εμπειριών του ασθενούς
- Η επίτευξη των στόχων φροντίδας που έχουν τεθεί για το συγκεκριμένο ασθενή
- Η συνεργασία μαζί του.
- Οι βασικές δεξιότητες που αφορούν την επικοινωνία με τους ασθενείς είναι η υποβολή ερωτήσεων, η ενεργητική ακρόαση και η παρακίνηση.
- Κατά τη διάρκεια της συνεδρίας, ενδείκνυται να χρησιμοποιείται ένας συνδυασμός διαφορετικών τύπων ερωτήσεων, ο οποίος είναι εξαιρετικά βοηθητικός για τον επαγγελματία υγείας.
- Η ενεργητική ακρόαση συμβάλλει στο να αντιληφθεί κάποιος όλες εκείνες τις ενδείξεις μέσω των οποίων το άτομο προσπαθεί να εκφραστεί.
- Η ενσυναίσθηση είναι ένα σημαντικό εργαλείο όσον αφορά την κατανόηση των εμπειριών του ασθενούς.

Λήξη της Συνεδρίας

- Να υποδείξετε ότι η συνομιλία σας με τον ασθενή οδεύει προς το τέλος της (π.χ. ότι έχετε καλύψει όλα τα σημεία τα οποία χρειαζόσασταν)
- Να ελέγξετε ότι ο ασθενής δεν έχει κάτι άλλο να προσθέσει
- Να συνοψίσετε όλες τις πληροφορίες που σας έχει δώσει ο ασθενής και να ελέγξετε αν είναι ακριβείς και ολοκληρωμένες
- Να εξηγήσετε το τι πρόκειται να ακολουθήσει στη συνέχεια
- Να ολοκληρώσετε τη συνεδρία ευχαριστώντας τον.

Ευχαριστώ για την προσοχή σας

