



7η Παρουσίαση : Δεξιότητες Επικοινωνίας

**Εκπαίδευση των ασθενών -
Ανταλλαγή πληροφοριών**

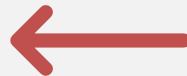
ΞΙΦΑΡΑ ΜΑΡΝΤΗ, Ε.Τ.Ε.Π., ΜΑ, PhD c.

**ΤΜΗΜΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ**

Εκπαίδευση ασθενών

[Power of Patient Education](#)

Ποιότητα υγειονομικής περίθαλψης



Η καλή επικοινωνία ενισχύει
την εμπιστοσύνη και την ικανοποίηση των
ασθενών



Η βελτίωση της επικοινωνίας είναι απαραίτητη
για την ποιότητα της υγειονομικής περίθαλψης.

Εμπειρία Ασθενών

Κλινική κατάσταση



Πορεία υγείας



Πρόγνωση



Διαδικασίες θεραπείας

Θετική εμπειρία φροντίδας υγείας

Συμμετέχουν
ενεργά στη
φροντίδα

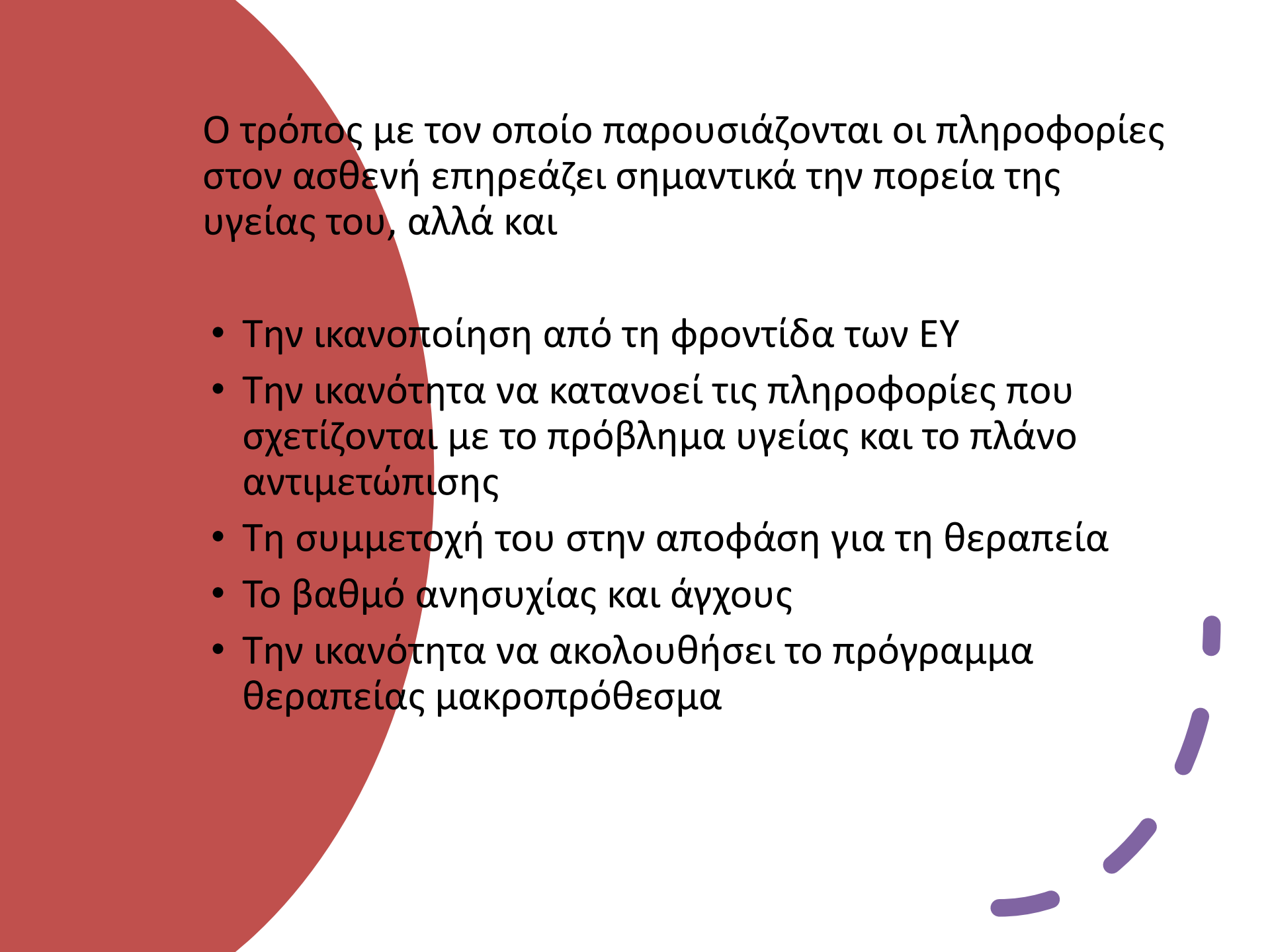
Αντιμετωπίζονται
εξατομικευμένα

Έχουν πρόσβαση
στις πληροφορίες
που χρειάζονται

Οι πληροφορίες
παρουσιάζονται
με εύληπτο τρόπο

Προσαρμοσμένη
επικοινωνία στον
κάθε ασθενή

Δίνεται ο χρόνος
για την υποβολή
ερωτήσεων και
συζήτησης



Ο τρόπος με τον οποίο παρουσιάζονται οι πληροφορίες στον ασθενή επηρεάζει σημαντικά την πορεία της υγείας του, αλλά και

- Την ικανοποίηση από τη φροντίδα των ΕΥ
- Την ικανότητα να κατανοεί τις πληροφορίες που σχετίζονται με το πρόβλημα υγείας και το πλάνο αντιμετώπισης
- Τη συμμετοχή του στην απόφαση για τη θεραπεία
- Το βαθμό ανησυχίας και άγχους
- Την ικανότητα να ακολουθήσει το πρόγραμμα θεραπείας μακροπρόθεσμα

ΧΩΡΟΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

- Κατά πόσο λαμβάνουν κατανοητές απαντήσεις στις ερωτήσεις που υποβάλουν
- Συμμετέχουν όσο επιθυμούν στις αποφάσεις που αφορούν τη φροντίδα τους
- Λαμβάνουν ολοκληρωμένες εξηγήσεις για το τι θα συμβεί πχ σε ένα χειρουργείο ή μια διαδικασία
- Τους δίνονται σαφείς οδηγίες για το τι πρέπει να κάνουν μετά το εξιτήριο
- Τους δίνονται πληροφορίες για τις υγειονομικές ή κοινωνικές υπηρεσίες που ίσως χρειαστούν
- Κατά πόσο λαμβάνουν συναισθηματική υποστήριξη κατά τη διάρκεια παραμονής στο νοσοκομείο

Εκπαίδευση Ασθενών

Στόχοι της
εκπαίδευσης των
ασθενών:

- Η προαγωγή, διατήρηση και αποκατάσταση της υγείας
- Η αλλαγή των συμπεριφορών υγείας
- Η βελτίωση της συμμόρφωσης των ασθενών

Προκειμένου να
διευκολυνθεί:

- ✓ Η αυτονομία
- ✓ Η αυτοφροντίδα
- ✓ Η προαγωγή της υγείας

Μπορεί να
περιλαμβάνει:

- Επιλογές διαχείρισης και θεραπείας, μιας ασθένειας ή ενός τραύματος,
- Σωστή χρήση της φαρμακευτικής αγωγής και
- Πιθανές ανεπιθύμητες παρενέργειες
- Υπηρεσίες πρόληψης

5 βήματα

Εκτίμηση

Προγραμματισμός

Εφαρμογή

Αξιολόγηση

Τεκμηρίωση

Εκτίμηση των αναγκών του ασθενή

Ο ΕΥ θα πρέπει:

- Να προσδιορίσει την ετοιμότητα του ασθενή για μάθηση
- Να εκτιμήσει τις μαθησιακές του ανάγκες
- Να εκτιμήσει το μαθησιακό στυλ που του ταιριάζει

Ετοιμότητα για μάθηση

Επίπεδο αλφαριθμητισμού υγείας

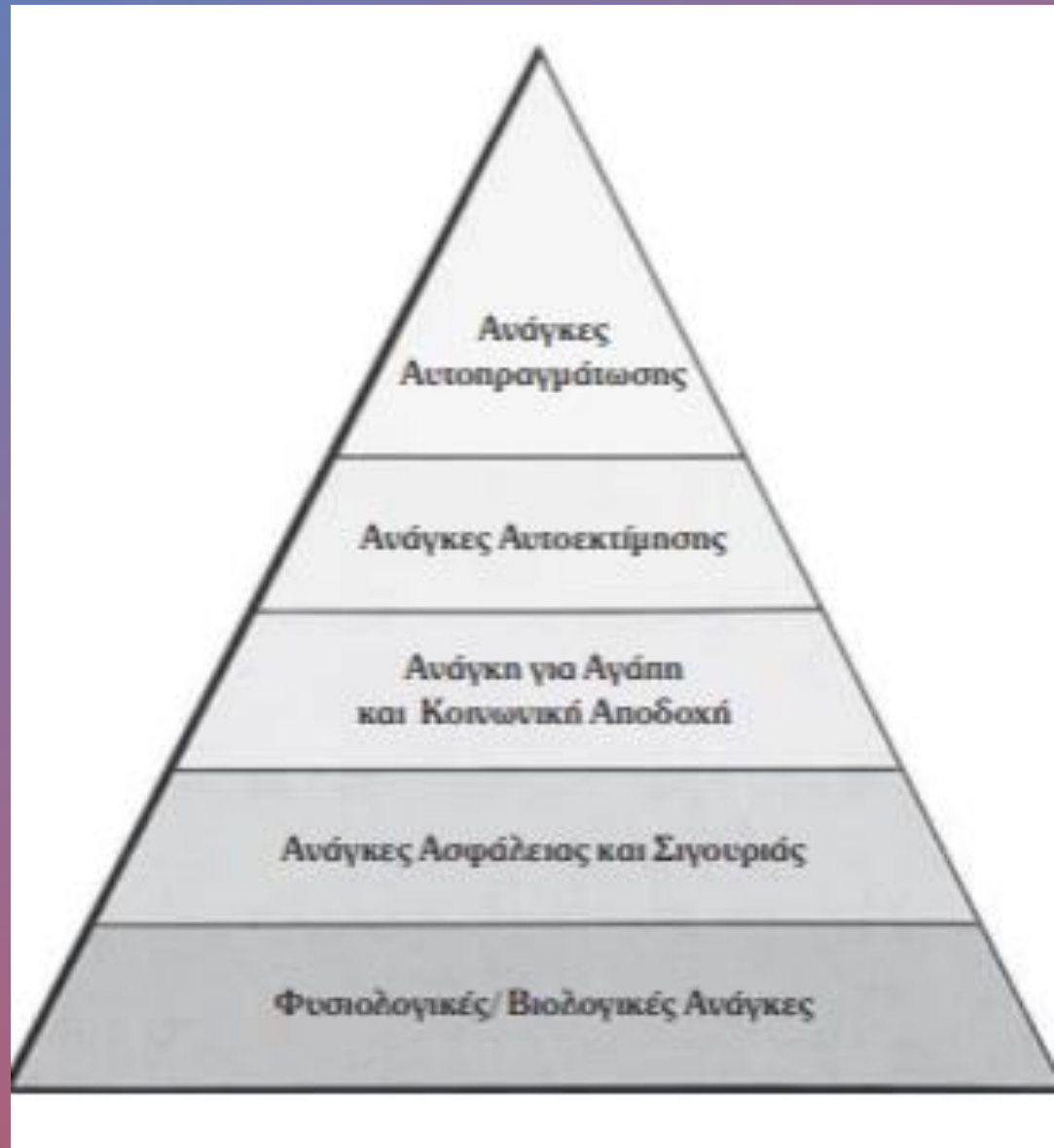
- Η ικανότητα του ασθενή να επεξεργάζεται και να κατανοεί βασικές πληροφορίες για την υγεία και τις υπηρεσίες υγείας

- Ηλικιωμένοι
- Μειονότητες
- Χαμηλό μορφωτικό επίπεδο
- Γλωσσικά εμπόδια

Μαθησιακές Ανάγκες

Η διαφορά ανάμεσα στο επιθυμητό επίπεδο γνώσης και στην έλλειψη γνώσης του ασθενή, προκειμένου να μπορεί να διαχειριστεί τα θέματα υγείας

Η ιεραρχική πυραμίδα αναγκών του Maslow



Ολιστική Προσέγγιση



Μαθησιακά στυλ

Γνωστική μάθηση:
αφορά τη διεργασία της
γνώσης

Συναισθηματική μάθηση:
αφορά τις στάσεις του
ατόμου

Ψυχοκινητική μάθηση:
αφορά τις δεξιότητες

Σχεδιασμός εκπαίδευσης

Μαθησιακοί
σκοποί

Μαθησιακοί
στόχοι

Σακχαρώδης Διαβήτης Τύπου 2

Μαθησιακός Σκοπός:

Ο ασθενής να αποκτήσει βασικές γνώσεις και δεξιότητες για την αποτελεσματική αυτοδιαχείριση του σακχαρώδη διαβήτη τύπου 2, ώστε να βελτιώσει την ποιότητα ζωής του και να μειώσει τον κίνδυνο επιπλοκών.

Μαθησιακοί Στόχοι:

1. Περιγράφει τι είναι ο σακχαρώδης διαβήτης τύπου 2 και ποιες είναι οι βασικές αιτίες και επιπλοκές του.
2. Αναγνωρίζει τα συμπτώματα υπογλυκαιμίας και υπεργλυκαιμίας και να γνωρίζει πώς να τα αντιμετωπίσει.
3. Εξηγεί τη σημασία της ισορροπημένης διατροφής και να επιλέγει κατάλληλες τροφές για τη ρύθμιση του σακχάρου.
4. Εφαρμόζει βασικές τεχνικές αυτοπαρακολούθησης, όπως η μέτρηση γλυκόζης αίματος.
5. Συμμετέχει ενεργά στη λήψη αποφάσεων για τη θεραπεία του, σε συνεργασία με την ομάδα υγείας.

Φαρμακευτική Αγωγή

Μαθησιακός Σκοπός:

Ο ασθενής να κατανοήσει τη σημασία της σωστής λήψης της φαρμακευτικής αγωγής και να αναπτύξει δεξιότητες για την ασφαλή και συνεπή χρήση των φαρμάκων του.

Μαθησιακοί Στόχοι:

1. Περιγράφει τον σκοπό και τη δράση των φαρμάκων που του έχουν συνταγογραφηθεί.
2. Ακολουθεί με ακρίβεια τις οδηγίες λήψης.
3. Αναγνωρίζει πιθανές ανεπιθύμητες ενέργειες και να γνωρίζει πότε να επικοινωνήσει με τον επαγγελματία υγείας.
4. Χρησιμοποιεί εργαλεία υπενθύμισης για να διατηρεί συνέπεια στη λήψη.
5. Αποφεύγει την αυθαίρετη διακοπή ή τροποποίηση της αγωγής χωρίς ιατρική συμβουλή.
6. Αναφέρει τυχόν δυσκολίες ή εμπόδια στη λήψη της αγωγής και να ζητά υποστήριξη.

Εφαρμογή εκπαίδευσης

Διάλεξη

Παιχνίδι ρόλων και
επίδειξη

Συζήτηση

Εκπαιδευτικό υλικό
(φυλλάδια,
ενημερωτικά δελτία,
βίντεο)

Συστήματα στήριξης
(οικογένειες, φίλοι,
κοινωνικές ομάδες,
ομάδες υποστήριξης)

Χορήγηση
φαρμακευτικής
αγωγής

Εκτίμηση κατανόησης ασθενών

Διδασκαλία: ο
ασθενής επιδεικνύει
διαδικασία που
δίδαξε ο ΕΥ

Ερωτήσεις ανοιχτού
τύπου

Συμμόρφωση ασθενών

Πως εμπλέκεται η οικογένεια;

Ο ασθενής και ο φροντιστής συμμετείχαν στη διαδικασία του προγραμματισμού;

Οι φροντιστές ή τα μέλη της οικογένειας έχουν χάσει την υπομονή τους με τον ασθενή;

Έχει ευθύνη η κακή επικοινωνία μεταξύ του ασθενή και της ομάδας των ΕΥ;

Ο ασθενής κατανοεί τη σημασία των παρεμβάσεων που πρέπει να γίνουν;

Ποια είναι η σχέση του ΕΥ με τον ασθενή; Ο ασθενής τον εμπιστεύεται;

Τεκμηρίωση αποτελεσμάτων

διασφαλίζει ποιότητα
φροντίδας

εξασφαλίζει τη συνέχεια
της φροντίδας ασθενή

προωθεί
επικοινωνία ασθενούς-
ΕΥ

Teach-back for MedUcation | UCLA
Department of Nursing

Πλάνο συνεδρίας με ασθενή

1. Διευκρινίστε ποιες πληροφορίες σκοπεύετε να μοιραστείτε με τον ασθενή

2. Αναλογιστείτε τι γνωρίζει ήδη ο ασθενής

3. Σκεφτείτε τις ερωτήσεις που πιθανόν να σας υποβληθούν

4. Επεξηγήστε την επιστημονική ορολογία

**Διευκρινίστε τις
πληροφορίες
που
σκοπεύετε
να μοιραστείτε
με τον
ασθενή**



α) να έχετε ακριβή και ολοκληρωμένη εικόνα της κατάστασης υγείας του και



β) να γνωρίζετε τις πιθανές θεραπευτικές επιλογές.



Ποια είναι τα βασικά σημεία που θα θέλατε να συμπεριλάβετε;



Πόση θα είναι η διάρκεια της συνεδρίας και πως θα διαθέσετε το χρόνο αυτό;

**Σκεφτείτε
τις ερωτήσεις που
πιθανόν να σας
υποβληθούν**

Οι ασθενείς συνήθως επιθυμούν να ξέρουν:

- Πως προέκυψε το πρόβλημα;
- Ποιοι είναι οι παράγοντες που προκαλούν τα συμπτώματα;
- Είναι σοβαρό;
- Μπορεί να βελτιωθεί χωρίς καμία παρέμβαση;
- Ποια θα είναι η διάρκεια της θεραπείας;
- Θα έχει επίδραση στην καθημερινότητα;

Επιστημονική ορολογία

"Αναφέρεται το γνωστο και έπειτα προσθέστε το νέο"

Είναι εξαιρετικά χρήσιμο για τους ασθενείς να γνωρίζουν τους ιατρικούς όρους για:

- την κατάστασή τους
- τις διαδικασίες
- και τις θεραπείες.

Ανταλλαγή πληροφοριών κατά τη διάρκεια συνεδρίας

- Συστηθείτε και διευκρινίστε το σκοπό της συνάντησης
- Ελέγξτε αν ο ασθενής κατανοεί την κατάσταση/ θέση του
 - Ξεκινήστε με συγκεκριμένα ερωτήματα ή προβληματισμούς
- Εξηγήστε τα αποτελέσματα της διάγνωσης με τέτοιο τρόπο ώστε ο ασθενής να τα κατανοήσει
 - Ομαδοποιήστε τις πληροφορίες
 - Ελέγξτε, μετά από κάθε ενότητα πληροφοριών, αν ο ασθενής έχει απορίες
- Ελέγξτε, μετά τις επεξηγήσεις, αν ο ασθενής έχει απορίες
- Ανακαλύψτε τις ανησυχίες του ασθενούς και διευθετήστε τις
- Δώστε επεξηγήσεις για τη θεραπεία ή τις επιλογές διαχείρισης, με τέτοιο τρόπο ώστε ο ασθενής να τις κατανοήσει
 - Ομαδοποιήστε τις πληροφορίες
 - Ελέγξτε, μετά από κάθε ενότητα πληροφοριών, αν ο ασθενής έχει απορίες
- Ελέγξτε, μετά τις επεξηγήσεις, αν ο ασθενής έχει απορίες
- Ανακαλύψτε τις ανησυχίες του ασθενούς και διευθετήστε τις
- Συνοψίστε και συμφωνείστε στην κατάρτιση ενός άμεσου πλάνου ενεργειών

Κατανόηση κατάστασης

Στόχος

- τι γνωρίζει ο ασθενής για την κατάσταση του,
- τι πιστεύει για αυτήν
- Ποιες οι ανησυχίες ή προβληματισμοί

Παραδείγματα φράσεων:

- «Μέχρι τώρα, υπήρξε κάποιος που να σας μίλησε για το τι πιθανόν έχετε;»
- «Μέχρι εδώ, έχετε κάτι να με ρωτήσετε;»
- «Υπάρχει κάτι που σας ανησυχεί ιδιαίτερα;»

Επεξήγηση διάγνωσης

- πιο σημαντικές πληροφορίες στην αρχή
- χρησιμοποιούμε απλές λέξεις και μικρές φράσεις
- αποφεύγουμε επιστημονικούς όρους στις επεξηγήσεις
- χρησιμοποιούμε ορολογία όπου είναι απαραίτητο (π.χ. διάγνωση, διαδικασίες, θεραπεία)
- παρέχουμε ακριβείς πληροφορίες

Η ασάφεια αυξάνει το άγχος του ασθενή!!!!

Ελέγχος

Ελέγχουμε αν ο ασθενής έχει απορίες και διευθετούμε τυχόν ανησυχίες.

Στο τέλος κάθε ενότητας, κρατάμε συνοπτικές σημειώσεις για το τι συζητήθηκε.

Συνοψίζοντας

Σύμφωνα με μελέτες, υπάρχει διαφορά ανάμεσα στη συμβουλή που έχει δοθεί και στο τι τελικά κάνει ο ασθενής έπειτα

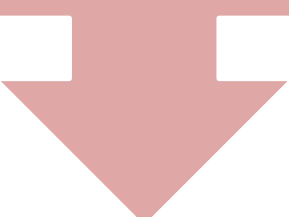
Σκοπός είναι να διευκρινίσετε, τι έχετε συμφωνηθεί με τον ασθενή, τι έχει αποκομίσει ο ασθενής από τη συζήτηση και τι προτίθεται να κάνει στη συνέχεια.

Συμπεριλαμβάνει:

- τις ενέργειες που έχετε συμφωνήσει να πραγματοποιήσετε (π.χ. να κλείσετε για τον ασθενή ένα ραντεβού για εξετάσεις)
- τις ενέργειες που έχει ο ασθενής συμφωνήσει να κάνει (π.χ. να τηρήσει το πρόγραμμα για ένα μήνα)
- τα επόμενα βήματα (π.χ. το πότε ο ασθενής θα πρέπει να κλείσει το επόμενο ραντεβού για έλεγχο)
- το «δίκτυ ασφαλείας»- τους λόγους δηλαδή που θα πρέπει ένας ασθενής να αναζητήσει γρήγορα επιπλέον βοήθεια από εσάς και να μην περιμένει το επόμενο ραντεβού για έλεγχο.

Συζητώντας την αβεβαιότητα και τον κίνδυνο

Η αβεβαιότητα για την πορεία μιας ασθένειας και οι επιπτώσεις της θεραπείας αποτελεί σημαντικό κομμάτι της φροντίδας υγείας.



Η αβεβαιότητα, δημιουργεί **ανησυχία** και **απογοήτευση**.

Υπάρχουν διάφοροι τύποι αβεβαιότητας:

κάτι το οποίο θα γίνει γνωστό με περισσότερη διερεύνηση π.χ. μια βιοψία για το αν ο όγκος είναι καρκίνος ή όχι

κάτι το οποίο είναι άγνωστο, π.χ. σε πόσο καιρό η άνοια θα γίνει πολύ σοβαρή ώστε ασθενής να σταματήσει να αναγνωρίζει τα μέλη της οικογένειάς του.

Συζητώντας την αβεβαιότητα και τον κίνδυνο

- Εξακριβώστε τι γνωρίζει ήδη ο ασθενής και τι τον ανησυχεί
- Συμφωνείτε για τα θέματα συζήτησης
Προσαρμόστε τις πληροφορίες πάνω στον ασθενή
- Παρουσιάστε τις πληροφορίες με τρόπο κατανοητό
- Αναγνωρίστε την αβεβαιότητα που υπάρχει
- Αναγνωρίστε την απογοήτευση του ασθενούς λόγω του ότι δεν υπάρχει ένα βέβαιο θετικό αποτέλεσμα
- Αναγνωρίστε την ανάγκη του ασθενούς για πληροφόρηση και συναισθηματική φροντίδα
- Προβείτε σε σταδιακή παροχή πληροφοριών, μην τον υπερφορτώνετε
- Διαθέστε χρόνο για να συζητήσετε μαζί του πριν την λήψη της απόφασης

Συζητώντας την αβεβαιότητα και τον κίνδυνο

Παράγοντας κινδύνου
καλείται η πιθανότητα
μιας ανεπιθύμητης
εξέλιξης, για παράδειγμα η
πιθανότητα που έχει ένα
άτομο που καπνίζει να
εμφανίσει καρκίνο του
πνεύμονα άγοντες
κίνδυνου.

Όταν ένα άτομο παίρνει μια
απόφαση που ενέχει κίνδυνο,
θα πρέπει να λάβει υπόψη του:

τη συχνότητα- πόσο πιθανό
είναι να συμβεί ένα γεγονός;

τη σοβαρότητα- ποιος είναι ο
αντίκτυπος του γεγονότος;

Τις ατομικές περιστάσεις- ποιες
θα ήταν οι επιπλοκές για την
κατάσταση ενός ατόμου;

Γραπτές πληροφορίες

Η χρήση συμπληρωματικού πληροφοριακού υλικού (π.χ. φυλλάδια, γραπτές οδηγίες) βοηθάει σημαντικά τους ασθενείς σε μια πρόσωπο- με- πρόσωπο συνεδρία

Οι γραπτές πληροφορίες για τους ασθενείς θα πρέπει:

- να διαβάζονται εύκολα- σύντομες λέξεις και προτάσεις
- να είναι σε απλή γλώσσα και με λέξεις της καθημερινής ζωής
- να χρησιμοποιείται η ενεργητική αντί της παθητικής φωνής
- να είναι προσαρμοσμένες στον ασθενή και όχι γενικές
- να περιλαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με ζητήματα που επηρεάζουν την ποιότητα ζωής των ασθενών και την καθημερινή τους διαβίωση
- να συλλαμβάνουν και να προσεγγίζουν τις ανάγκες των ασθενών

Ευχαριστώ για το
χρόνο σας!

