



**ΤΜΗΜΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΥΓΕΙΑΣ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ**



10η Παρουσίαση : Δεξιότητες επικοινωνίας

**Επικοινωνία με την οικογένεια του
ασθενούς**

ΞΙΦΑΡΑ ΜΑΡΝΤΗ, Ε.Τ.Ε.Π., ΒΑ, ΜΑ, PhD cand.

ΤΜΗΜΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

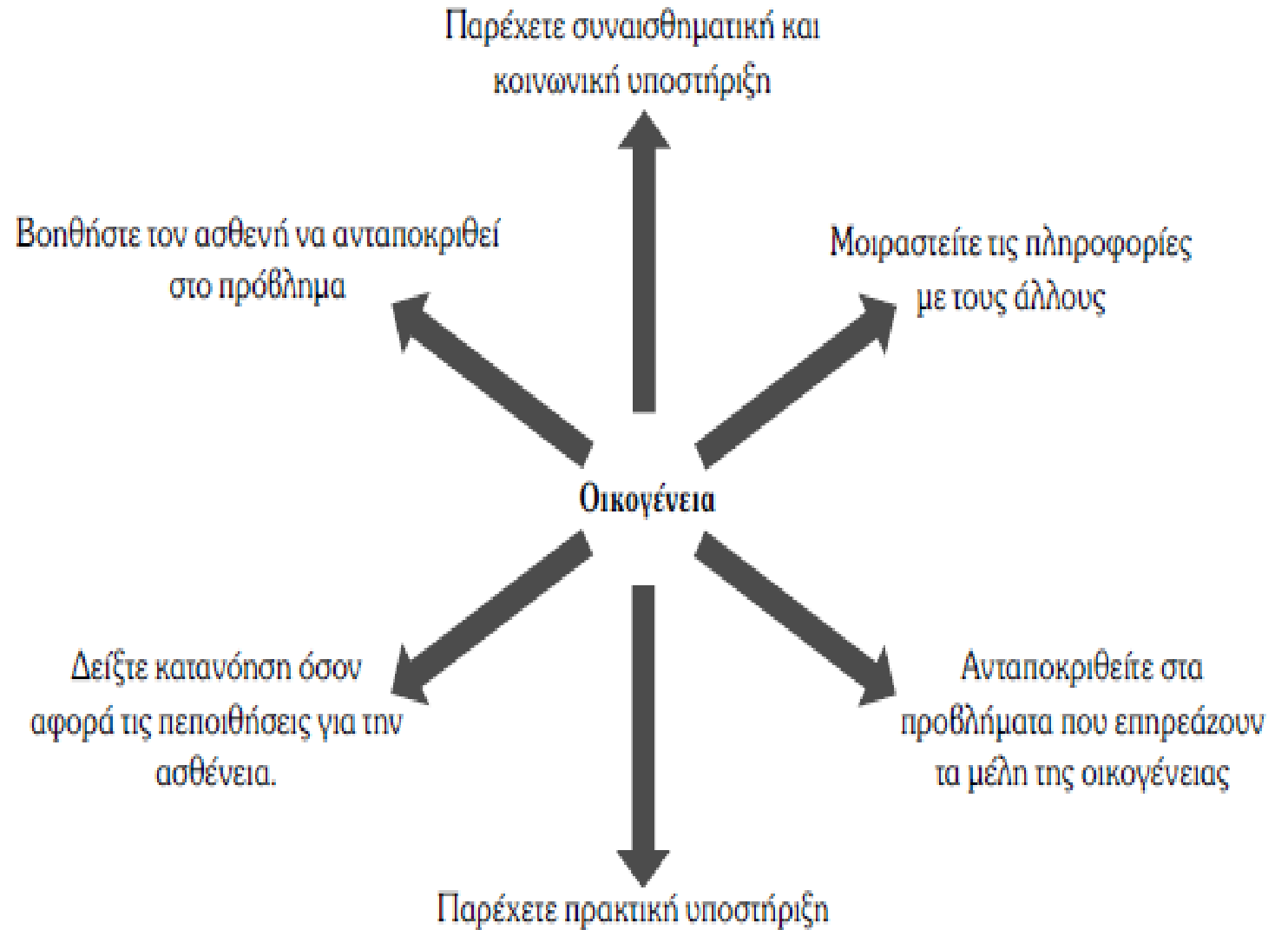
Η υποστήριξη των ασθενών

- Όταν έχουμε προβλήματα υγείας επιζητούμε την υποστήριξη των άλλων ενώ η εξάρτησή μας από την οικογένειά μας και τους φίλους μας μεγαλώνει.
- Ως υποστήριξη δεν νοείται μόνο η βοήθεια που παρέχεται στα πρακτικά προβλήματα του ασθενούς όπως είναι το να τον πάνε ή να τον φέρουν από την κλινική ή να παραλάβουν τα παιδιά του από το σχολείο.
- Η υποστήριξη περιλαμβάνει επίσης τη συναισθηματική υποστήριξη και την παρηγοριά ιδιαίτερα κατά τη διάρκεια των χρονικών περιόδων που οι άνθρωποι αισθάνονται ανήσυχοι ή κουρασμένοι.
- Οι έρευνες έχουν δείξει ότι η υποστήριξη από τον κοινωνικό περίγυρο μπορεί να λειτουργήσει προστατευτικά όσον αφορά την ψυχολογική δυσφορία.

Η υποστήριξη των ασθενών

- Υπάρχουν στοιχεία που αποδεικνύουν ότι σε περιόδους με μεγάλο άγχος το σώμα μας υφίσταται φυσιολογικές αλλαγές, ενώ το κύριο σύστημα που επηρεάζεται είναι το ανοσοποιητικό. Επομένως η κοινωνική υποστήριξη έχει αντίκτυπο τόσο στη φυσική όσο και στη ψυχολογική υγεία του ασθενούς.
- Ενθαρρύνουμε τον ασθενή να ζητήσει υποστήριξη . Για το λόγο αυτό θα βοηθούσε τον ασθενή να μιλήσει για την οικογένειά του ή με το ποιους θεωρεί εκείνος κοντινή του οικογένεια.
- Είναι σημαντικό, να γνωρίζουμε ότι μερικές φορές οι άνθρωποι που βρίσκονται κοντά στον ασθενή δεν είναι τα μέλη της οικογένειάς του.
- Ο ασθενής έχει το δικαίωμα να αποφασίσει ποιους επιθυμεί να εμπλακούν στη φροντίδα του.

Πως μπορούμε να βοηθήσουμε την οικογένεια στη διάγνωση, τη θεραπεία και τη φροντίδα



Αρχικές παρατηρήσεις για τη συζήτηση

Πριν αρχίσουμε τη συζήτηση, αναλογιζόμαστε αν ο ασθενής υποστηρίζεται από άλλους:

- Ο ασθενής είναι μόνος του ή υπάρχει και κάποιος άλλος μαζί του;
- Τον συνοδεύει ένας συγγενής του ή πιο πολλά μέλη της οικογένειάς του;
- Ο ασθενής έχει δεχτεί την επίσκεψη κάποιου συγγενή του στο θάλαμο;
- Έχει λάβει κάρτες ο ασθενής ή υπάρχει κάποιος που να του έφερε προσωπικά αντικείμενα (π.χ. οδοντόβουρτσα, βούρτσα για τα μαλλιά);
- Ο ασθενής συνομιλεί με τους υπόλοιπους ασθενείς στο θάλαμο;

Προσδιορίζοντας τα μέλη της οικογένειας

Ερωτήσεις που θα μας βοηθήσουν να διερευνήσουμε το θέμα αυτό, για παράδειγμα:

- Είναι κάποιος μαζί σας σήμερα;
- Ποιον θεωρείτε εσείς οικογένειά σας;
- Ποιος άλλος σας βοηθάει όταν είσαστε άρρωστος;
- Ποιος μένει στο σπίτι μαζί σας;
- Αναφέρατε έναν σύντροφο; τα άλλα μέλη της οικογένειάς σας, π.χ. τα αδέρφια, οι αδερφές σας, οι γονείς σας;

Διερεύνηση της άποψης του ασθενούς για την ποιότητα των σχέσεων

- Πόσο συχνά βλέπετε (ή έχετε επαφή) με την κόρη σας/ ή το γιο σας;
- Υπάρχει κάποιος που μπορεί να σας βοηθήσει με τα ψώνια;
- Αναφέρατε την αδερφή σας, υπάρχει κάποιος λόγος που δεν θα ζητούσατε από τον αδερφό σας να σας βοηθήσει;
- Ποιος ανησυχεί περισσότερο για σας;
- Υπάρχει κάποιος που θα έπρεπε να γνωρίζει ότι είστε εδώ σήμερα;

Διερεύνηση της άποψης του ασθενούς για την ποιότητα των σχέσεων

- «Ποια υποστήριξη θεωρείτε ότι είναι η πιο σημαντική;
- Ποιος σας την παρέχει;»
- «Τι σκέφτονται τα άλλα μέλη της οικογένειάς σας για την πάθησή σας;
- «Μετά την γνωστοποίηση της πάθησής σας, πως είναι οι σχέσεις σας με τα υπόλοιπα μέλη της οικογένειάς σας;»
- «Ποιος σας στηρίζει περισσότερο;»
- «Πως πιστεύετε ότι βλέπουν τη διαχείριση που κάνετε στο πρόβλημά σας τα υπόλοιπα μέλη της οικογένειάς σας;

Η επίδραση του οικογενειακού περιβάλλοντος στην φροντίδα και στην θεραπεία

- Ένα άτομο που βιώνει την εμπειρία μιας πάθησης είναι μόνο του. Οι ανησυχίες του ασθενούς για την πάθησή του επηρεάζονται από τις δικές του σχετικές εμπειρίες καθώς και από τις εμπειρίες των μελών της οικογένειας του και των φίλων του.
- Οι απόψεις για την πάθηση επηρεάζονται από τη φύση της πάθησης αλλά και από τις προσδοκίες όσον αφορά την θεραπεία της.
- Οι κοινωνιολόγοι έχουν γράψει για το **«ρόλο του αρρώστου»** όσον αφορά τις σχέσεις του ασθενούς με τους επαγγελματίες φροντιστές αλλά και με τους συγγενείς του.
- Ο **«ρόλος του αρρώστου»** συνεπάγεται ότι το άτομο έχει **«δικαιώματα»** (για παράδειγμα, απαλλαγή από τους φυσιολογικούς κοινωνικούς ρόλους) και **«ευθύνες»** (για παράδειγμα, να προσπαθήσει να βελτιωθεί).

Η επίδραση του οικογενειακού περιβάλλοντος στην φροντίδα και στην θεραπεία

Οι σχέσεις σε κάθε οικογένεια όσο σταθερές και αν εμφανίζονται ότι είναι, είναι δυναμικές και περίπλοκες.

Κατά τη διάρκεια μιας ασθένειας, η ικανότητα του κάθε ατόμου να προσαρμοστεί, δοκιμάζεται από τις νέες απαιτήσεις.

Για αυτό το λόγο συχνά οι σχέσεις ανάμεσα στα μέλη της οικογένειας είναι τεταμένες και αβέβαιες.

Η υποβολή ερωτήσεων για:

- το πώς οι άνθρωποι αντιμετωπίζουν την κατάσταση,
- τα προβλήματα που βιώνουν,
- τις απόψεις των μελών της οικογένειας για τη νόσο αλλά και τη θεραπεία, βοηθούν στην καλύτερη κατανόηση της κατάστασης του ασθενούς και ταυτόχρονα μας παρέχουν τη δυνατότητα να γίνουμε πιο υποστηρικτικοί .

Η σχέση ενός ζευγαριού και η επιρροή από τη νόσο

- Η φύση της νόσου (π.χ. αν είναι μακροχρόνια, αν εξελίσσεται σταδιακά, αν είναι απειλητική για τη ζωή)
- Η επίδραση της κατάστασης ή της θεραπείας σε συγκεκριμένους τομείς (π.χ. κινητικά προβλήματα, σεξουαλική δυσλειτουργία)
- Το αν η έναρξη της νόσου ήταν ξαφνική ή βαθμιαία, και σε τι βαθμό το ζευγάρι προετοιμάστηκε για κάτι τέτοιο
- Η ποιότητα που υπάρχει στη σχέση τους
- Η προηγούμενη προσωπική και οικογενειακή εμπειρία όσον αφορά την αντιμετώπιση της πάθησης
- Το ρόλο του ατόμου μέσα στη σχέση (π.χ. αν είναι εργαζόμενη γυναίκα)

Η σχέση ενός ζευγαριού και η επιρροή από τη νόσο

- Η μεταδοτικότητα της ασθένειας
- Οι υπάρχοντες ρόλοι του κάθε ατόμου στην οικογένεια και οι σχέσεις μεταξύ του ζευγαριού και της ευρύτερης οικογένειας
- Η διαθέσιμη υποστήριξη από άλλους συγγενείς ή φροντιστές
- Το στάδιο που βρίσκεται η σχέση του ζευγαριού (π.χ. είναι πρόσφατα παντρεμένοι ή είναι μαζί πολλά χρόνια)
- Η ψυχολογική ανθεκτικότητα του καθενός συντρόφου.

Εμπιστευτικότητα

- Οι ενήλικες ασθενείς έχουν το δικαίωμα να κρατήσουν τις εμπιστευτικές πληροφορίες τους για τον εαυτό τους και την ομάδα ιατρικής φροντίδας τους και να μην τις κοινοποιήσουν στα μέλη της οικογένειάς τους.
- Για να αποφευχθούν οι παρεξηγήσεις και να διασφαλιστούν οι επιθυμίες του ασθενούς, θα πρέπει να δοθούν οδηγίες από τον ίδιο τον ασθενή όσον αφορά τα άτομα που θα τους κοινοποιηθούν οι πληροφορίες, το είδος των πληροφοριών που επιθυμεί να κοινοποιηθεί και κάτω από ποιες συνθήκες.

Δήλωση στοιχείων

- Ο ασθενής όταν κάνει εισαγωγή στο νοσοκομείο καλείται να δηλώσει τα στοιχεία των ατόμων που θα ειδοποιηθούν σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης, συνήθως αυτό αναφέρεται ως «ο πλησιέστερος συγγενής».
- Ο ασθενής συνήθως ορίζει κάποιον εξ αίματος συγγενή του ή τον σύντροφο του, γενικά μπορεί να ορίσει οποιονδήποτε ως «πλησιέστερο συγγενή» του.
- Τα μέλη της οικογένειας που είναι πλησιέστεροι συγγενείς δεν έχουν το δικαίωμα να λάβουν πληροφορίες ή να εμπλακούν σε αποφάσεις που αφορούν τη φροντίδα του ασθενούς. Αυτό πιθανώς να φανεί αντίθετο στην κοινή πεποίθηση των συγγενών που δεν έχουν εξοικείωση με τους ιατρικούς κανόνες που αφορούν την εμπιστευτικότητα.
- Οι κατευθυντήριες γραμμές περιγράφουν με λεπτομέρεια τις περιπτώσεις που οι συγγενείς μπορούν να λάβουν πληροφορίες και κάτω από ποιες συνθήκες, για παράδειγμα εάν ένας ασθενής δεν έχει τη διανοητική ικανότητα να αποφασίσει για τον εαυτό του, εάν ένας ασθενής είναι παιδί (κάτω από την ηλικία των 18 ετών) ή σε περίπτωση θανάτου του ασθενούς.

Άρθρο 12 του Κώδικα ιατρικής δεοντολογίας (πρόκειται για τον Ν. 3418/2005)

1. Ο ιατρός δεν επιτρέπεται να προβεί στην εκτέλεση οποιασδήποτε ιατρικής πράξης χωρίς την προηγούμενη συναίνεση του ασθενή.

2. Προϋποθέσεις της έγκυρης συναίνεσης του ασθενή είναι οι ακόλουθες:

α) Να παρέχεται μετά από πλήρη, σαφή και κατανοητή ενημέρωση, σύμφωνα με το προηγούμενο άρθρο

β) Ο ασθενής να έχει ικανότητα για συναίνεση.

- Αν ο ασθενής είναι ανήλικος, η συναίνεση δίδεται από αυτούς που ασκούν τη γονική μέριμνα ή έχουν την επιμέλειά του. Λαμβάνεται, όμως, υπόψη και η γνώμη του, εφόσον ο ανήλικος, κατά την κρίση του ιατρού, έχει την ηλικιακή, πνευματική και συναισθηματική ωριμότητα να κατανοήσει την κατάσταση της υγείας του, το περιεχόμενο της ιατρικής πράξης και τις συνέπειες ή τα αποτελέσματα ή τους κινδύνους της πράξης αυτής. Στην περίπτωση της παραγράφου 3 του άρθρου 11 απαιτείται πάντοτε η συναίνεση των προσώπων που ασκούν τη γονική μέριμνα του ανηλίκου.

Άρθρο 12 του Κώδικα ιατρικής δεοντολογίας (πρόκειται για τον Ν. 3418/2005)

ββ) Αν ο ασθενής δεν διαθέτει ικανότητα συναίνεσης, η συναίνεση για την εκτέλεση ιατρικής πράξης δίδεται από τον δικαστικό συμπαραστάτη, εφόσον αυτός έχει ορισθεί.

- Αν δεν υπάρχει δικαστικός συμπαραστάτης, η συναίνεση δίδεται από τους οικείους του ασθενή.
- Σε κάθε περίπτωση, ο ιατρός πρέπει να προσπαθήσει να εξασφαλίσει την εκούσια συμμετοχή, σύμπραξη και συνεργασία του ασθενή, και ιδίως εκείνου του ασθενή που κατανοεί την κατάσταση της υγείας του, το περιεχόμενο της ιατρικής πράξης, τους κινδύνους, τις συνέπειες και τα αποτελέσματα της πράξης αυτής.

γ) Η συναίνεση να μην είναι αποτέλεσμα πλάνης, απάτης ή απειλής και να μην έρχεται σε σύγκρουση με τα χρηστά ήθη.

δ) Η συναίνεση να καλύπτει πλήρως την ιατρική πράξη και κατά το συγκεκριμένο περιεχόμενό της και κατά το χρόνο της εκτέλεσής της

Κατ` εξαίρεση δεν απαιτείται συναίνεση

- Α) Στις επείγουσες περιπτώσεις, κατά τις οποίες δεν μπορεί να ληφθεί κατάλληλη συναίνεση και συντρέχει άμεση, απόλυτη και κατεπείγουσα ανάγκη παροχής ιατρικής φροντίδας,
- Β) στην περίπτωση απόπειρας αυτοκτονίας
- Γ) αν οι γονείς ανήλικου ασθενή ή οι συγγενείς ασθενή που δεν μπορεί για οποιονδήποτε λόγο να συναινέσει ή άλλοι τρίτοι, που έχουν την εξουσία συναίνεσης για τον ασθενή, αρνούνται να δώσουν την αναγκαία συναίνεση και υπάρχει ανάγκη άμεσης παρέμβασης, προκειμένου να αποτραπεί ο κίνδυνος για τη ζωή ή την υγεία του ασθενή.

Απαντώντας σε ανησυχίες και φόβους-δυσκολίες στη διαχείριση

- Οι συγγενείς προσεγγίζουν τα «νεότερα» μέλη της ιατρικής ομάδας, όπως είναι οι ειδικευόμενοι ιατροί και οι φοιτητές. Αυτό συμβαίνει κυρίως όταν οι ιατροί δεν έχουν δώσει μια ξεκάθαρη εικόνα όσον αφορά την ασθένεια, την πρόγνωση και τη θεραπεία.
- Οι συγγενείς αναζητούν τη γνώμη διαφορετικών ΕΥ που εμπλέκονται στη φροντίδα του ασθενούς με σκοπό να «φτάσουν στην αλήθεια» ή να εκμαιεύσουν μια λέξη ελπίδας ιδιαίτερα σε απέλπιδες καταστάσεις.
- Ο ασθενής και οι συγγενείς του έχουν διαφορετικές απόψεις για το ποια είναι η πιο κατάλληλη ενέργεια που θα πρέπει να γίνει.

Τα βασικά σημεία της επικοινωνίας με την οικογένεια του ασθενούς I

- Ανακαλύπτουμε από την αρχή ποιοι είναι οι συγγενείς, ζητάμε τα ονόματα τους και τη σχέση που έχουν με τον ασθενή.
- Εμπλέκουμε τα μέλη της οικογένειας στη συζήτηση.
- Διασφαλίζουμε ότι τα μέλη της οικογένειας έχουν το χρόνο για να μοιραστούν τις πληροφορίες, να εκφράσουν τις ανησυχίες τους και να υποβάλουν ερωτήσεις.
- Αναγνωρίστε την υποστήριξη που παρέχουν τα μέλη της οικογένειας.
- Ζητάμε τις απόψεις των συγγενών.
- Αν μέρος της συνεδρίας γίνεται με τον ασθενή μόνο του, βρείτε χώρο για να μπορέσουν να περιμένουν οι συγγενείς του.

Τα βασικά σημεία της επικοινωνίας με την οικογένεια του ασθενούς II

- Ζητάμε από τον ασθενή να υποδείξει το μέλος της οικογένειας που μπορεί να δώσει πληροφορίες.
- Ορίζουμε έναν ΕΥ (π.χ. έναν νοσηλευτή ή έναν ιατρό) με τον οποίο η οικογένεια μπορεί να επικοινωνήσει σε περίπτωση ανάγκης.
- Κοινοποιούμε τις πληροφορίες πρώτα στον ασθενή και ελέγχουμε αν έχουμε την άδεια του ασθενούς να το συζητήσουμε με τους άλλους.
- Σε περίπτωση που υπάρχει αμφιβολία, ενημερώνουμε τους συγγενείς ότι δεν είμαστε σίγουροι αν έχουμε την άδεια του ασθενούς για να συζητήσετε κάτι μαζί τους.
- Συνοψίστε στις σημειώσεις σας τα σημαντικά σημεία των συζητήσεων που είχατε με τους συγγενείς του ασθενούς ώστε οι συνεργάτες σας να γνωρίζουν τι έχει συζητηθεί και με ποιον.
- Αν ο ασθενής δεν είναι πολύ καλά, ενθαρρύνετε τους συγγενείς να πραγματοποιούν συχνές αλλά σύντομες επισκέψεις.
- Μην εξετάζετε τον ασθενή (εκτός και αν είναι παιδί) μπροστά στους συγγενείς.
- Μην εκτελείτε διαδικασίες (όπως είναι η λήψη του αίματος) μπροστά στους συγγενείς. Ζητήστε τους να φύγουν από το χώρο.
- Μην συζητάτε οικογενειακά θέματα κατά τη διάρκεια της επίσκεψής σας στους θαλάμους ή σε άλλους χώρους όπου μπορεί κάποιος να σας ακούσει.

Key points

- Η ασθένεια δεν έχει αντίκτυπο μόνο στους ασθενείς αλλά επηρεάζει και τα μέλη της οικογένειας τους καθώς και όλων όσων είναι κοντά τους.
- Τα μέλη της οικογένειας συχνά παρέχουν πρακτική και συναισθηματική υποστήριξη, επομένως είναι σημαντικό να διευθετήσετε τις προσωπικές τους ανησυχίες και το ρόλο τους στη φροντίδα.
- Το να ζητήσετε από τους ασθενείς να σας πουν ποιες από τις πληροφορίες θα επιθυμούσαν να μοιραστούν με τα μέλη της οικογένειας τους θα σας βοηθούσε να αποφύγετε τις παρεξηγήσεις.
- Η διερεύνηση των απόψεων των μελών της οικογένειας μπορεί να διευκολύνει την ολοκληρωμένη συζήτηση των θεμάτων πριν τη λήψη της απόφασης.



Ευχαριστώ
για την
προσοχή
σας