

## Για μια ΚΑΛΗ επικοινωνία

### Προετοιμασία

- Διασφαλίστε ένα άνετο και ήρεμο περιβάλλον
- Προσδιορίστε το υπόβαθρο του ασθενούς
- Ρωτήστε το όνομα του ασθενούς
- Συντηδείτε και εξηγείστε τον λόγο για τον οποίο βρίσκετε εκεί

### Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης

- Μιλάτε με κανονικό ρυθμό (μην βιάζεστε)
- Αποφύγετε την ιατρική ορολογία
- Προσπαθήστε να μην «φορτώνετε» τον ασθενή με πολλές πληροφορίες
- Διατηρείτε οπτική επαφή
- Παρατηρήστε τις αντιδράσεις του ασθενούς στα λεγόμενά σας, μη λεκτική επικοινωνία
- Καθίστε χαλαρά (χωρίς να σταυρώνετε χέρια και πόδια, με μια ελαφριά κλίση του κορμού προς τα εμπρός)
- Δείξτε στον ασθενή ότι τον ακούτε προσεκτικά
- Ενθαρρύνετε λεκτικά και μη λεκτικά (π.χ. με νεύματα) τον ασθενή ώστε να συνεχίσει να μιλάει



### Δομάντας τη συνέντευξη

- Υπάρχουσα γνώση της κατάστασης, διερεύνηση του αιτίου προσέλευσης
- Ερωτήσεις ανοικτού τύπου
- Δώστε χρόνο στον ασθενή να περιγράψει το πρόβλημά του χωρίς να τον διακόψετε
- Ενθαρρύνετε τον ασθενή να μιλήσει, ακούστε τον προσεκτικά και ενεργητικά
- Συνοψίστε τα προβλήματα του ασθενούς
- Βεβαιωθείτε ότι ο ασθενής έχει καταλάβει τα όσα του έχετε πει
- Να είστε ειλικρινείς
- Δείξτε συμπόνια
- Ορίστε ζεκάθαρα το τέλος της συνέντευξης και εξηγείστε στον ασθενή τις περαιτέρω ενέργειές σας

Η καλή επικοινωνία με τους ασθενείς, τους συγγενείς τους και τους συναδέλφους σας είναι ζωτικής σημασίας για τη σωστή και αποτελεσματική αντιμετώπιση των ασθενών. Ο άριστος ιατρός χαρακτηρίζεται πάνω από όλα από άριστες επικοινωνιακές δεξιότητες.

Οι επικοινωνιακοί ιατροί κερδίζουν την προτίμηση των ασθενών, που συμμορφώνονται σε μεγαλύτερο βαθμό με τις ιατρικές οδηγίες, έχουν λιγότερο άγχος για την κατάστασή τους και τελικά εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένοι με τη φροντίδα που έλαβαν. Αντίθετα, η κακή επικοινωνία αποτελεί τον κυριότερο αιτιολογικό παράγοντα ιατρικών και διαγνωστικών σφαλμάτων, καθώς επίσης και παραπόνων από τους ασθενείς.

Οι άριστες επικοινωνιακές δεξιότητες αποτελούν τη βάση για μια σωστή διάγνωση και συμβάλλουν τόσο στη δημιουργία μιας ισχυρής θεραπευτικής σχέσης μεταξύ ιατρού και ασθενούς όσο και στην καλύτερη συνεργασία μεταξύ των ιατρών. Παράλληλα, καθιστούν τον ιατρό

ικανότερο στο να ανακοινώνει άσχημα νέα, να εμπλέκει τον ασθενή στη λήψη της θεραπευτικής απόφασης, να αναγνωρίζει το άγχος και την ψυχολογική του φόρτιση και να τον στηρίζει.

Η αυτοπεποίθηση κατά τη διάρκεια της συνέντευξης δεν ταυτίζεται με την κατοχή άριστων επικοινωνιακών δεξιοτήτων. Επιπροσθέτως, η παρατήρηση και η μίμηση της συμπεριφοράς άλλων ιατρών δεν αποτελεί πάντα το σωστό παράδειγμα για την απόκτηση καλών δεξιοτήτων επικοινωνίας. Ενώ παρακολουθείτε μια συνέντευξη μεταξύ ιατρού και ασθενούς, σκεφτείτε:

- Ποιες καλές δεξιότητες επικοινωνίας χρησιμοποιούνται σε αυτήν την περίπτωση;
- Τι σκέφτεται ο ασθενής;
- Τι μήνυμα προσπαθεί ο ιατρός να μεταδώσει;
- Τι κατάλαβε ο ασθενής;

- Τι ένιωσε ο ασθενής;
- Τι δεν κατάλαβε καλά ο ασθενής; Γιατί;
- Τι δεν κατάλαβε καλά ο ιατρός; Γιατί;
- Τι διαφορετικό θα έκανα εγώ ως ιατρός;
- Ποιες ερωτήσεις θα μπορούσε ο ιατρός να είχε διατυπώσει διαφορετικά;
  - Σε ποια σημεία της συνέντευξης ένιωσα άβολα; Γιατί;
  - Τι θα μπορούσε να είχε βελτιώσει τη συνέντευξη; Περισσότερος χρόνος; Μεγαλύτερη εισαγωγή; Λιγότερες ερωτήσεις; Λιγότερες ερωτήσεις κλειστού τύπου;

Η εξάσκηση με πραγματικούς ασθενείς και συναδέλφους, καθώς και η προσομοιώση με ηθοποιούς-ασθενείς, είναι σημαντική. Ζητήστε να διατυπώσουν σχόλια και παρατηρήσεις. Καταγράψτε τις δικές σας συνεντεύξεις με ασθενείς και ακούστε τις ξανά. Επικεντρωθείτε σε όσα πιστεύετε ότι κάνετε καλά, σε όσα είστε λιγότεροι ικανοί και σε όσα σας δυσκολεύουν. Καθ' όλη τη διάρκεια της καριέρας σας συνεχίστε να επανεκτιμάτε τις επιδόσεις σας, να επαναπροσδιορίζετε τις επικοινωνιακές σας δεξιότητες και να ζητάτε σχόλια και παρατηρήσεις από τους πιο έμπειρους συναδέλφους σας.

Σκεφτείτε τα πιθανά αίτια που μπορεί να αποτελέσουν τροχοπέδη για μια καλή επικοινωνία, όπως η ευχέρεια λόγου, τα ακουστικά ή οπτικά προβλήματα, η βιασύνη, οι συχνές διακοπές της συνέντευξης κ.ά.

## Ερωτήσεις ανοικτού και κλειστού τύπου

Χρησιμοποιείτε όσο το δυνατόν περισσότερο απλές και σύντομες ερωτήσεις ανοικτού τύπου:

- Πώς είστε;
- Πώς μπορώ να σας βοηθήσω;
- Μπορείτε να μου πείτε τι σας προβληματίζει;
- Πείτε μου για τον βήχα σας.

## Αποφύγετε

Καθοδηγητικές ή ερωτήσεις κλειστού τύπου:

- Στην παραπεμπική επιστολή σας αναφέρεται ότι παρατηρήσατε αίμα στα πτύελα. Ήταν ζωηρό κόκκινο;

## Αποφύγετε

Σύνθετες ερωτήσεις:

- Π.χ. Έχετε βήχα, πόνο στο στήθος και απώλεια βάρους τους τελευταίους μήνες;

## Αποφύγετε

Ιατρική ορολογία:

- Πείτε μου για την αιμόπτυση που παρατηρήσατε.

Μπορείτε να απευθύνετε περαιτέρω ερωτήσεις για να συλλέξετε περισσότερες πληροφορίες:

- Π.χ. Αναφέρατε ότι έχετε βήχα...;
- Πείτε μου περισσότερα.

## Ακούστε

Ένα από τα σημαντικότερα γνωρίσματα της άριστης επικοινωνίας είναι η προσεκτική ακρόαση. Δώστε χρόνο στον ασθενή να σας απαντήσει και να μιλήσει, μην τον διακόπτετε και παρακινήστε τον να συνεχίσει, τόσο λεκτικά (π.χ. «Πείτε μου περισσότερα», «Συνεχίστε») όσο και μη λεκτικά (π.χ. κάνοντας ενθαρρυντικά νεύματα). Αφήστε τον ασθενή να κατευθύνει την πορεία της συνέντευξης. Δώστε προσοχή, διατηρήστε οπτική επαφή και επικεντρωθείτε στον ασθενή. Μην είστε (ή μην φαίνεστε) υπέρ το δέον αφηρημένοι, κρατώντας σημειώσεις ή πληκτρολογώντας στον υπολογιστή. Εστιάστε την προσοχή σας σε μη λεκτικά σημάδια. Για να τον ενθαρρύνετε να συνεχίσει επαναλάβετε φράσεις του ασθενούς, όπως «Είπατε πως σας ανησύχησε ο βήχας...», ή κάντε μια πιο λεπτομερή περίληψη των όσων σας έχει ήδη αναφέρει, π.χ. «Μου είπατε πως ανησυχήσατε από αυτόν τον βήχα γιατί επιμένει για πολλούς μήνες, σωστά?».

Μην καλύπτετε παύσεις ή σιωπές.

Να είστε προετοιμασμένοι να επαναλάβετε ή να αναδιατυπώσετε κάποιες ερωτήσεις.

Μπορεί να χρειαστεί να καθοδηγήσετε εσείς τη συνέντευξη, ζητώντας από τον ασθενή να επικεντρωθεί σε συγκεκριμένα θέματα. (Παρ' όλα αυτά, μην διακόψετε τον ασθενή ή μην τον κατακλύσετε με ερωτήσεις):

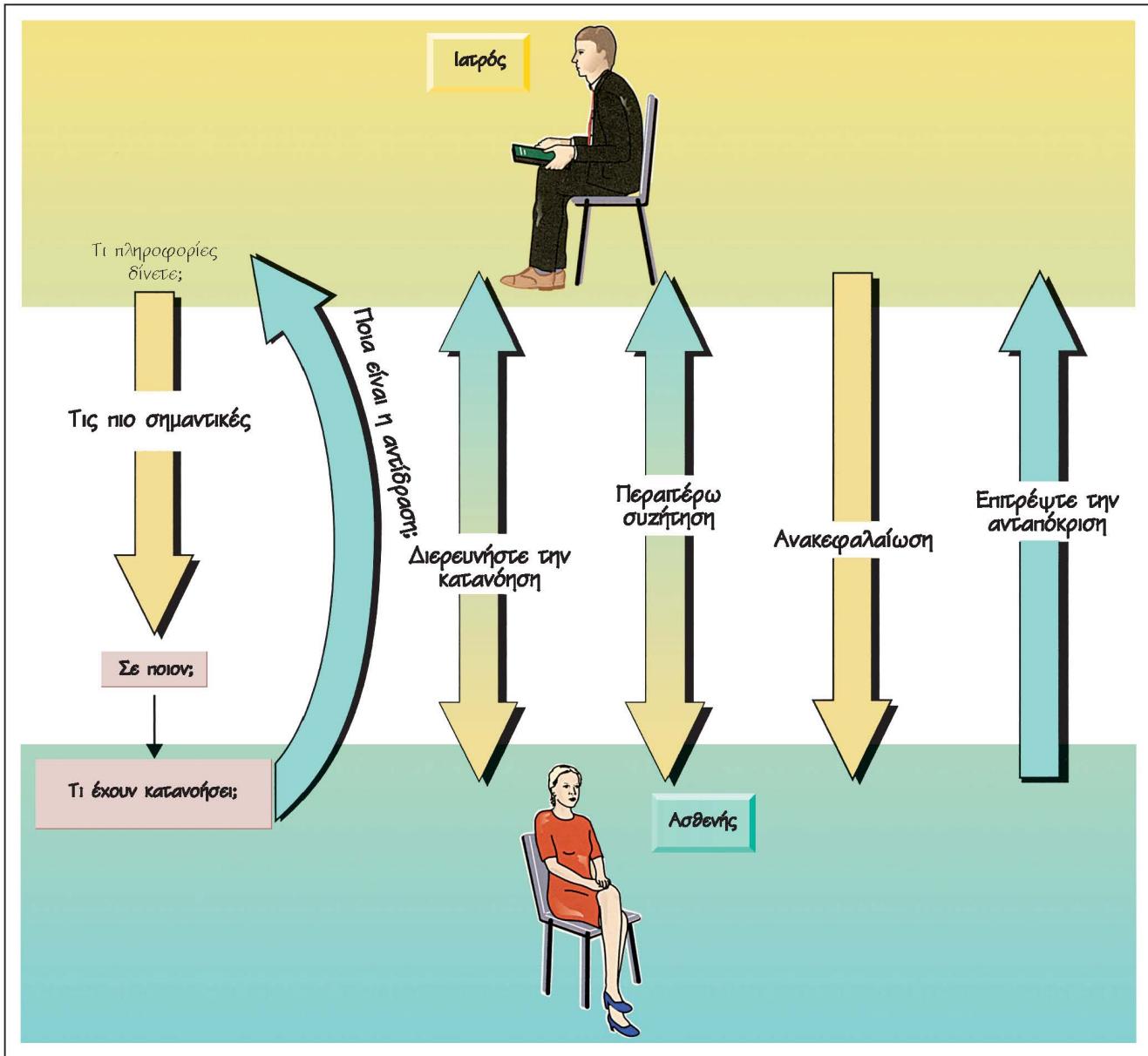
- Π.χ. Πείτε μου περισσότερα για το αίμα που είδατε στα πτύελα.
- Θα ήθελα αμέσως μετά να μιλήσουμε λίγο περισσότερο για την απώλεια βάρους, αλλά πείτε μου πιο αναλυτικά για τον πόνο που νιώθετε στο στήθος...

## Ανακεφαλαίωση

Φτάνοντας προς το τέλος της συνέντευξης θα μπορούσατε να συνοψίσετε όσα έχει αναφέρει ο ασθενής. «Άς ανακεφαλαιώσουμε, για να δω αν κατάλαβα καλά όσα είπατε», «Τα λέω σωστά!», «Μήπως έχω παραλείψει κάτια?»

Αφού έκεκαθαρίστε σαφώς πως η συνέντευξη έχει τελειώσει, ενημερώστε τον ασθενή για το τι θα επακολουθήσει και τι πρέπει ο ίδιος να κάνει στη συνέχεια, π.χ. «Επομένως, πρέπει να πάτε αυτό το έντυπο στο Ακτινολογικό Τμήμα και να κλείσετε ένα ραντεβού μαζί μου σε δύο εβδομάδες για να συζητήσουμε τα αποτελέσματα» Ή

«Τώρα θα πρέπει να σημειώσω αναλυτικά τα όσα μου είπατε, να συζητήσω με τον επιμελητή μου και θα επιστρέψω σε 30 λεπτά για να συζητήσουμε τα επόμενα μας βήματα όσον αφορά στο πρόβλημά σας».



Σε αρκετές περιστάσεις ένας ιατρός καλείται να δώσει πληροφορίες, όπως είναι οι λεπτομερείς οδηγίες για την έναρξη μίας νέας φαρμακευτικής αγωγής και οι πιθανές της παρενέργειες, οι δυνητικές επιπλοκές μίας εγχείρησης, κάποιο ανησυχητικό εύρημα κατά την κλινική εξέταση, τα αποτελέσματα αιματολογικών εξετάσεων ή μίας βιοψίας και οι συμβουλές για έναν πιο υγιεινό τρόπο ζωής. Η καλή επικοινωνιακή προσέγγιση έχει ως αποτέλεσμα τη μεγαλύτερη ικανοποίηση του ασθενούς, την καλύτερη συμμόρφωσή του με τη θεραπεία και τη μείωση της ανησυχίας και του άγχους του.

**Σιγουρευτείτε για την ακρίβεια των στοιχείων που θα ανακοινώσετε** (π.χ. διαβάστε ξανά τα αποτελέσματα των αιματολογικών εξετάσεων και ελέγχτε το όνομα του ασθενούς) και προετοιμάστε όσα σκοπεύετε να πείτε στον ασθενή.

**Η διερεύνηση των όσων ξέρει και έχει καταλάβει ο ασθενής γύρω από την κατάστασή του** είναι πάντα βοηθητική. Επίσης, καλό είναι να αναφέρετε συνοπτικά τις πληροφορίες που θα δώσετε και τα όσα έχετε κατανοήσει για το πρόβλημα του ασθενούς.

Για παράδειγμα:

- Την προηγούμενη εβδομάδα κάνατε εξετάσεις για τον θυρεοειδή σας. Γνωρίζετε κάτι για τα αποτέλεσμα;
- Επειδή τους τελευταίους μήνες αισθάνεστε κουρασμένος και έχετε πάρει βάρος, θέλαμε να δούμε μήπως αυτά τα συμπτώματα προκαλούνται από υπολειτουργία του θυρεοειδούς, σωστά;
- Θα σας ενημερώσω για τα αποτελέσματα των εξετάσεων και για το σημαίνουν αυτά για την υγεία σας.

**Ξεκινήστε με τις πιο σημαντικές πληροφορίες**, χρησιμοποιώντας ξεκάθαρη και απλή γλώσσα, π.χ. «Τα αποτελέσματα των εξετάσεων δείχνουν πως ο θυρεοειδής σας υπολειτουργεί».

Μπορείτε να συνεχίστε με συμπληρωματικές ερωτήσεις, όπως:

- Έχετε ακούσει ξανά κάτι σχετικά με αυτό;
- Τι γνωρίζετε για τον υπολειτουργικό θυρεοειδή;
- Ξέρετε κάτι σχετικά με τη θεραπεία του υπολειτουργικού θυρεοειδούς;

**Διατυπώστε ξανά τις πιο σημαντικές πληροφορίες με ελαφρώς διαφορετικό τρόπο:**

- Ο θυρεοειδής σας αδένας δεν παράγει επαρκή ποσότητα θυρεοειδικών ορμονών.

**Διερευνήστε την αντίδραση του ασθενούς στις πληροφορίες που του δώσατε:**

• Υπάρχει μια απλή θεραπεία μέσω ενός δισκίου η οποία μπορεί να διορθώσει το πρόβλημα και να βελτιώσει την κόπωσή σας. Τι γνώμη έχετε για αυτό;

**Συζητήστε μαζί με τον ασθενή τη διαχείριση του προβλήματος:**

- Θα σας πρότεινα να ξεκινήσετε τη φαρμακευτική αγωγή με χάπια και σε δεκαπέντε ημέρες να σας δω ξανά, αφού έχετε επαναλάβει εξετάσεις αίματος για τον έλεγχο του θυρεοειδούς, ώστε να συζητήσουμε για την πορεία της θεραπείας σας. Συμφωνείτε;

**Ανακεφαλαιώστε όσα έχετε πει.**

**Επιβεβαιώστε ότι ο ασθενής έχει κατανοήσει τη συζήτηση:**

- Για να σιγουρευτούμε πως έχουν καλυφθεί όλα, θα θέλατε να συνοψίσετε τα όσα είπαμε;
- Έχετε κάποια άλλη ερώτηση;

### **Χρήση άλλων πηγών πληροφόρησης**

- Π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια, ομάδες υποστήριξης ασθενών, έγκυρες ιστοσελίδες, συζήτηση με τον ασθενή σε επόμενο ραντεβού.
- Θα θέλατε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την υπολειτουργία του θυρεοειδούς;

Είναι πολύ σημαντικό να έχετε υπ' όψιν πως οι ασθενείς συγκρατούν μόνο ένα μικρό μέρος των πληροφοριών που τους δίνετε. Για τον λόγο αυτό, σιγουρευτείτε πως επικεντρώνεστε στα σημαντικότερα σημεία: Ξεκινήστε τη συζήτηση με αυτά, φροντίστε να τα επαναλάβετε αρκετές φορές και βεβαιωθείτε ότι ο ασθενής έχει κατανοήσει όσα έχουν ειπωθεί.

**Δώστε τη δυνατότητα και τον χρόνο στους ασθενείς να σκεφτούν και να εκφράσουν τις απορίες τους σχετικά με τις πληροφορίες που τους παρείχατε.**

### 3 Ανακοίνωση δυσάρεστων νέων

