

RAD SA TEŠKIM PACIJENTIMA

Predavači: Vejo dr Elma
Vms Munevera Alić

Definicija komunikacije

- Komunikacija je proces razmjene informacija među pojedincima kroz uobičajen sistem simbola, znakova ili ponašanja.
- Odlučujuća vještina za ljekare i medicinske tehničare
- Manifestira se kao verbalno i neverbalno ponašanje

SOFTEN tehnika

| | |
|----------|-----------------------------------|
| S | Osmijeh (Smile) |
| O | Otvoreno držanje (Open posture) |
| F | Nagnutost naprijed (Forward lean) |
| T | Dodir (Touch) |
| E | Gledanje u oči (Eye contact) |
| N | Klimanje glavom (Nod) |

BATHE tehnike

| | |
|----------|-------------------------------------|
| B | Pozadina (konteks) (Background) |
| A | Osjećaj (stanje osjećanja) (Affect) |
| T | Tegobe (Trouble) |
| H | Postupak (Handling) |
| E | Empatija (suosjećanje) (Empathy) |

Strategija menadžmenta teškog pacijenta

Klasifikacije ponašanja

- Ovisni pacijenti
- Pacijenti na pozicijama (sa titulama)
- Neukrotivi pacijenti
- Samo-destruktivni pacijenti

Ovisni pacijenti

Ponašanje:

- Pretjerana potreba za pažnjom, ohrabrenjem, analgezijom
- Koristi bespomoćnost i zavođenje

Poremećaji ličnosti:

- ovisne histerične
- granične osobe
- hipohondri
- hronični psihijatrijski pacijenti



Pacijenti na pozicijama, sa titulama

- **Ponašanje:** koristi zastrašivanje, imenovanje nekih važnih osoba, neprijateljstvo, prijetnje
- **Poremećaji ličnosti:** paranoični, narcisoidne osobe, osobe koje zloupotrebljavaju različite supstance

Neukrotivi pacijenti

- **Poremećaji ličnosti:** asocijalne osobe, granične osobe, hipohondri
- **Ponašanje:** pretjerana potreba za pažnjom tako što uvijek dolaze sa nerješivim problemima, kupovina doktora, slabo pridržavanje propisane terapije i bez nade za uspješan tretman

Samo-destruktivni pacijenti

- **Ponašanje:** zanemarivanje vlastitog zdravlja i ponovljenih posjeta zbog ozbiljnog oboljenja; često pretjerano samodestruktivni, negiranje postojanja bolesti
- **Poremećaji ličnost:** poremećaji granične ličnosti, osobe koje zloupotrebjavaju supstance, pacijenti hronično sklони suicidu

Menadžment vođenja ovisnih pacijenata

- Pokušati da se uvidi potreba pacijenta
- Pružiti podršku ali u isto vrijeme postaviti limite na pacijentova očekivanja
- Kontrolni pregledi sa odgovarajućim, konzistentnim ljekarom
- Moguća potreba za intervencijama u kriznim situacijama
- Ljekar se u početku osjeća posebnim, zatim izmorenim i frustriranim
- Pacijent povećava potrebe kad bude odbijen

Menadžment pacijenata na pozicijama (sa titulama)

- Pružati podršku i dobru njegu ali u isto vrijeme postaviti limite kod nerazumnih zahtjeva
- Dozvoliti pacijentima da sami izaberu neku od razumnih opcija tretmana
- Izbjegavati borbu za prevlast/moć
- Ljekar se osjeća zastrašenim ljutim, ponekad neadekvatnim
- Mogućnost sudskih tužbi/parničenja

Menadžment vođenja neukrotljivih pacijenata

- Treba ih razlikovati od drugih kompliciranih pacijenata i voditi ih na odgovarajući način
- Biti svjestan mogućeg postojanja kognitivnih poremećaja koji mogu maskirati značajno oboljenje
- Pružiti podršku kroz "dijeljenje" pesimizma uz postavljanje razumnih očekivanja
- Ljekar se osjeća frustriran, ljut ali se opet boji da ne propusti neku zaista značajnu bolest
- Ciklus po tipu "Pomozite mi ali mi zapravo ništa ne pomaže"

Menadžment vođenja samodestruktivnih pacijenata

- Pružiti odgovarajuću medicinsku njegu
- Naučiti kako se nositi sa vlastitim negativnim i nihilističkim reakcijama na pacijente
- Tražiti znake depresije i razmotriti upućivanje pacijenta psihijatru ako je potrebno
- Ljekari se osjećaju frustrirani, bespomoćni, ljuti i krivi zbog toga što žele uspješnost terapije kod ovakvih pacijenata

Cilj odnosa liječnik-pacijent

- Povećati zadovoljstvo pacijenta tj. povećati efikasnost medicinskog sistema



Parsonov sistemski model odnosa liječnik-pacijent

PACIJENT-ULOGA BOLESNIKA

- Biti motiviran za ozdravljenje
- Obaveze traženja stručne pomoći
- Povjerenje u doktora i prihvatanje razlike u kompetenciji

LIJEČNIK-PROFESIONALNA ULOGA

- Djelovanje u korist pacijentova blagostanja (usmjereno na kolektivni a ne na lični interes)
- Ponašanje u skladu s profesionalnim pravilima
- Primjena visokog stupnja usvojenih znanja i vještina u liječenju bolesti
- Objektivna i emocionalna neutralnost

PRIVILEGIJE PACIJENTA

- Oslobođanje od obavljanja normalnih društvenih obaveza
- Oslobođanje odgovornosti za vlastito stanje

PRIVILEGIJE LIJEČNIKA

- Pristup osobnoj intimi pacijenta
- Profesionalna autonomija
- Profesionalna dominacija

Kritike i ograničenja Parsonsovog modela

- Mnoga su istraživanja potvrdila velike razlike u stvarnom ponašanju i odnosu liječnik-pacijent
- Parsons se zamjera da zagovara autoritorni stav odnosa liječnik-pacijent
- Model ne uzima u obzir tip bolesti ali implicitno operira sa akutnim prepoznatljivim izlječivim bolestima
- Parsonsov se model drži izraza ideologije srednje klase

Tri modela odnosa liječnik-pacijent

- 1. MODEL AKTIVNOST-PASIVNOST**
Vrijedi za većinu situacija u kojima je pacijent apsolutno i relativno ovisan i nemoćan ili nesvjestan svoga stanja-brzo donošenje odluka
- 2. MODEL VODJENJE-SARADNJA**
Pojavljuje se kod akutnih stanja, pacijent uglavnom prihvaća inferiorni položaj u odnosu prema liječniku
- 3. MODEL ZAJEDNIČKOG DJELOVANJA**
Najčešće se pojavljuje u savremenim društvima i medicinar i pacijent aktivno sudjeluju u dijagnosticanju i liječenju bolesti

Neophodno je da obiteljski liječnik:

- Komunicira direktno i iskreno
- Čvrsto stoji iza svojih uvjerenja, mogućnosti, želja, stavova
- Uvažava sebe i druge
- Očekuje od drugih odgovornost za vlastite potrebe
- Postavlja granicu na pravom mjestu i u pravo vrijeme

Doktore molim Vas, pregledajte me!

- ☞ Zadatak liječnika nije samo propisivati lijekove, nego prije svega zapaziti bolest i znati da li je navodni bolesnik stvarno bolestan ili da li je navodno zdrav čovjek možda ustvari bolestan.
- ☞ Uostalom kad bi se liječnik mogao potpuno osloniti na to šta pacijent kaže o tome kako se osjeća da li je zdrav ili bolestan, kakve on bolove ima uloga liječnika bila bi varka!!!

Temeljno načelo kodeksa medicinske etike (deontologije)

“Liječnik u svom djelovanju mora čuvati ugled”

Rad sa teškim pacijentima

Odlike medicinske sestre

- Sestra mora biti emocionalno zrela i stabilna kako bi mogla razumjeti i nositi se s ljudskom patnjom, hitnim stanjima, zdravstvenim problemima i etičkim dvojabama.
- Dobre komunikacijske vještine, strpljivost i osjetljivost za ljudske probleme koji su sastavni dio svakog sestrinskog postupka, nužne su za stvaranje odnosa povjerenja. Važno je shvatiti da se pacijentima ne smiju nametati vlastiti stavovi ni onda kada duboko vjerujemo kako to činimo za njihovo dobro.
- Sestra mora biti kadra razumjeti pacijentove osjećaje i ponašanje u određenoj situaciji, a ne razmišljati kako bi se ona osjećala i ponašala u takvoj situaciji. Mora biti brižna, spremna prihvatiti odgovornost, raditi samostalno i u timu, savjesno i kritički provoditi ono što je propisano te prepoznati kada se mora posavjetovati s drugima.

ODLIKE MEDICINSKE SESTRATEHNIČARA



Biti medicinska sestra je jedinstven poziv koji traži ono najljepše u ljudskom biću, a to je čovječnost i predanost pozivu. Jedinstvena uloga medicinske sestre je pomagati pojedincu, bolesnom ili zdravom u obavljanju onih aktivnosti koje pridonose zdravlju ili oporavku (ili mirnoj smrti), a koje bi pojedinac obavljao samostalno kada bi imao potrebnu snagu, volju ili znanje”.

Virdžinija Henderson

Uloga medicinske sestre

- Njihovi su pacijenti djeca, odrasli i starci. Rade na vrlo različitim radnim mjestima – od patronaže, rad sa hitnim slučajevima rad u timu, intervenciji u sistemu naručivanja i sve ostalo u skladu sa njihovom stručnošću.
- Neke sestre bave se uglavnom pružanjem sestrinske njege, a druge organizacijom ili edukacijama. Zbog svega toga postoje velike razlike u poslovima različitih sestara.
No ono što je zajedničko svim sestrama jest sistemni pristup otkrivanju i rješavanju zdravstvenih problema iz njihova djelokruga.
- One posmatraju i procjenjuju tjelesno i psihičko stanje te ponašanje svojih pacijenata. Tako prepoznaju potrebe za sestrinskom njegom i osiguravaju važne podatke liječnicima za prepoznavanje i praćenje toka bolesti. Utvrđuju rizike za zdravlje te mogućnosti pacijenata i njihovih obitelji za aktivno sudjelovanje u njezi i liječenju.
Na osnovi svega toga planiraju, provode i ocjenjuju uspješnost sestrinske njege, kao i uspostavljanje sestrinske dijagnoze.

KOMUNIKACIJA-OSNOV SURADNJE SA SVIM PACIJENTIMA

- Većina žalbi pacijenata se odnosi na lošu komunikaciju sa zdravstvenim osobljem

Kako Vas vide korisnici vaših usluga ?

Šta mislite koliko je vremena potrebno da se stvori prvi utisak !?

- 7 sekundi ?
- 37 sekundi ?
- 57 sekundi ?



RAD SA TEŠKIM PACIJENTIMA

Pacijent će stvoriti mišljenje o:

- vama
- vašem radu
- ustanovi u kojoj radite

ZA SAMO 7 SEKUNDI

Zato ne zaboravite:

- Nikad ne dobijete drugu šansu da ostavite dobar prvi utisak

RAD SA TEŠKIM PACIJENTIMA

Istraživanja su pokazala

Simpatija kod prvog susreta nastaje:

- zbog prijateljskog izraza lica.....55 %
- zbog prijateljskog tona glasa.....38 %
- zbog sadržaja izgovorenog.....7 %



RAD SA TEŠKIM PACIJENTIMA

Smiješkom istodobno izražavate:

- dobrodošlicu
- interes za osobu
- pažnju prema osobi

Vaš vedar izraz i smiješak upućen drugoj osobi (makar i uz svjesni napor) odrazit će se na raspoloženje te osobe, a njeno će raspoloženje preći i na vas, koristeći tako i vama.

KAKO SE NOSITI SA "TEŠKIM" PACIJENTIMA?



KO JE TEŽAK PACIJENT?



TEŽAK PACIJENT:

- Pacijent s kojim se teško uspostavlja komunikacija i saradnja
- S kojim se ne uspostavlja efektivan radni i terapijski odnos
- Konfliktan pacijent koji svojim ponašanjem narušava red i mir zdravstvene ustanove, a time i odnos između TOM-a i pacijenta, te izaziva negativnu reakciju kako zdravstvenih radnika tako i drugih pacijenata u čekaonici

TEŽAK PACIJENT KOD NAS IZAZIVA:

- Negativne emocije: odbojnost, strah, ljutnju itd.
- Negativne misli:
 - Prema pacijentu: " Opet onaj starac..."
 - Prema sebi: " Ovo će me oboliti..."
 - Prema okolini: " Ovo je ludnica..."
- Negativno ponašanje: grubost, cinizam
- Pacijent je dodatno frustriran i negativni krug se zatvara

TIPOVI TEŠKOG PACIJENTA

- Pacijent hipohondar
- Psihotičan pacijent
- Anksiozni pacijent
- Depresivni pacijent
- Ovisnik o supstancama
- Pacijent sklon suicidu
- Ljutit i nasilan pacijent
- Pacijent koji zahtijeva previše
- Pacijent koji ne odgovara na pitanja
- Pacijent zbunjujućeg ponašanja i nejasne anamneze
- Pacijent sa ograničenom inteligencijom
- Pričljiv pacijent
- Plačljiv pacijent
- Pijan i bučan pacijent

TAKAV PACIJENT JE SVE ČEŠĆI U AMBULANTAMA ZBOG:

- Lošeg socijalnog i materijalnog statusa
- Nesigurnosti i bezperspektivnosti
- Postoji mnogo oboljelih od PTSP i drugih psihijatrijskih oboljenja
- Značajan broj oboljelih od bolesti ovisnosti i sl.
- Prihvatanja prava, ali ne i odgovornosti za svoje postupke i zdravlje

KAKO PRIHVATITI TAKVOG PACIJENTA

- Prihvatimo pacijenta kao osobu
- Prihvatimo datu situaciju
- Prihvatimo njihovu reakciju
- Nastojimo izbjeći konflikt pri prvom susretu
- Izađimo mu u susret koliko je to moguće
- Pokušajmo dobiti što više podataka bez pritiska

EMOCIONALNO NESTABILNI I MENTALNO OBOLJELI PACIJENTI

- Kada vam neko dođe u zdravstvenu ustanovu a vi primjetite na njima znakove koji govore u prilog mentalnog poremećaja kod pacijenta, glavno je da ostanete smireni.
- Osim toga bitno je sa takvim pacijetima u komunikaciji birati riječi kojima se koristiti. Nikako ne upotrijebiti riječi tipa "luđak" ili "otkačen" jer to može biti okidač za konflikt na relaciji medicinsko osoblje-pacijent!
- Isto tako je važno znati da zbog svog psihičkog stanja nisu svi pacijenti u stanju razumjeti vaš odgovor ili voditi s vama smirenu diskusiju i zato je nekada potrebno pozvatj u pomoć vaše radne kolege da zajedno pokušate riješiti problem.

"POLAKO GOSPODINE! MI SMO OVDJE DA VAM POMOGNEMO!"

- Agresivni i neprijateljski raspoloženi pacijenti nisu nepoznati većini sestara. Najčešće su pacijenti agresivni zbog svog zdravstvenog stanja, ne osjećaju se dobro, uplašeni su i žele riješenje svoje situacije.
- Jedan od načina komuniciranja s takvim pacijentima je mirno pokušati razumjeti šta bolesnik želi postići. Odgovoriti na njihova pitanja. Komunikacija često čini čuda sa takvim pacijentima, jer glavna stvar je da oni žele biti saslušani i uzeti za ozbiljno
- Puštiti ih da se olakšaju, ne kritizirati ih i pokušati naći odgovore za njih. Ponekad jednostavno što oni žele jeste mir uma. Ništa drugo!

MNOGO ZAHTJEVAN PACIJENT

- Neki pacijenti jednostavno misle da se cijeli svijet vrti oko njih i brige za njima. U njihovim umovima ne samo da smatraju da su oni jedini pacijent kome treba pomoć, već smatraju da je svo zdravstveno osoblje podređeno njemu.
- Kad njegovi zahtjevi pređu sve granice pristojnog ponašanja, treba lijepo odgovoriti da činite sve što možete za njihovu dobrobit i zdravlje, ali da ima isto tako drugih pacijenata kojima treba vaša pomoć. Naravno nekada na kraju dana jednostavno ne možete a da ne protresete glavom kakvih samo pacijenata ima koji zadaju velike brige zdravstvenom osoblju. Ali to se jednostavno dešava svugdje u svijetu!

MNOGO ZAHTJEVAN PACIJENT

- Primjer takvog pacijeta:
- G-din Skando svima nam poznat je upravo primjer je mnogo zahtjevnog pacijenta koji svojim nastupom vrši pritisak na medicinsko osoblje kako bi odmah ostvario zdravstvenu uslugu
- On je tip pacijenta s kojim zdravstveno osoblje nemože uspostaviti nikakvu komunikaciju jer pacijent ne želi da saraduje bez obzira koliko se mi trudili
- Ovakav nastup pacijenta je krajnje bezobziran i njegovo ponašanje izaziva loše reakcije na ostale pacijente u čekaonici

UVIJEK ZAHTJEVAJTE POŠTOVANJE

- Nekada stariji pacijenti jednostavno odluče da vi mlađe medicinske sestre i tehničari nemate pojma šta radite i da u njihovo doba stvari su bile drukčije! Ovi komentari se mogu lako 'poništiti' sa smiješkom. Ali ukoliko dalje ponašanje pacijenta postane uvrijedljivo, nacionalistički neprimjereno i u potpunosti bez poštovanja, onda trebate objasniti pacijentu da je njihovo ponašanje neprihvatljivo i da trebaju da pokažu određenu dozu poštovanja prema vama kako bi im vi pomogli.

NEKADA JEDNOSTAVNO MORATE ODUSTATI

- Ozbiljno! Ako imate pacijenta koji jednostavno odbija vašu pomoć i iz nekog razloga misli da ste vi uzrok sve njegove patnje i jednostavno ne možete nikako uspostaviti pozitivnu komunikaciju s njim, jedino što možete uraditi je da prepustite pacijenta nekom drugom kolegi koji će možda imati više uspjeha.

UZROCI NEGATIVNIH OBLIKA PONAŠANJA

- Uzroke negativnih oblika ponašanja zdravstveno osoblje vidi u lošoj organizaciji rada, prevelikom opsegu poslova, neosiguranju zamjena za odsutne djelatnike, nemogućnosti korištenja slobodnih dana u zakonskim okvirima, a veliki priliv pacijenata uzrokovan ne samo bolešću već većina pacijenata rješavaju svoj status u zajednici kroz zdravstveni sistem i zaposlenike u zdravstvu.

Znači, kako pomoći pacijentu?



NOSITE SE S OSJEĆAJIMA PACIJENTA

- Treba dopustiti pacijentu da se ispuše
- Pokažite da ga slušate
- Budite empatični i pokažite da vam je stalo
- Pitajte pacijenta šta želi
- Ponovite da bi bili sigurni da ste shvatili
- Ohrabrite pacijenta, ali budite realni

RIJEŠITE PROBLEM

- Ustanovite što pacijent želi
- Podijelite informacije o onome što možete, tj. ne možete
- Predložite alternative
- Izvršite i završite posao

AKO SE SITUACIJA POGORŠAVA

- Ponudite da pozovete nadređenog ili nekog od osoblja da pomogne
- Pratite raspravu
- Ako su pravila prekršena, prihvatite to i ispravite
- Pitajte nadređenog da li i ubuduće možete koristiti takvo rješenje
- Ponudite komentar

DOBRI SAVJETI ZA LOŠE SITUACIJE!

- Ostanite mirni
- Nemojte izazivati
- Nemojte okrivljavati
- Držite se problema
- Nemojte shvatati lično

KLJUČ ZA DOBRO IZVRŠENJE ZADATKA

- Važan je stav, mi smo tu zbog pacijenta
- Nemojte samo govoriti, provjerite da li je pacijent shvatio
- Ako nešto **NE znate, potrudite se da to saznate**

STRES NA POSLU

PREDUG - PRESNAŽAN - PREVIŠE



SINDROM IZGARANJA

potpuna fizička i emocionalna iscrpljenost

UMOR



fizički
intelektualni
socijalni
psihološki i emocionalni
duhovni

PORUKA ZA KRAJ

LIJEPA RIJEČ I OSMJEH SU NAJBOLJI LIJEK!



REFERENCE

1. Jerinić - Katić, Komunikacijske vještine
2. Lemon, poglavlje komunikacija
3. Komunikacija, <http://specelo.tvz.hr>
4. Načini liječenja, <http://www.zanovidan.hr/kako-razgovarati-s-bolesnikom/>
5. Zorica Tomić, Komunikacija i javnost
6. Komunikacija medicinske sestre sa bolesnikom, <http://www.plivamed.net/>
7. Nurses: Handling Difficult Patients and Co-workers, <http://www.nursetogether.com/tabid/102/itemid/1027/Handling-Difficult-Patients-and-Coworkers.aspx>
8. Dealing with Difficult Patients and Difficult Families While Nursing,
9. <http://blog.mynursinguniforms.com/index.php/dealing-with-difficult-patients-and-difficult-families-while-nursing/>