

Težak pacijent

Kako izgraditi efikasan terapijski odnos sa takvim pacijentom?

Specijalista obiteljske medicine Aida dr. Sadović i ms Jasminka Bajrić

JU Dom zdravlja Kantona Sarajevo, OJ DZ Novi Grad
uz podršku Fondacije FAMI

Dignite ruku:

- Ako ste susreli pacijenta koji odbija saradnju
- Ako ste imali nezadovoljnog pacijenta
- Ako ste vidjeli nekoga u čekaonici ko bi mogao biti težak pacijent
- Ako ste imali nekulturnog pacijenta

Ciljevi prezentacije:

- Definicija teškog pacijenta
- Tipovi teškog pacijenta
- Pristup teškom pacijentu
- Plan za dugoročnu saradnju sa teškim pacijentom.

Teški ljudi postoje!

- Susrest ćete ih!
- Ne možete ih izbjeći!
- Ne možete ih "popraviti"!
- Ne možete ih natjerati da im se svidate!
- Ne možete ih pobijediti!
- Oni možda čak i ne žele vašu pomoć!



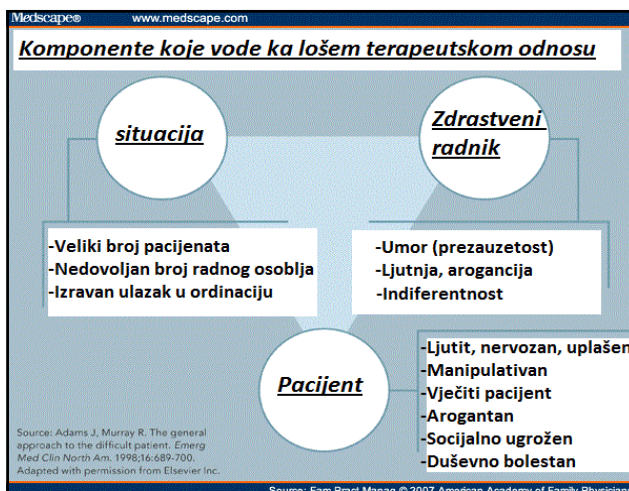
- Bože, daj mi strpljenja
da prihvatim stvari koje ne mogu promijeniti,
hrabrosti da promijenim stvari koje mogu,
i mudrosti da ih znam razlikovati!

Šta je zapravo težak pacijent?

-... "Pacijent s kojim je teško uspostaviti dobar odnos jer je: prezahtjevan, psihički bolestan, hronično bolestan ili slabo društveno prilagođen"

-... "Pacijent kojeg bi većina doktora mrzila liječiti jer je teško biti s njim."

-... "Pacijent koji izaziva negativnu reakciju kod zdravstvenog radnika, zbog čega je otežano uspostavljanje valjanog terapijskog odnosa."



Rezultat lošeg terapijskog odnosa

- Loše postavljena dijagnoza
- Pogrešna terapija
- Pacijent dodatno pati
- Pati zdravstveni radnik
- Troši se vrijeme i medicinski resursi
- Pacijent želi da vas tuži

Pristup teškome pacijentu



"A da pokušamo dobar doktor - loš doktor?"

Pristup teškome pacijentu

- Prepoznati teškome pacijenta
- Napraviti plan za trenutno reagiranje
- Osmisliti plan za dugoročan odnos

Plan za trenutno reagiranje

- Prihvati pacijentovu reakciju
- Izbjegni sukob pri prvome susretu
- Učini pacijentu uslugu, ako je to moguće
- Pokušaj dobiti što više podataka bez pritiska na pacijenta
- Primjeni "SOFTEN" tehniku.

Soften Tehnika



- S = smile (smiješak)
- O = open posture (otvoren stav)
- F = forward lean (nageti naprijed)
- T = touch (dodir)
- E = eye contact (kontakt očima)
- N = nod (klimanje glavom)

Plan za dugoročan odnos

- Prihvatiti teškog pacijenta i datu situaciju
- Informisati kolege i sestre o slučaju – timski rad
- Sve upisati u karton!
- Spremiti se za posjetu
- BATHE protokol

BATHE

- | | |
|-----------------------------|---------------------------------|
| •B–background (pozadina) | Šta se dešava u vašem životu? |
| •A-affect (emotivni status) | Kako se osjećate u vezi sa tim? |
| •T-trouble (problem) | Šta vas najviše muči? |
| •H-handling (rukovanje) | Kako se nosite sa tim? |
| •E-empathy (empatija) | To mora da je teško za vas... |

Tipovi “teških” pacijenata

- Pacijent koji se stalno žali
- “Ovlašteni zahtjevač”
- Ljutit i nasilan pacijent
- Pijan i bučan pacijent
- Pacijent sa previše zahtjeva
- Pričljiv pacijent

Pacijent koji se stalno žali

- Česta hipohondrija
- Veliki broj somatskih simptoma, često bez somatskog objašnjenja
- Česte posjete, “traženje drugog mišljenja”
- Česta anksioznost i depresija

pristup

- Dozvoliti pacijentu “ulogu bolesnika”
- Isključiti organsko oboljenje, anksioznost i depresiju
- Fokusrati se na pregled jednog sistema
- Izbjegavati nepotrebne dijagnostičke testove
- Po potrebi, antidepressivi (*amitriptyline*)
- BATHE tehnika



“Nema lijeka koji može izlječiti, nema skalpela koji može izrezati njihovu potrebu da budu bolesni”

~Aj Barsky

“Ovlašteni zahtjevač”

Pristup:

- Izbjeći borbu oko prevlasti
- Postaviti realne ciljeve
- Dozvoliti pacijentu da ima izvjestan uticaj na svoj tretman

Ljutit i nasilan pacijent

- Ljutnja je izraz nerealiziranih želja i ciljeva
- Bolesnik je često ljut zbog bespomoćnosti i beznada
- Narav pacijenta

Ispoljava se:

- Prikriveno: sarkazam, cinizam, negativizam, opstruktivno ponašanje
- Verbalno: uvrede, prijetnje, psovke
- Indirektno: lupanje po stolu
- Direktno: nasilje, udaranje...

pristup

- Tragati za neverbalnim znacima ljutnje
- Ne pridružiti se pacijentu u ljutnji!
- Ostati miran i govoriti blago, umirujućim tonom
- Pustiti pacijenta da priča i pokazati brižnost
- Upitati ga mirno i samopouzđano šta je uzrok njegovoj ljutnji
- Koristiti neprijeteći govor tijela

Pijan i bućan pacijent

Pristup:

- Po mogućnosti ne uvoditi pacijenta u ordinaciju
- Ne gledati pacijenta u oči
- Biti bliže vratima
- Predstaviti se punim imenom i titulom
- “Da, ali” taktika
- Primjeniti uputstva o ljutom i nasilnom pacijentu

Pacijent sa previše zahtijeva

- Traži različite testove, lijekove, uputnice specijalistima
- Postoji nedostatak pažnje u privatnom životu
- Nedostatak pažnje uzrokuje nesigurnost, anksioznost i depresiju



pristup

- Pažljivo razmatranje svakog zahtijeva
- Blago, ali čvrsto odbiti uz obrazloženje nepotrebnih zahtijeva
- Zaštiti pacijenta od nepotrebnih testova i lijekova
- Liječiti skrivenu anksioznost ili depresiju

Pričljiv pacijent pristup:

- Ne pokazujući nestrpljivost pustiti pacijenta da priča bez prekida 3-5 minuta
- Veoma kratko ponoviti pacijentove glavne tegobe
- Fokusirati se na trenutno najvažniji problem
- Zakazati ponovni pregled na kojem ćemo razgovarati o drugom problemu

Da utvrdimo:

- Prepoznaj teškog pacijenta
- Imaj plan za trenutno reagiranje
- Osmisli plan za dugoročni odnos
- Ne zaboravi pacijentove organske bolesti
- Pripremi se za pacijentovu posjetu
- Informiraj kolege i sestre o slučaju i traži njihovu pomoć i aktivno učešće
- Koristi SOFTEN I BATHE tehniku
- **Ne budi teška osoba!**

Reference:

- M.R.Stuart, J.A.Lieberman III: The Fifteen Minute Hour, Applied Psychotherapy for Primary Care Physician, 2nd ed, 1993.
- Jo Ann Rosenfield, Sympathy and Humility, Family Medicine Management, March 1997.
- S. Loga et al, Klinička psihijatrija, Medicinski fakultet Sarajevo i Tuzla 1999. (16). 235-236
- Težak pacijent kako uspostaviti efektivan terapijski odnos (medicinski rad) Zaim M. Jatić