



Atitudine si comunicare

Ramona Marincas

Asistent medical licentiat

Vicepresedinte Asociatia pentru Prevenirea si Controlul Infectiilor



COMUNICAREA CLARA

- ▶ Art. 6. - Pacientul are dreptul de a fi informat asupra stării sale de sănătate, a intervențiilor medicale propuse, a riscurilor potențiale ale fiecărei proceduri, a alternativelor existente la procedurile propuse, **inclusiv asupra neefectuării tratamentului și nerespectării recomandărilor medicale**, precum și cu privire la date despre diagnostic și prognostic.
- ▶ Art. 8. - Informațiile se aduc la cunoștință pacientului într-un limbaj respectuos, **clar, cu minimalizarea terminologiei de specialitate**; în cazul în care pacientul nu cunoaște limba română, informațiile i se aduc la cunoștință în limba maternă ori în limba pe care o cunoaște sau, după caz, se va căuta o altă formă de comunicare.
- ▶ *LEGEA nr.46 din 21 ianuarie 2003 drepturilor pacientului - Dreptul pacientului la informația medicală*

VORBIM ACEASI LIMBA?

- Comunicarea este deosebit de importantă în asistența medicală, în condițiile în care pacienții sau clienții sunt vulnerabili din punct de vedere emoțional, se simt singuri și, de cele mai multe ori, speriați.
- Termenii medicali pot suna ca o limbă străină pentru pacienți și neînțelegerea mesajului ar putea avea efecte adverse asupra sănătății acestora.
- Comunicarea clară, eficientă, profesională previne erorile medicale și duce la rezultate favorabile de sănătate pentru pacient.
- CLARIFICAREA INFORMATIILOR - Feedback-ul este mesajul prin care personalul medical primește de la pacient un răspuns cu privire la mesajul transmis.



"The Doctor will see you now. Here's your medical jargon dictionary."

COMUNICAREA EFICIENTA

- ▶ E important sa ne asiguram că oferim întotdeauna pacientului "timp să vorbească", și șansa să-și exprime orice neliniște
- ▶ Nu trebuie pornit de la premisa că noi știm ce își doresc pacientii, datorită mediului sau culturii din care provin, sau a altor factori

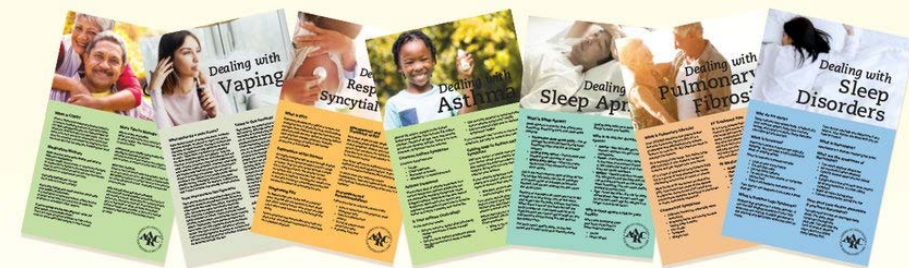


PLIANTELE INFORMATIVE PENTRU PACIENTI

- “Tot ceea ce trebuie sa stii despre...”
- Pacientii afla sfaturi importante pentru **sănătate**
- Este o modalitate de a sustine informatiile transmise pacientului
- Pliantul ofera posibilitatea pacientului de a studia si analiza situatia in timpul spitalizarii sau acasa
- Contine informatii personalizate pentru diferite afectiuni medicale, tratament, investigatii sau ingrijiri



HEALTH TIP BROCHURES



Promote RC and Educate Your Patients

SERVICIUL REPREZENTANTUL PACIENTULUI

- Serviciul reprezentantului pacientului (SRP) - un proiect initiat de fundatia Medical Support in Romania din Anglia in colaborare cu Spitalul Judetean de Urgenta Zalau
- Conceptul de "reprezentant al pacientului" nu este unul foarte cunoscut in sud-estul Europei, insa exista tari europene cu traditie in acest domeniu.
- SRP are rolul de a gestiona nemultumirile pacientilor inainte ca acestea sa devina probleme majore.





Cui se adreseaza SRP?

- ▶ Se adreseaza:
 - ▶ pacientilor,
 - ▶ fostilor pacienti,
 - ▶ Familiei, apartinatorilor si insotitorilor pacientului
 - ▶ personalului medical
- ▶ Serviciul reprezentantului pacientului functioneaza ca mediator intre pacienti si cadrele medicale, si nu avocat al uneia dintre parti.
- ▶ **NU SE CAUTA VINOVATI, CI SE GASESC SOLUTII LA PROBLEME!**



Cand ne adresam SRP?

-si personalul medical poate sa devina pacient -

- ▶ Avem nemulumiri in ceea ce priveste calitatea serviciilor medicale
- ▶ Avem o sugestie sau o recomandare
- ▶ Nu am fost tratati cu respect si consideratie
- ▶ Dorim sa inregistram o reclamatie
- ▶ Dorim sa transmitem un compliment sau multumiri unui angajat al spitalului de ale carui servicii sunt multumiti
- ▶ **Avem nevoie de informatii legate de procedura medicala sau tratament**
- ▶ Se incearca gasirea unei solutii pentru probleme sesizate fie de catre pacienti/apartinatori, fie de catre personalul medical.

De ce sunt importante reclamațiile / îngrijorările dar și complimentele?

- ▶ Serviciul Reprezentantului Pacientului incurajeaza feedback-ul
- ▶ Gestionarea nemulțumirilor/plangerilor este responsabilitatea întregului personal medical
- ▶ Personalul este sfătuit ca e important sa abordeze o atitudine cinstita, de a recunoaste si a-si cere scuze atunci cand face greseli si pe cat posibil sa aplaneze conflictele la locul de productie.
- ▶ Sa iti ceri scuze nu arata ca esti o persoana slaba, ci ca l-ai ascultat pe pacient si iti pasa de probleme lui, astfel ca **o scuza sincera poate linisti o persoana nemultumita.**



Patient feedback
listening to you

Așteptările pacienților ...

- Majoritatea pacienților vor:
- O scuză
- O explicație
- **Să fie auziți/asculțati**
- Să știe că se vor face îmbunătățiri
- Asigurarea că nu i se va întâmpla același lucru și altei persoane



Tu ai spus...
Noi am facut...



You said:

There was nowhere to wait near the Renal Unit when arriving before the unit opens.

We:

Liaised with the League of Friends who funded chairs to be installed outside the unit.

Crearea unei "culturi a pacientului"

- Supraviețuirea în mediul actual necesită ca furnizorii de asistență medicală să facă mai mult decât au făcut până acum pentru a avea grijă cu adevărat de pacienți



Your Patients Expect...

- ✓ To be treated like a human, not one of your many cases.
- ✓ Immediate, responsive service.
- ✓ Consistency
- ✓ Personal data privacy.
- ✓ To be guided through the process.

Va multumesc!

