

Comunicarea cu pacienții ... care nu pot comunica

Dr. Delia Ciuca – medic primar MF

Asist. Univ. UMF "Iuliu Hațieganu"

Cluj-Napoca

CMI Cluj-Napoca



Ce vedeți?



Comunicarea...

- Adevărat nu este ceea ce se spune ci ceea ce aude celălalt....

COMUNICAREA ÎN CONTEXT MEDICAL

- “Doctorii și asistentele comunică cu pacienții și familiile lor mult mai frecvent decât fac orice altă procedură medicală sau de nursing.”

Fallowfield L. Jenkins V. Effective communication skills are the key to good cancer care Eur. J. Cancer 35(11) Oct. 1999 1592-1597

Despre ce vorbim?

- Evoluția bolii (cu sau fără terapie)
- Prognostic – cât mai am de trăit?
- Disconfortul creat de boala– simptome probleme, schimbări în activitățile curente
- Tratatament- eficiență, toxicitate
- Priorități, preferințe -ce decizii se iau?
- Costuri

AGENDA PACIENTULUI

Credințe
Speranțe
Temeri
Așteptări

Perceperea
problemelor
Perceperea
efectelor

Arată
înțelegere

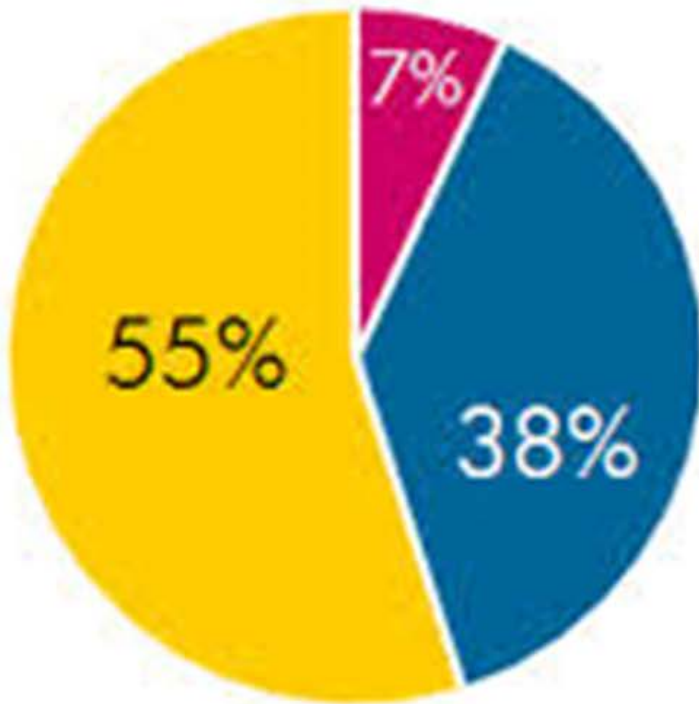
Prezentarea
problemelor

Strângerea
informațiilor
Explicații

Analiză
Întrebări
Clarificare
Interpretare
Verificare

AGENDA DOCTORULUI

Comunicarea...



Elements of Personal Communication

- 7% spoken words
- 38% voice, tone
- 55% body language

Întrebări



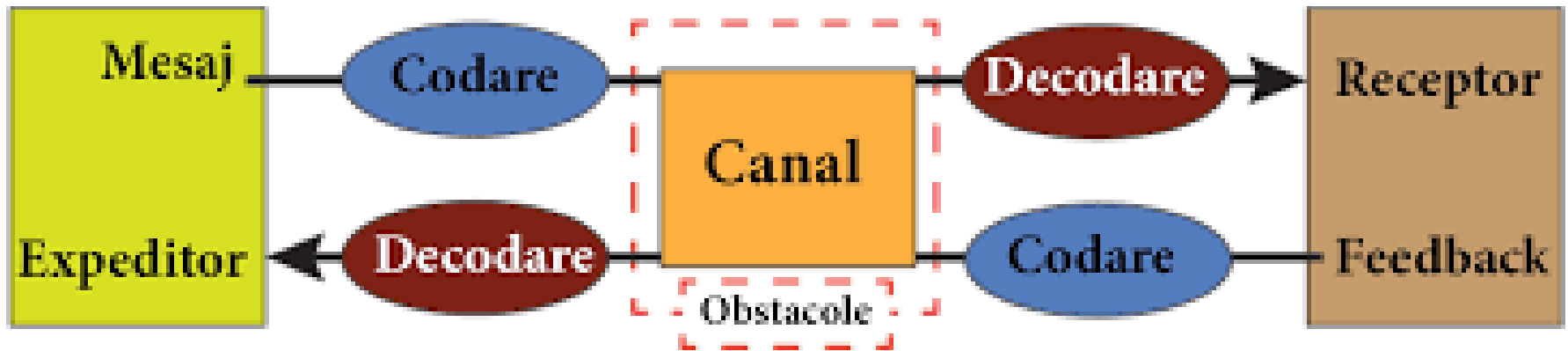
- CLARE și CONCISE
- Întrebări DESCHISE
- Cine ...? Ce ...?
- Cand ...? Cum ...?
- Unde ...? De ce ...?
- De CLARIFICARE
- “ dacă am înțeles eu bine ...”
- REFLEXIVE - “Am cancer?”
- - “ Dvs. ce credeți ? ”
- Întrebările ÎNCHISE (răspuns cu Da sau Nu) le folosim când dorim să precizăm ceva – Aveți durere?...
- NU FOLOSIȚI întrebări multiple sau care sugerează un anumit răspuns

Comunicarea non-verbală

- 1.ATINGEREA
- 2.CONTACTUL VIZUAL
- 3.POZIȚIA CORPULUI
- 4.GESTURILE
- 5.ASCULTAREA

Comunicare

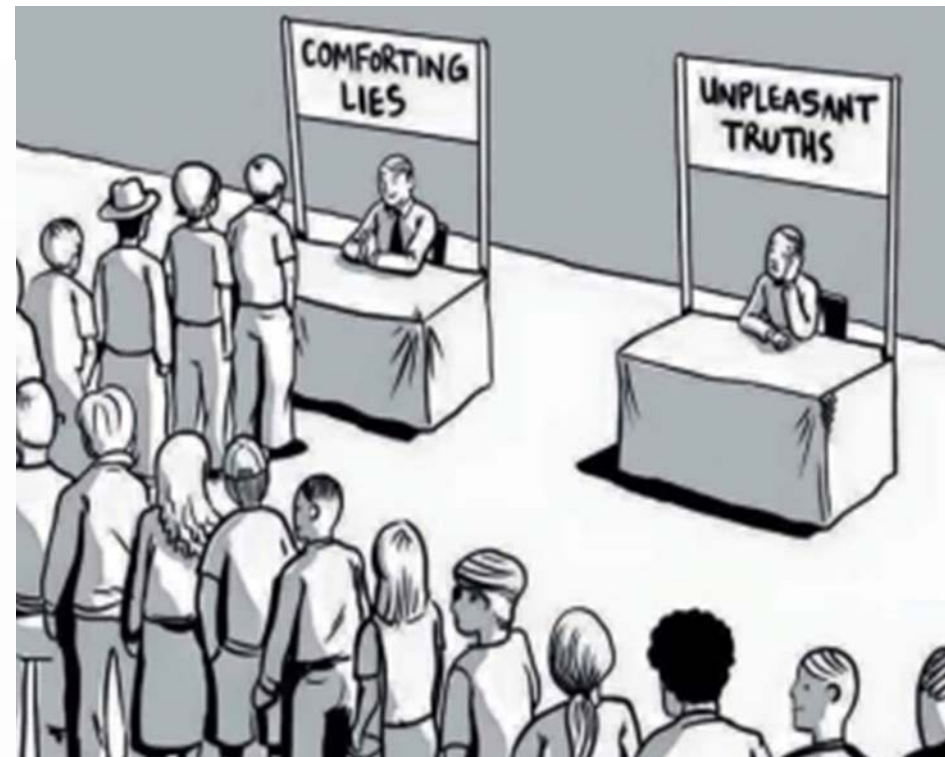
Procesul de comunicare



Bariere în comunicare

- PASTILA DE COMUNICARE. BARIERE ÎN COMUNICARE 5:03 min
- https://www.youtube.com/watch?v=hrABR3AM_XE
- Bariere în comunicare
- <https://www.youtube.com/watch?v=8Ox5LhIJSBE> (A Failure to Communicate)

Barriere...

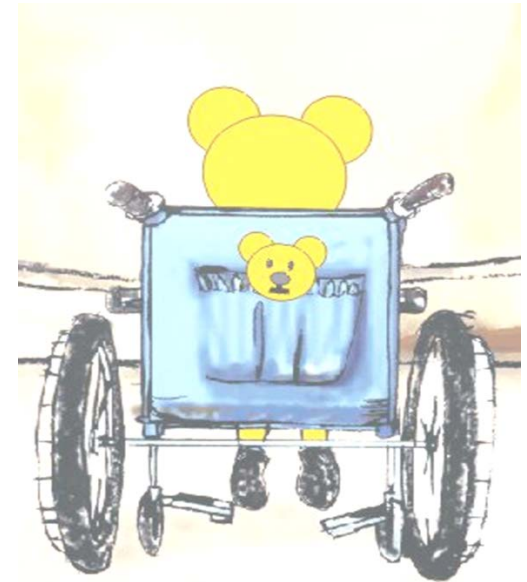


Comunicarea între profesioniști...

versus însingurare



Comunicarea cu copiii



Ce exprimă?

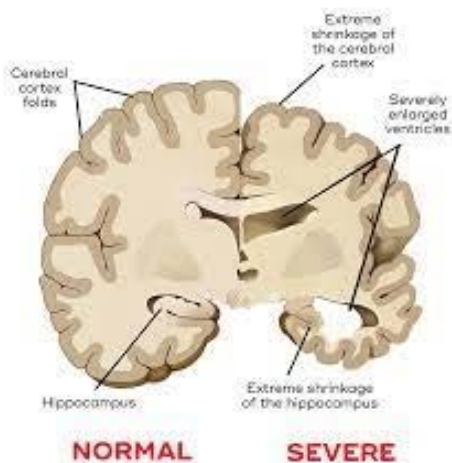
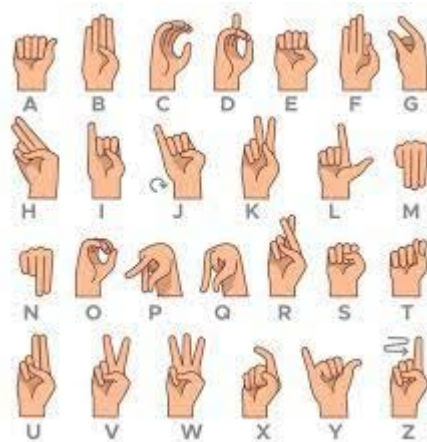


Preconcepții...

- Copilăria e cea mai fericită perioadă a vieții, e lipsită de griji și tristețe
- Copiii nu suferă din cauza unor pierderi
- Copiii nu trăiesc sentimente complexe (doliul)
- Adulții trebuie să evite teme care îi fac pe copii să plângă
- Copii nu sunt afectați de tristețea adulților



Comunicare dificilă...



Stage	Stage Name	Characteristic	Expected Untreated AD Duration (months)	Mental Age (years)	MMSE (score)
1	Normal Aging	No deficits whatsoever	--	Adult	29-30
2	Possible Mild Cognitive Impairment	Subjective functional deficit	--		28-29
3	Mild Cognitive Impairment	Objective functional deficit interferes with a person's most complex tasks	84	12+	24-28
4	Mild Dementia	IADLs become affected, such as bill paying, cooking, cleaning, traveling	24	8-12	19-20
5	Moderate Dementia	Needs help selecting proper attire	18	5-7	15
6a	Moderately Severe Dementia	Needs help putting on clothes	4.8	5	9
6b	Moderately Severe Dementia	Needs help bathing	4.8	4	8
6c	Moderately Severe Dementia	Needs help toileting	4.8	4	5
6d	Moderately Severe Dementia	Urinary incontinence	3.6	3-4	3
6e	Moderately Severe Dementia	Fecal incontinence	9.6	2-3	1
7a	Severe Dementia	Speaks 5-6 words during day	12	1.25	0
7b	Severe Dementia	Speaks only 1 word clearly	18	1	0
7c	Severe Dementia	Can no longer walk	12	1	0
7d	Severe Dementia	Can no longer sit up	12	0.5-0.8	0
7e	Severe Dementia	Can no longer smile	18	0.2-0.4	0
7f	Severe Dementia	Can no longer hold up head	12+	0-0.2	0

Alte... barriere



Scale în evaluarea durerii...



Pain Assessment in Advanced Dementia (PAINAD) SCALE			
Criteria	Score 0	Score 1	Score 2
Breathing (independent of vocalization)	Normal	Occasional labored breathing, short period of hyperventilation	Noisy labored breathing. Long period of hyperventilation. Cheyne-stokes respirations
Negative Vocalization	None	Occasional moan or groan. Low level of speech with a negative or disapproving quality	Repeated troubled calling out. Loud moaning or groaning. Crying
Facial Expression	Smiling or inexpressive	Sad, frightened, frown	Facial grimacing
Body Language	Relaxed	Tense, distressed pacing. Fidgeting	Rigid. Fists clenched. Knees pulled up. Pulling or pushing away. Striking out
Consolability	No need to console	Distracted or reassured by voice or touch	Unable to console, distract or reassure

Întrebările cu mâna pe clanță...



Când NU mai știi ce să faci...



ZÂMBEȘTE ȘI/SAU MULȚUMEȘTE...