

Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΘΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ

Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ: η επικοινωνία αποτελεί στοιχείο ζωτικής σημασίας για την επιβίωση του ανθρώπου και την συνοχή της κοινωνίας

ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΗ ΣΧΕΣΗ: σχέση εμπιστοσύνης και κατανόησης μεταξύ ασθενούς και θεραπευτή

- Θετική στάση
- Ευχάριστη παρουσία
- Μελλοντικές αλληλεπιδράσεις
- Και διατήρηση ροής επικοινωνίας μεταξύ επαγγελματιών υγείας

ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΣΘΕΝΟΥΣ ΚΑΙ ΝΟΜΘΕΣΙΑ

Και όσα τυχόν βλέπω ή ακούω κατά τη διάρκεια της θεραπείας ή και πέρα από τις επαγγελματικές μου ασχολίες στην καθημερινή ζωή μου, αυτά που δεν πρέπει να μαθευτούν παραέξω δεν θα τα κοινοποιώ, θεωρώντας αυτά μυστικά

Όρκος του Ιπποκράτη, στο: Κουράκος/Καυκιά 2021 σελ. 5

Σήμερα έχουν ψηφιστεί νόμοι:

1. Νόμος περί Φορητότητας και Λογοδοσίας της Ασφάλισης Υγείας

- Περιορίζει την επικοινωνία όλων των προστατευόμενων πληροφοριών ηγείας

ΠΩΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΟΥΜΕ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Μήνυμα

Πομπός

Κανάλι

Δέκτης

Ανατροφοδότηση μετά το μήνυμα

Επαληθεύεται αν το μήνυμα έγινε κατανοητό

Διευκρίνιση αν το μήνυμα δεν έγινε κατανοητό

ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Η γλώσσα συνεχώς αλλάζει και λειτουργεί διαφορετικά σε κάθε περίπτωση
- Λεξιλόγιο ανάλογα με την ειδικότητα, την επιστήμη κ.τ.ό.
- Λαβαίνουμε υπόψη: αργκό, ιδίωμα, ντοπιολαλιά
- Όταν οι επαγγελματίες υγείας χρησιμοποιούν πρότυπες λέξεις σε ένα μήνυμα, οι οποίες είναι γνωστές τόσο από τον πομπό όσο και από τον δέκτη, η διαδικασία της επικοινωνίας είναι ολοκληρωμένη.
- Η ιατρική γλώσσα βελτιώνει τη φροντίδα του ασθενούς, αυξάνει την αποτελεσματικότητα και μειώνει τα εν δυνάμει θανατηφόρα λάθη

ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Περιλαμβάνει όλες τις μορφές επικοινωνίας που χρησιμοποιούν τη γραπτή γλώσσα για να ανταλλάξουν μηνύματα

- Σημειώσεις
- Ιατρικά αρχεία και υπομνήματα
- Επαγγελματική αλληλογραφία & φαξ με άλλες υπηρεσίες, προμηθευτές/ασφαλιστές
- Ψηφιακή πύλη ασθενούς και θεραπειών

Προβλήματα: κάποιος ασθενής μπορεί να μην ξέρει να διαβάζει

ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Γλώσσα σώματος π.χ. βλέμμα

Στοιχεία μη λεκτικής επικοινωνίας

Παραγλώσσα: αναστεναγμοί, μουρμουρητά, γέλια κ.λπ.

Συχνά η παραγλώσσα είναι πιο σημαντική ανταλλαγή πληροφοριών π.χ. ύψος φωνής

Κινητική: κινήσεις του σώματος π.χ. χειρονομίες κ.λπ.

Ευθεία στάση = καλή υγεία και αυτοεκτίμηση

Καμπούριασμα/χαμηλομένο βλέμμα = κακή κατάσταση/χαμηλή αυτοεκτίμηση

Μηνύματα που εκπέμπουν τα μάτια

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ: μέσω της μη λεκτικής επικοινωνίας ο θεραπευτής μπορεί να καταλάβει πολλά πράγματα που προσπαθεί να αποκρύψει ο ασθενής. Από την άλλη μπορεί να καταλάβει πολλά και ο ασθενής για την στάση των γιατρών αν δεν του λένε κάτι ανοιχτά

Εγγύτητα: χωρική/φυσική σχέση μεταξύ ανθρώπων

Το 1 μέτρο θεωρείται η φυσιολογική απόσταση στην επικοινωνία μεταξύ δυο ανθρώπων

Στον ιατρικό χώρο η απόσταση καθορίζεται από παράγοντες όπως: κακή υγιεινή σώματος και στόματος του ασθενή και αντίστροφα από κάπνισμα, μυρωδιές φαγητών κλπ. του θεραπευτή.

Το άγγιγμα σαν στοιχείο επικοινωνίας

Εγγύτητα και χωρική σχέση περιλαμβάνουν το άγγιγμα

Το άγγιγμα: ο καλύτερος τρόπος να δείξει κανείς το ενδιαφέρον του

Οι ασθενείς: άλλοι χαίρονται και άλλοι νιώθουν άβολα με τη σωματική επαφή

Στην τεχνολογική εποχή μας πρέπει να χρησιμοποιείται το άγγιγμα με ζεστασιά και ενδιαφέρον

Κάποιο ασθενείς μπορεί να δηλώσουν ότι δεν θέλουν το άγγιγμα πέραν της απαραίτητης ιατρικής φροντίδας

Ένα ανεπιθύμητο άγγιγμα μπορεί να θεωρηθεί επίθεση

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΟΝΤΑΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΣΘΕΝΕΙΣ

Είδη επικοινωνίας:

- Βραχυπρόθεσμη όταν ο θεραπευτής βλέπει μια φορά ή σπάνια τον ασθενή
- Μακροχρόνια όταν υπάρχει μακρόχρονη σχέση φροντίδας

Δυναμική της επικοινωνίας: ο τρόπος λειτουργίας της επικοινωνίας είναι βασικός

Συμμόρφωση των ασθενών με την συνταγογραφούμενη θεραπεία: αποτελεί βασική σύνδεση για την ποιότητα της σχέσης ασθενούς και θεραπευτή (Επαγγελματίας Υγείας/ΕΥ)

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η επικοινωνία πραγματοποιείται σε βήματα

1. Προπαρασκευαστικό ή εισαγωγικό ή βήμα προσανατολισμού
 - Συστήνονται ο ένας στον άλλον
 - Διαμόρφωση αμοιβαίας συμφωνίας για ανταλλαγή πληροφοριών
 - Ρόλοι και ευθύνες εγκαθιδρύονται μέσα σε λίγα λεπτά ενώ η συμφωνία είναι σιωπηρή
2. Βήμα της εργασίας ή της διατήρησης
 - Ανάλυση εργασίας και κάλυψη αναγκών κάθε συμμετέχοντα
 - Κάθε ένας παρατηρεί τις απαντήσεις του άλλου για εντοπισμό επικοινωνιακών νύξεων και αν έχουν ληφθεί σωστά τα μηνύματα
 - Σε κάθε περίπτωση ο ΕΥ κατευθύνει την συζήτηση αλλά δεν την ελέγχει
3. Τελικό βήμα: τερματισμός ή συμπέρασμα
 - Η αποτελεσματική και επιτυχής ανταλλαγή μηνυμάτων και πληροφοριών κάνει κάθε συμμετέχοντα να νιώθει ότι τα μηνύματα μεταδόθηκαν και λήφθηκαν όπως προβλεπόταν.
 - Με την ολοκλήρωση πρέπει: να διαπιστωθεί αν οι σκοποί έχουν επιτευχθεί,

Συμπερασματικά: *όλα τα βήματα*

