



СЪВЕТ

ОТ СВЕТОВНАТА ПРАКТИКА

Учудващо е колко много доктори не са удовлетворени от работата си, а напротив – чувстват се като в капан...

КОМУНИКАЦИЯТА ЗА ПОДОБРЯВАНЕ ГРИЖАТА ЗА ПАЦИЕНТА

Способността за добра комуникация с пациентите е изключително важна за семейната медицина. Умелото общуване помага на семейните лекари да установят връзки, да търсят и споделят важна информация и да работят ефективно с пациенти, членове на семейството и обществото. Въпреки това, когато лекарите са изправени пред натоварения си график, за внимателното общуване често не остава време. Например, проучване в кабинетите на 29 семейни лекари установява, че когато изпитват загриженост за пациентите в началото на посещението, лекарите обикновено пренасочват встъпителните изявления на пациентите след средно 23.1 секунди. Веднъж пренасочени, пациентите рядко се връщат към изброяване на списъка си с оплаквания. Като резултат, част от оплакванията и притесненията остават неадресирани. При проучване върху 35 посещения за първична помощ се установява, че някои от по-често срещаните необсъдени оплаквания от страна на пациентите са „притеснения относно възможна диагноза и несигурност за бъдещето, странични ефекти от лекарствата, нежелание за прием на лекарства.

Като лекар искате да направите всичко възможно, за да осигурите на пациентите си грижата, която те искат и от която се нуждаят. За щастие, използването на някои сравнително правилни комуникационни стратегии може да помогне на пациентите ви да се чувстват чути, да ги насърчи да ви предоставят точна и подходяща информация и да ви помогне да ги преведете през сложността на диагностичния процес, без да претоварите графика си.





Сегнете за малко

Простият акт на сядане може да направи разговор да изглежда по-малко забързан, по-отворен и дружелюбен. Всъщност доказателствата сочат, че седенето с вашите пациенти (за разлика от стоенето) може да подобри удовлетвореността на пациента, като подобри и възприемането на посещението. Въпреки че е типично лекарите да седят поне за част от прегледа, работата в болнични условия често включва забързано влизане на пациента в стаята, последвано от множество въпроси, съобщаване на резултати, планиране на предстоящи изследвания и терапия.

Едно проучване за следоперативно посещение от неврохирург установява, че когато лекарят седи по време на визитацията, пациентите усещат, че прегледът продължава по-дълго и го оценяват по-положително, отколкото когато лекарят стои прав, въпреки че времето, прекарано до леглото на болния, всъщност не се променя и в двата случая. Друго проучване сред 17 интернисти, които се грижат за пациенти в стационарна обстановка, установява, че когато лекарят седи по време на визитация, продължителността на престоя в стаята не се променя, но е по-вероятно пациентите да смятат, че лекарят обяснява нещата ясно и ги изслушва.

Очаквайте неочакваното

Когато се чувствате притиснати от времето, естествено е да искате да поддържате някакъв контрол над сроковете и дневния ред на посещенията на пациенти в кабинета ви. Както бе отбелязано по-горе, опитът да се насочи или пренасочи дневният ред може да доведе до неизказани опасения на пациентите и свързани с тях проблеми.

Вместо това се опитайте да влезете в разговори за определяне на дневния ред, като приемете, че пациентите ще имат повече оплаквания и въпроси, отколкото първоначално са готови да изразят. Доказателствата предполагат, че възприемането на този начин на мислене при формулирането на

вашиите въпроси за задаване на дневен ред може да помогне на пациентите да бъдат по-откровени и спокойни. Считайте го за медицинска версия в ресторант на познатото „Искате ли десерт към основното ястие?“. Като лекар, вие не си поставяте за цел да повлияете на поведението на пациентите, но с някои прости промени в стила си на водене на разговор, можете да помогнете за увеличаване на шансовете на всеки пациент да получи търсената от него помощ.

И така, следващият път, когато снимате анамнеза на пациента си, опитайте да зададете въпроса „Има ли нещо друго, което бихте искали да обсъдим заедно днес?“.

Петте Въпроса, които га загаете

Това е специфична техника за интервюиране на пациенти, състояща се от пет компонента. Въпреки че първоначално е разработена като форма на кратка психотерапия, въпросите по своята същност предоставят по-широка перспектива за социалните проблеми, стресови фактори и други житейски събития, през които пациентът може би преминава. Доказателствата сочат, че вербализирането и обсъждането на тези опасения, независимо дали в стационарни или амбулаторни условия, може едновременно да подобри разбирането за жизнения опит на пациента и да подобри удовлетвореността му, да повиши възприятието му за собствената сила и възможност за справяне.

Едно проучване на 20 последователни амбулаторни посещения за всеки от четирима семейни лекари в груповата практика установява, че използването на техниката като част от рутинната медицинска грижа в кабинета води до повишена удовлетвореност на пациента, по-специално помагайки на пациентите да усетят, че техният лекар е съпричастен и загрижен. Друго проучване изследва как прилагането на техниката при прегледи в първичната помощ повлия на усещането за контрол на състоянието

при пациенти с диабет. Сред пациентите, чиито лекар е използвал въпросната техника на разговор по време на посещенията, след шест месеца пациентите се чувстват средно два пъти по-уверени в себе си и способностите си за контрол на хроничното си страдание, отколкото сред пациентите, които са получавали само стандартни грижи по време на посещенията си.

ВЪПРОСИТЕ:

Обкръжение – *“Какво се случва във вашия живот сега?”*

Отражение – *“Как Ви се отразява това?”*

Притеснение – *“Какво Ви тревожи най-много в тази ситуация?”*

Справяне – *“Как се справяте досега?”*

Емпатия – *“Това звучи наистина притеснително, тъжно (смуцаващо, неприятно и т.н.)”*

Вгъхнете увереност

Лекарите са изправени пред предизвикателната задача да облекчат страховете и тревогите на пациентите относно тяхното здраве. Често, пред диагностичната несигурност, съществува изкушение да се препоръча обширен обем на изследвания, „само, за да сме сигурни“. Описателен преглед на пет рандомизирани клинични изпитвания обаче не успя да намери устойчив успокояващ ефект от диагностичните тестове. Друг систематичен преглед на 14 проучвания установява, че макар диагностичните тестове за симптоми с нисък риск от сериозно заболяване да намаляват бъдещите посещения за първична медицинска помощ, те правят малко, за да намалят тревожността на пациента, да облекчат симптомите или да осигурят успокоение.

И така, какъв е най-добрият начин да помогнете на пациентите да възприемат значението и последиците от несигурността, свързана със здравето им? Доказателствата сочат, че за пациентите прекият контакт с лекаря им дава повече успокоение от другите форми на пациентско обучение или резултатите от тестовете сами по себе си.

Проучване на 92 пациенти, подложени на стрес-тестове

за оценка на болката в гърдите, установява, че пациентите, които са получили предварително брошура и са имали кратка дискусия със своя лекар за значението на резултатите от теста, са докладвали по-високи нива на увереност в сравнение с пациентите, които са получавали само брошура или стандартно разяснение на изследването. По подобен начин мета-анализ на 14 рандомизирани и нерандомизирани клинични проучвания изследва дали при пациенти с болки в долната част на гърба се увеличава увереността на пациента при предварително разяснение от страна на лекаря. Пациентите, получили писмено или устно обяснение, съобщават за по-високи нива на увереност в сравнение с пациентите, които получили стандартна грижа.

Важно е също така да споделяме с пациентите, кога сме сигурни и кога не по отношение на вероятната диагноза и по този начин да определим рамката на вероятност. Проучване със 71 родители, използващи експериментални въпросници при посещение при педиатъра на детето си, показва, че родителите имат по-голямо доверие на лекаря, ако той изрично разясни диагностичната вероятност при диференциалната диагноза и обърне внимание на „най-вероятните“ диагнози. Проследяването на резултатите и обсъждането на следващите стъпки са от съществено значение за поддържането на здрава и продуктивна връзка лекар-пациент.

Прости стъпки

Що се отнася до медицинската помощ, пациентите търсят контакт с лекари, които се отнасят към тях с доверие, грижа, експертиза и точната доза независимост. За насърчаване на всеки от тези елементи е жизненоважно да се съсредоточите върху постиженията в клиничната комуникация, подобно на концентрацията ви върху новостите в клиничната медицина. Чрез включването на една или повече от тези комуникационни стратегии, базирани на доказателства, можете да укрепите отношенията си с пациентите си и да подобрите тяхната удовлетвореност от вашите грижи. ■