

BUDOVANIE DOBRÉHO TERAPEUTICKÉHO VZŤAHU VHODNOU KOMUNIKÁCIOU MEDZI SESTROU A PACIENTOM - INOVATÍVNY PRÍSTUP

Autor: Zuzana Gavalierová
predsedkyňa Odbornej sekcie ambulantných sestier a pôrodných asistentiek SK SaPA
Pracovisko: Ambulancia VLD, MUDr. Ahmadullah Fathi



- Cieľom je :
- ✓ zabezpečiť kontinuitu ošetrovateľskej starostlivosti
 - ✓ motivovať pacienta k želanej zmene
 - ✓ zamedziť neúčinným komunikačným chybám a taktikám
 - ✓ preventívne pôsobiť k zníženiu počtu sťažností na ambulanté sestry

PROCES BUDOVANIA TERAPEUTICKÉHO VZŤAHU

1



INICIALIZAČNÁ FÁZA

Prvý dojem je rozhodujúci na získanie pacienta pre spoluprácu.	
POSTUPY	CHYBY
<ul style="list-style-type: none"> ✓ priestor na súkromie, rešpektuje GDPR, ✓ správna verbálna a neverbálna komunikácia, ✓ zahájí starostlivosť - vypočuť, pochopiť, stotožniť sa, ✓ získa pacienta pre spoluprácu 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ nezabezpečí súkromie, pacienta vybaví medzi dverami, ✗ zlé signály v neverbálnej komunikácii, nevhodné komentáre, ✗ nebezpečí pacienta, že mu bude poskytnuta starostlivosť, ✗ nesprávne alebo žiadne oslovenie

2



ZBER INFORMÁCIÍ

Zistiť dôvod prečo pacient vyhľadal pomoc.	
POSTUPY	CHYBY
<ul style="list-style-type: none"> ✓ sestra prispôbi komunikáciu veku, zdravotnému a psychickému stavu, vzdelanostnej úrovni a stavu kognície, ✓ rešpektuje osobnosť pacienta, individuálny prístup, hodnoty vierovyznania, sexuálnej orientácie a pod., ✓ využíva krátke štandardizované vety na zistenie stavu 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ neprispôbi komunikáciu veku, zdravotnému a psychickému stavu, vzdelanostnej úrovni, stavu kognície, ✗ nerešpektuje osobnosť pacienta, individuálny prístup, hodnoty vierovyznania, zabúda na eticko-morálny kódex, ✗ klebetí, ohovára, ✗ nevhodne kladie otázky nesúvisiace s problematikou, neoveruje spätnú väzbu

3



POSUDZOVANIE A INTERVENCIA

Pacient potrebuje mať pocit, že sa mu sestra naplno venuje a je pre sestru dôležitý.	
POSTUPY	CHYBY
<ul style="list-style-type: none"> ✓ posúdi zdravotný stav a vylúči varovné príznaky, ✓ posúdi sebestačnosť, ✓ intervencuje okamžite alebo plánuje intervencie, ✓ zohľadní komorbidity, ktoré robia pacienta vulnerabilnejším, ✓ zistí stav motivácie, čím zabezpečí kontinuitu starostlivosti, ✓ vedie rozhovor k úmyselnej zmene problémového správania pacienta a jeho akceptácii rizika, ✓ posúdi sociálny status 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ nerešpektuje problém - zámer, prečo pacient vyhľadal pomoc, ✗ nevylúči varovné príznaky, ✗ nie je sústredená (odbehuje, vybavuje telefón, mail, odbery, iným pacientom sa venuje a pod.), ✗ neúčinne komunikuje, skáče do reči, neoveruje si spätnú väzbu, ✗ znemožňuje komunikáciu s podpornou osobou, ✗ ponižuje pacienta (odsudzuje)

4



PLÁNOVANIE A INTERVENCIA

Sestra zvolí vhodný, individuálny terapeutický plán.	
POSTUPY	CHYBY
<ul style="list-style-type: none"> ✓ na základe motivácie pacienta, ktorý napomáha ukončeniu problémového správania, zvolí vhodný individuálny terapeutický plán, čo má za následok, že pacient nadobudne dojem že nám záleží na jeho probléme v danej chvíli, jeho problém je pre nás prioritou, venujeme sa len pacientovi a ponúkame najlepšiu možnú dostupnú starostlivosť. 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ nemotivuje správne pacienta a neposkytne vhodný terapeutický plán ✗ rozpráva rýchlo, nezrozumiteľne, tichá reč, zlá artikulácia, ✗ nerešpektuje individuálne dispozície pacienta, limitácie sluchu, zraku, stav kognície, ✗ jazyková bariéra, odborná terminológia,

5



ZÁVER KOMUNIKÁCIE

Sestra ukončí rozhovor vetou : "Máte ešte nejaké otázky?"	
POSTUPY	CHYBY
<ul style="list-style-type: none"> ✓ pre zabezpečenie kontinuity poskytovanej starostlivosti (spolupráca), zisťuje spokojnosť ošetrovanej osoby, ✓ overuje, či pacient porozumel predmetu rozhovoru. ✓ pacientovi alebo podpornej osobe odovzdá v písanej podobe poznámky s termínom kontroly, edukačný materiál, ktorý si môže doma preštudovať, telefónne čísla a pod. 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ nie je zabezpečená kontinuita ošetrovateľskej starostlivosti, ✗ nepostupuje podľa aktuálnych ŠDTP, ✗ pacient nemá dojem, že nám v danej chvíli záleží na jeho probléme a je pre nás prioritou ✗ pacient má pocit neukončeného rozhovoru, ✗ needukuje ✗ nesprávne zvolí postup

Základný pilier komunikácie



Dobrý terapeutický vzťah



Úspešne nadviazať kontakt s pacientom a dosiahnuť želanú zmenu.



Z celkového počtu sťažností na SaPA je 80% na ambulantné sestry.

Príčinou sťažností na ambulantné sestry je zlá komunikácia.



Základom úspechu je mať dobre osvojený model komunikácie, ktorý zabezpečí, že vieme pacienta privítať, posúdiť, naplánovať a vyprevadiť (ukončiť komunikáciu).

Dobrý terapeutický vzťah = nie je dôvod na nespokojnosť pacienta, sťažnosti, ani možné právne spory v budúcnosti.



Je dôležité pripomínať etický kódex, starostlivosť o marginalizované skupiny, bez útoku či nevhodných komentárov na rasu, národnosť, hodnoty vierovyznania, sexuálnu orientáciu a pod., pretože SaPA by mali ostať empatické a nápomocné všetkým skupinám ľudí.