



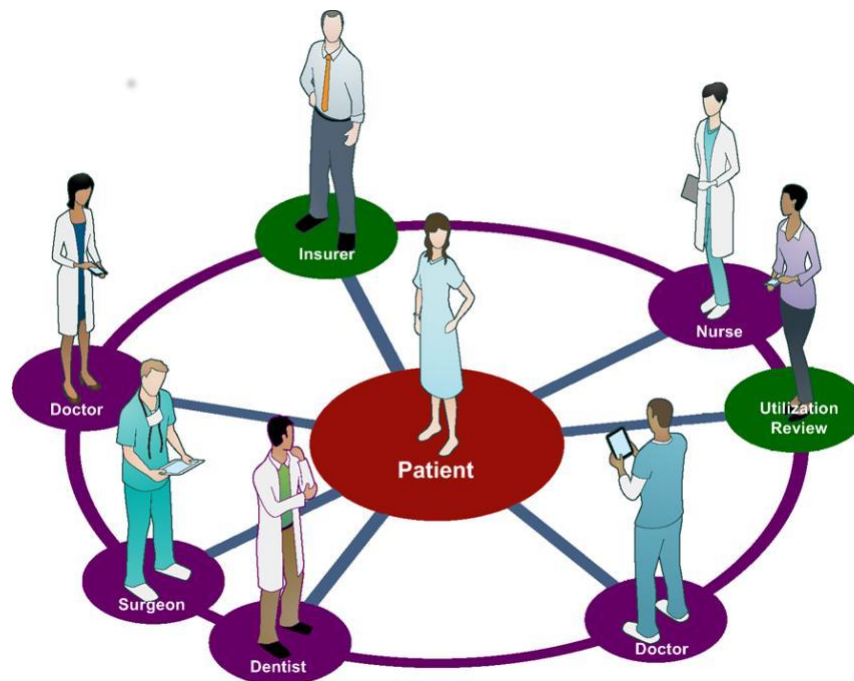
XIII Ogólnopolska Konferencja 15-16 CZERWCA 2018

# „NOWY WYMIAR SAMOKONTROLI W CUKRZYCY”

SANGATE HOTEL AIRPORT , UL. KOMITETU OBRONY ROBOTNIKÓW 32



***Ewa Szymańska-Świątnicka***  
*Specjalista psychologii klinicznej*

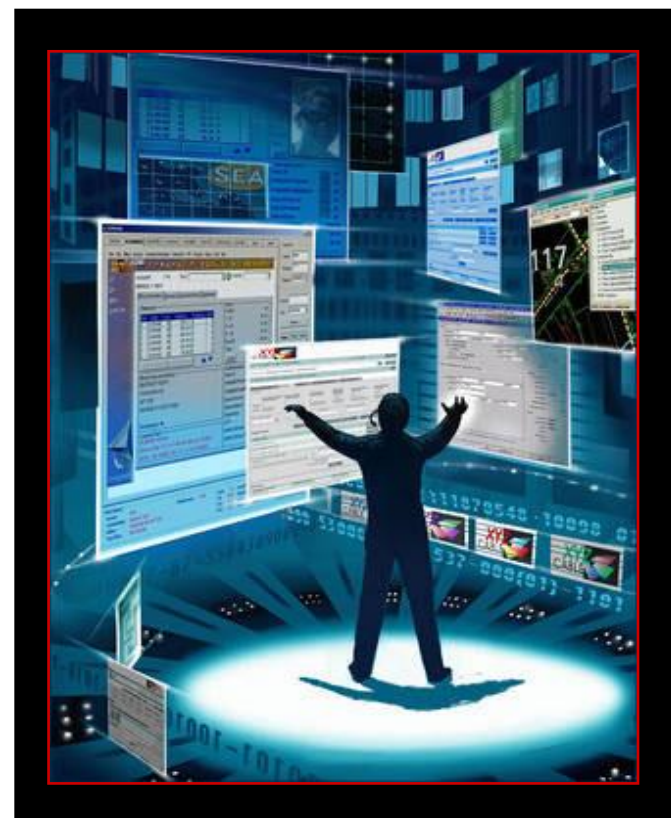


## Otwarcie się na pacjenta kluczem do sukcesu Znaczenie pielęgniarki w zespole terapeutycznym

**„Sposób postępowania z pacjentem zależy tylko od wrażliwości i kultury osobistej lekarza/pielęgniarki. Powinno to być elementem profesjonalizmu”**

# Świat, w którym żyjemy

1. Szybko zmieniające się  
Role społeczne  
Reguły postępowania  
Układy społeczne
2. Oddalamy się od siebie (uzależnienie od netu, bezpłatne aplikacje)
3. Nieustająca konkurencja
4. Coraz więcej nas dzieli (przedmioty, wartości, idee)
5. Zapominamy o wartościach moralnych, etycznych



# Opieka skoncentrowana na pacjencie

**Poszanowanie przekonań i potrzeb chorego**

**Koordinacja i integracja opieki**

**Informacja i edukacja**

**Komfort psychiczny**

**Wsparcie emocjonalne**

**Zaangażowanie rodziny i przyjaciół**

**Ciągłość opieki**

**Dostęp do świadczeń**

**Na podstawie Picker Institute oraz Harvard Medical School, 2015**

# Czego potrzebują pacjenci

## **POZIOM POZNAWCZY**

Informacje o stanie zdrowia

Informacje dotyczące leczenia

Pierwsze kroki postępowania

Informacja na co trzeba zwrócić uwagę i co się może wydarzyć

## **POZIOM EMOCJONALNO-SPOŁECZNY**

Empatia

Ludzkie podejście

Nawiązanie relacji

Brak arogancji

Postawa budząca zaufanie



# Empatyczne słuchanie



Postaw się w sytuacji pacjenta

Pozostań wraz z nim w tym samym miejscu i czasie

Postaraj się zaakceptować uczucia, których – jak sądzisz – doznaje chory

Powiedz choremu, co w tej sytuacji sama byś uczyniła

Postępuj tak, jak chciałbyś aby postąpiono wobec Ciebie

## Bariery utrudniające słuchanie

„Myślę sobie” – prowadzenie, w czasie wypowiedzi innej osoby, dialogu wewnętrznego

„Odpowiem Ci od razu” – przygotowujemy w myślach odpowiedź; myślimy o tym, jak wypadniemy

„Teraz ja” – słuchacz chce opowiedzieć swoją historię

„Mam swoje stanowisko” – wcześniej przygotowany schemat rozmowy

„Wartościowanie” – ryzykowne, gdyż może być chybione; pochwała lub negatywna ocena mogą prowadzić do zakłóceń

„Słuchanie selektywne” – ignorowanie przekazów sprzecznych z naszymi przekonaniem



## 5 SKUTECZNYCH ZASAD

**Zadawaj pytania otwarte** – pacjent mówi, Ty słuchasz uważnie

**Słuchaj aktywnie** – „mapy myśli” (bariery)

**Afirmuj**

**Podsumowuj**

**Prowokuj wypowiedzi o zmianie**





WSPÓLNIE PRÓBUJEMY WYJAŚNIĆ DĄŻENIA PACJENTA I SWOJE, ALE  
OSTATECZNĄ DECYZJĘ POZOSTAWIAMY PACJENTOWI

**KAŻDE SPOTKANIE Z PACJENTEM MA SENS**



# Nowe wyzwania i zagrożenia dla personelu medycznego

## **POSTĘP W MEDYCYNIE POWODUJE:**

1. Wygórowane oczekiwania pacjentów wobec personelu i medycyny
2. Zwiększenie dystansu (poświęcanie więcej czasu na wypełnianie dokumentacji, niż na rozmowę)
3. Konieczność uwzględniania wymogów o charakterze instytucjonalnym (często konflikt z interesem chorego)

## TEAM'Y TERAPEUTYCZNE

1. Systematyczne doszktałcanie z zakresu wiedzy medycznej
2. Nabywanie umiejtnoŹci radzenia sobie ze stresem wlasnym i cudzymi emocjami
3. Omawianie zamiast ukrywania bledow terapeutycznych (w ramach zespołu)

## PACJENCI

1. Wyjasnienie informacji, ktore posiadaja
2. Kierowanie ku rzetelnym zrodlom
3. Programy edukacyjne
4. Coaching zdrowia



## **POSTAWA „BYĆ Z PACJENTEM”**

- Empatyczne porozumienie (gest, postawa, uśmiech)
- Okazanie swoim zachowaniem troski i zrozumienia
- Umiejętne słuchanie
- Pozwolenie pacjentowi na otwarcie się, podzielenie obawami

## **EMPATYCZNE POROZUMIENIE – SPRÓBUJ PATRZEĆ TAK, JAK PACJENT**

- „Nie potrafię” -> „nie wiem jak”
- „Nie chcę” -> opór (odczuwasz zagrożenie)
- „Nie mogę” -> przyczyny społeczne (wpływ opinii), ekonomiczne



## **PIELĘGNIARKA JAKO DORADCA**

- Przekazanie informacji
- Pomoc w podjęciu decyzji
- Wyjaśnienie niejasności

## **MODYFIKOWANIE POSTAWY PACJENTA WOBEC CHOROBY**

### **I. Oddziaływanie na komponent poznawczy**

- Przekazywanie w odpowiedni sposób informacji o chorobie lub zabiegu
- Ukazywanie dalszych perspektyw

## II. Oddziaływanie na komponent emocjonalny

- Redukcja napięcia lękowego
- Polepszanie nastroju

## III. Oddziaływanie na motywację

- Mobilizowanie do zachowań, które przyspieszą efektywność leczenia
- Postrzeganie korzyści płynących ze zmiany postawy  
**(METAFORA – DROGA NA SKRÓTY PRZEZ LABIRYNT  
ZAWIŁOŚCI INFORMACYJNYCH)**



# Dekalog pielęgniarek wg R.L. Messner

- 1. WYSŁUCHAJ MNIE**
- 2. ZAPYTAJ O MOJE ZDROWIE**
- 3. ZAWSZE PATRZ NA MNIE, A NIE NA MOJĄ CHOROBE; NIE LEKCEWAŻ MOICH SKARG**
- 4. MÓW DO MNIE, A NIE PRZY MNIE**
- 5. ZACHOWAJ DYSKRECJĘ**
- 6. NIE KARZ MI CZEKAĆ NA SIEBIE**
- 7. NIE MÓW MI CO MAM ROBIĆ, ZANIM NIE POWIESZ JAK MAM TO ZROBIĆ**
- 8. INFORMUJ MNIE ZAWSZE**
- 9. PAMIĘTAJ KIM BYŁEM**
- 10. POZWÓL MI DOZNAĆ I PRZEŻYĆ CIEPŁO TWOJEJ OPIEKI**

