

KOMUNIKACJA OPIEKUNA MEDYCZNEGO Z PACJENTEM

Dziś chciałabym opowiedzieć o tym, jak opiekun medyczny komunikuje się z pacjentem. Ogólne zasady są oczywiście takie same. Należy jednak pamiętać, że mamy różne doświadczenia w komunikowaniu się z ludźmi - i przeważnie przenosimy je na grunt zawodowy. A nasza praca jest specyficzna - kontakt z drugim człowiekiem jest jej istotą, więc umiejętność komunikowania się jest niezwykle ważnym elementem, o którym opiekun nie powinien zapominać. Mało tego - jest to kontakt z **chorym** człowiekiem, który w zaistniałej sytuacji często "nie jest sobą" i zachowuje się inaczej, niż gdy był zdrowy.

Bez właściwej komunikacji nie odczytamy stanu pacjenta, a chodzi też o stan psychiczny, który ma ogromne znaczenie w przebiegu leczenia i terapii. Bardzo ważna jest otwartość opiekuna wobec pacjenta, który często szuka kontaktu i zrozumienia dla swojego stanu. Są jednak pacjenci zamknięci, milczący, ale taka właśnie postawa też jest komunikatem, który należy prawidłowo odebrać i odpowiednio zareagować.

- Nie próbujemy przełamać takiego milczenia na siłę. Uszanujmy, że właśnie taką taktykę walki z chorobą przyjął pacjent.
- Nie wymuszajmy rozmowy - pacjent będzie zamykał się coraz bardziej, a my będziemy się denerwować coraz bardziej.
- No właśnie - nie okazujemy zdenerwowania (a jest to irytujące, kiedy mówi się do kogoś i oczekuje informacji zwrotnej, a napotyka na mur milczenia).
- Niezależnie od jego zachowania okazujemy mu troskę i życzliwość i to, że jednak zależy nam na kontakcie słownym - dla jego dobra i dla lepszego zrozumienia jego stanu, czyli też właściwej reakcji i pomocy.
- Kontrolujemy swoje emocje dotyczące spraw pozazawodowych. Nie opowiadajmy o sprawach, które go nie dotyczą, np. że przed chwilą wkurzyła nas koleżanka. To my mamy być wsparciem dla pacjenta, a nie on dla nas.
- Nie obgadujemy personelu ani innych chorych. Natomiast z cierpliwością wysłuchajmy narzekań pacjenta.

Jednak pamiętajmy, że nie jest rolą opiekuna przekazywanie danych dotyczących stanu zdrowia czy przebiegu leczenia. Niejednokrotnie rodzina chorego ma nadzieję, że "coś od nas wyciągnie" - nie bądźmy paplami, nawet jak coś usłyszeliśmy - bo nie do nas to należy. Nie wdawajmy się w rozmowę z rodziną czy pacjentem w szczegóły medyczne - nie mamy do tego uprawnień.

Zawsze okazujemy zrozumienie, ale nie stwarzamy złudnych nadziei, że "wszystko będzie dobrze". Owszem, rozmawiamy o chorobie, o samopoczuciu fizycznym i psychicznym pacjenta - lecz nie z pozycji specjalisty lub osoby wszystkowiedzącej - raczej kogoś, kto jest w stanie wysłuchać, zrozumieć, współczuć, uszanować, pomilczeć...

W tym milczeniu też się komunikujemy. Nasz szacunek i wsparcie wyrażamy swoim zachowaniem. Pacjent wyczuwa, kiedy robimy coś przy nim tylko dlatego, że teraz jest na to czas i trzeba „odbębnić” kolejne przebieranie czy karmienie.

- Zachowujmy się spokojnie i delikatnie.
- Przyjmijmy pogodny wyraz twarzy - uśmiech, nawet jeśli w danym momencie nie jest nam do śmiechu - będzie także dobroczynny dla nas.
- Odezwijmy się po zakończeniu pracy - nie wymagając odpowiedzi, ale niech chory odczuje, że nie jest tylko elementem na taśmie, który trzeba było przełożyć z miejsca na miejsce i to wszystko. Niech wie, że przyszliśmy konkretnie do niego, żeby pomóc konkretnie jemu. Zapytajmy, czy jeszcze czegoś nie potrzebuje.
- Zapewnijmy, że jeszcze do niego przyjdziemy - i rzeczywiście zaglądamy, niech nie ogląda na tylko przy okazji toalet czy karmienia.

Źródło : opiekunowie.eu