



COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENȚILOR

POS: GCO-07

SCOPUL PREZENTEI PROCEDURI:

- Asigurarea unei comunicări eficiente, empatică și confidențiale între personalul medical și pacienți, pentru a facilita înțelegerea diagnosticului, a tratamentului și a drepturilor pacientului, precum și pentru sprijinirea procesului decizional informat

DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII:

- Prevederile prezentei proceduri se aplică de către toți angajații secțiilor, departamentelor și clinicilor din cadrul IMSP.

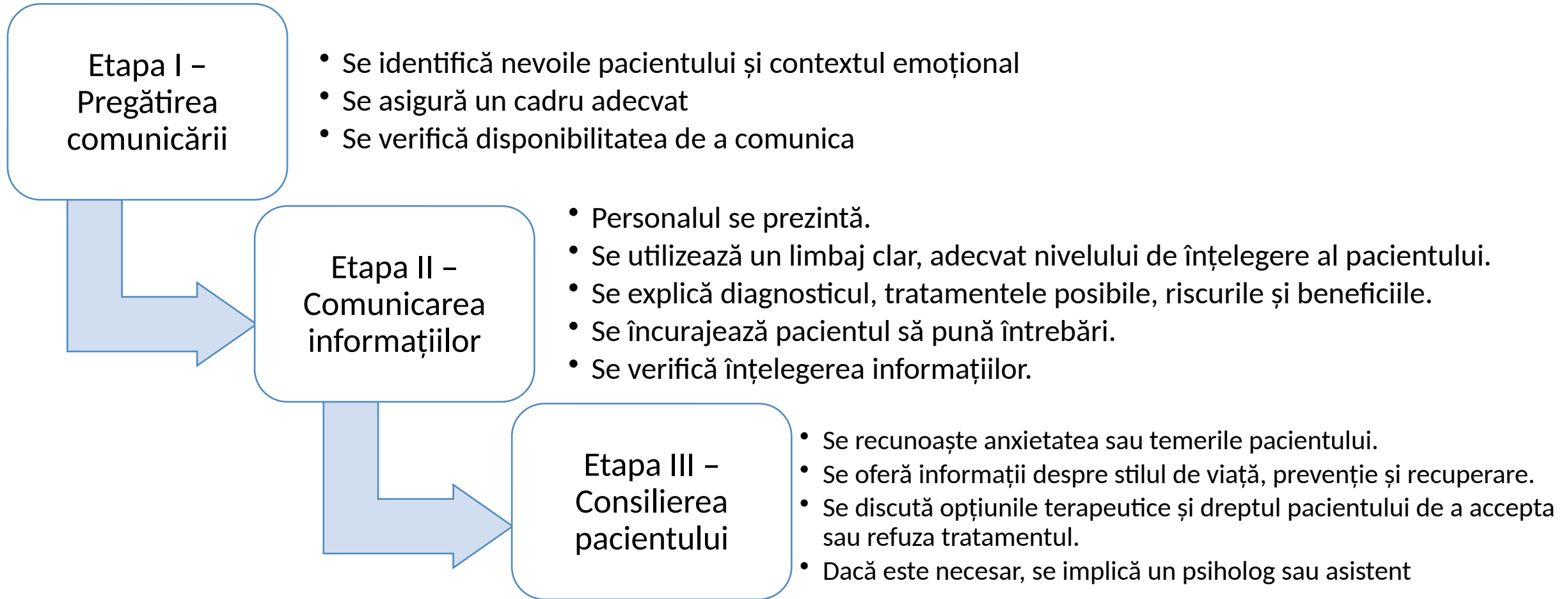
Cadrul legislativ

Reglementări naționale:

- Ordinul Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al RM nr.425 din 20.03.2018 „Cu privire la aprobarea Ghidului privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților”.
- GHIDUL privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților, 2023.
 - **Reglementări secundare:**
- Legea privind accesul la informație, nr.982-XV din 11.05.2000.
- Legea nr. 263-XVI din 27.10.2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului.
- Ordinul MS al RM nr. 303 din 06.05.2010 cu privire la asigurarea accesului la informația privind propriile date medicale și lista intervențiilor medicale care necesită perfectarea acordului informat (MO nr. 108-109/382 din 29.06.2010).

Comunicarea cu pacientul

- Comunicarea dintre medic și pacient trebuie să se realizeze în condiții de confidențialitate.



Tehnici de creare a climatului pentru comunicare și consiliere

Abordare non-directivă a pacientului

Oferirea informației corecte, complete

Discreție, asigurarea confidențialității și realizarea importanței ei

Limbaaj decent; conștientizarea impactului limbajului non-verbal

Toleranță, manifestare pozitivism și deschidere

Atitudine pozitivă față de pacient pe durata întregii consilieri

Tact, evitarea judecării, a umorului în momentele neplăcute, dureroase pentru pacient

Climatul reprezintă contextul/anturajul în care persoana poate primi răspuns la toate problemele, nevoile, dilemele prin care trece

Algoritmizarea relației (L.E.A.R.N.)

- **L- ASCULTĂ**
- **E- EXPLICĂ**
- **A- IDENTIFICĂ**
- **R- RECOMANDĂ**
- **N- NEGOCIAZĂ**

Vă prezentați clar și să specificați motivul pentru care vă aflați acolo

Nu uitați de salutarea pacientului și obținerea numelui acestuia

Vă interesați cum se simte pacientul în situația în care se află (internat, etc.)

Preveniți pacientul înainte de a face manevre medicale dureroase, în timpul examinării fizice

Reguli de exprimare respectului față de pacient:

Fiți siguri că înțelegeți punctul de vedere al pacientului, înainte de prezentarea și explicarea punctului propriu de vedere

Ascultați atent, fără a întrerupe sau influența răspunsurile pacientului

Discutați stând la nivelul pacientului, cu fața spre el, într-un loc în care puteți fi ușor văzut și urmărit

Reacționați la dialog, astfel încât pacientul să fie conștient că ați auzit ce spune

REȚINEȚI!

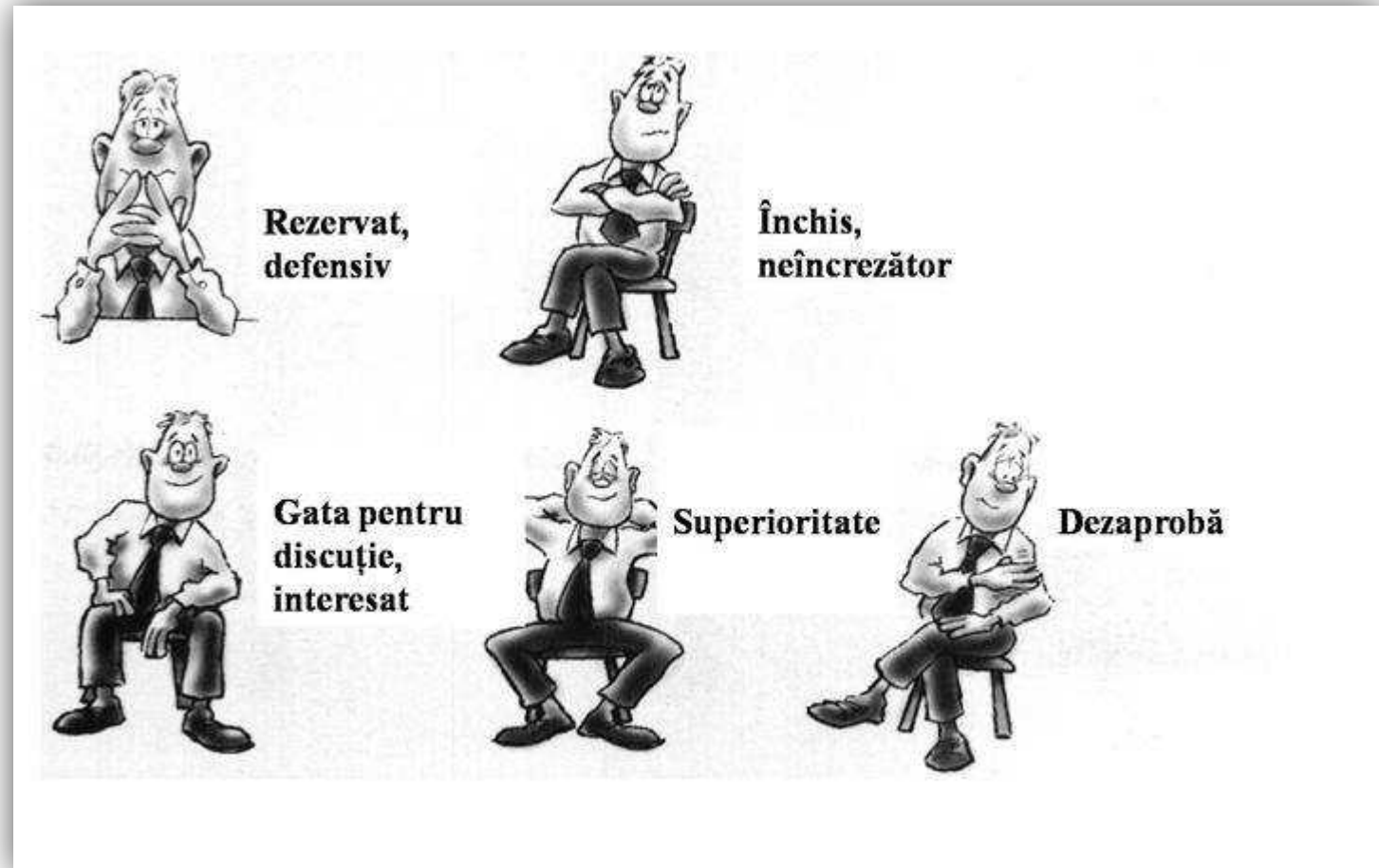
Pentru a avea o comunicare eficientă cu pacientul:

- Utilizați timpul oferit comunicării în mod eficient
- Adoptați o abordare centrată pe pacient
- Puneți întrebări deschise
- Folosiți DOAR termeni pe care pacientul îi poate înțelege
- Câștigați încrederea pacientului, utilizați empatia
- Explorați și ascultați informațiile legate de sentimentele pacientului.
- Explorați activ nivelul de înțelegere a pacientului referitor la propria problemă.
- Fiți atenți la indiciile indirecte (non-verbale) referitoare la stres.
- Reformulați în cuvinte/expresii proprii ceea ce credeți că spune pacientul
- Explorați activ (dacă este cazul) subiecte sensibile (violență, sexualitate)
- Recunoașteți și adaptați-vă diferențelor culturale
- Depășiți barierele tipice de comunicare
- Colaborați cu ceilalți membrii ai echipei medicale
- Căutați să ajungeți la înțelegere amiabilă asupra naturii problemei și atitudinii care trebuie de urmat
- Întrebați despre eventualele probleme emoționale sau sociale cu care se confruntă pacientul
- Asigurați implicarea familiei

Rolul comunicării non-verbale în consilierea pacientului

Elemente importante ale limbajului corpului în comunicarea cu pacienții:

- Postura corpului
- Îngrijirea personală
- Contactul vizual
- Expresia facială
- Atingerea (comunicarea tactilă)
- Gesturile
- Distanța
- Vocea



Măsuri de prevenire a conflictului dintre medic și pacient

1. Luarea unei poziții calme și de încurajare a pacientului în exprimarea nemulțumirilor
2. Renunțarea la formulări care implică judecare, moralizare, critică
3. Axarea pe comportamentul pacientului și nu pe personalitatea lui
4. Declararea limbajului și comportamentului abuziv ca fiind inadmisibile, într-o formă calmă, în cazurile când aceasta nu va duce la escaladarea conflictului
5. Restabilirea distanței/spațiului personal prin îndepărtarea de pacient, dacă acesta a fost încălcat
6. Apelarea la ajutorul colegilor pentru elaborarea unui plan nou de îngrijiri al pacientului nemulțumit
7. Întreruperea prestării serviciilor în cazul pacienților violenți, care pun în pericol securitatea medicului și a altor pacienți

