



COMUNICAREA MEDICALĂ

Stagiu Abilitati Practice. AMG anul I si IV

Martie 2020

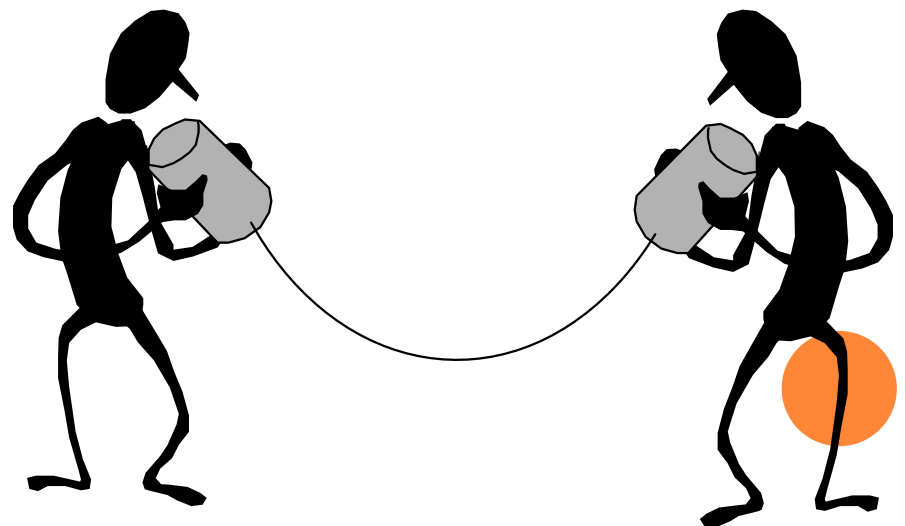
S.L. dr. Cobzariu Iosif Florin

Asist. Univ dr. Braha Adina

Asist. Univ. dr. Cojan Zoe

DEFINITIE

- Impartasirea unui gand, a unei idei sau a unui sentiment.
 - a. implica generarea si transmisia unui mesaj de catre o persoana pentru alta persoana care receptioneaza, interpreteaza sau raspunde in functie de mesaj
 - b. citirea, scrierea, ascultarea, atingerea sau observarea oricarei forme ale comunicarii



DE CE ESTE IMPORTANTA COMUNICAREA IN SANATATE?

1. Este ceva ce facem in practica zilnica
2. Este fundamentul ingrijirii pacientului
3. Pacientii pot vedea abilitatea noastra de a comunica atat verbal, cat si non-verbal

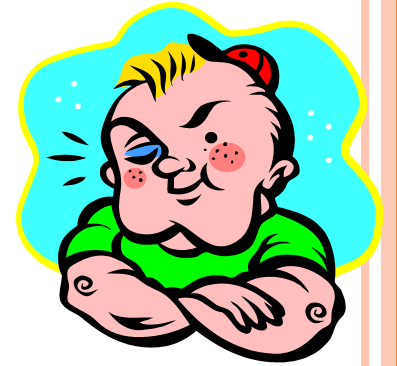


COMUNICAREA TERAPEUTICA

- Necesita empatie.
- Realizeaza o ambianta confortabila.
- Patientii se simt apreciati si respectati.
- Sta la baza ingrijirii pacientului.
- Trebuie adaptata la nivelul de intelegere si de cultura al pacientului.



ATITUDINEA DE ABORDAT



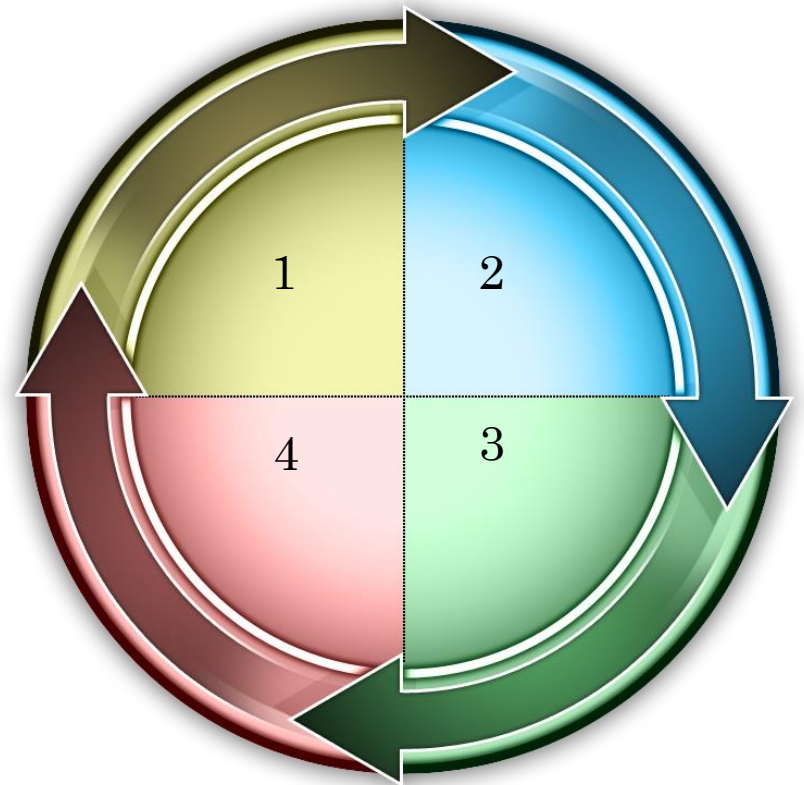
- Nu deveniti ostili !
- Nu criticati !
- Nu trageți concluzii pripite fara a cunoaste toate datele !
- Fara prejudecati. Nu discriminati !
- Nu fiti ostili cu pacientii care au alte valori decat voi !
- Tratati pacientii in mod egal, indiferent de situatia lor financiara!



CICLUL COMUNICĂRII

Cuprinde 4 elemente:

1. Transmisorul
2. Mesajul
3. Receptorul
4. Feedback



ABILITATEA DE A ASCULTA



- Este o parte vitala in ciclul comunicarii
Asculta:
 - Ce spune pacientul si mai ales ce NU SPUNE
 - Verifica ca ai inteles mesajul corect



COMUNICAREA VERBALA

= rostirea unui mesaj.

Caracteristicile comunicarii eficiente:

1. Completa
2. Clara
3. Concisa
4. Politicoasa
5. Coerenta



COMUNICAREA NONVERBALA

- **Limbajul trupului:** miscari inconstiente ale corpului, gesturi sau expresii faciale.
- Studiile limbajului nonverbal:
 - 70% din comunicare este non-verbala
 - 23% se bazeaza pe tonul vocii
 - 7% consta in cuvinte rostite



TEHNICI DE INTERVIEWARE A PACIENTULUI



Incurajarea unei conversatii eficiente intre *cadrul medical* si pacient.

- **Intrebari inchise**— raspunsuri cu DA/NU.
- **Intrebari deschide**— incurajeaza pacientul sa ofere mai multe detalii.
- **Declaratii indirecte**— determina pacientul sa raspunda fara a se simti chestionat.



Barriere in comunicare

Cele mai comune:

Dizabilitati fizice

Atitudini psihologice sau prejudecati

Diversitate culturala



Dizabilitati fizice

1. Surditatea sau tulburari auditive
2. Orbirea sau tulburari de vedere
3. Afazia sau tulburari de vorbire

Modalitati de abordare a pacientului cu tulburare auditiva:

- Folositi gesturi sau semne
- Vorbiti clar, in propozitii scurte
- Eliminati zgomotul de fond
- Priviti pacientul pentru a facilita citirea pe buze
- Notati mesaje daca e necesar
- Verificati protezele auditive sa fie functionale



Dizabilitati fizice

1. Surditatea sau tulburari auditive
2. Orbirea sau tulburari de vedere
3. Afazia sau tulburari de vorbire

Modalitati de abordare a pacientului cu tulburare de vedere

- Folositi un ton vocal bland
- Descrietii toate procedurile pe care urmeaza sa le efectuati pacientului
- Anuntati-va prezenta cand intrati in camera
- Explicati sunetele/zgomotele
- Folositi atingerea la nevoie



Dizabilitati fizice

Ce facem cand un pacient este afazic sau cu tulburari de exprimare?

Acestia pot avea dificultati de amintire a unor cuvinte, pot avea probleme in a pronunta corect anumite cuvinte sau pot avea o vorbire deslusibila. Personalul medical trebuie sa aibe rabdare, sa le ofere timp pentru a reusi sa se exprime. Incurajati pacientul ! Repetati mesajul pentru a va asigura ca a inteles. Incurajati-l sa foloseasca gesturi sau obiecte pentru a se putea exprima verbal sau in scris.



ADOPTATI O ATITUDINE POZITIVA

- Erorile de comunicare pot influența calitatea actului medical
- Pacientul trebuie să aibă încredere pentru a accepta actul medical
- Dacă pacientul simte nesiguranța cadrului medical, acesta poate să nu accepte indicațiile sau tratamentul
- Poți recunoaște că nu cunoști o informație atâta timp cât vei reveni cu un răspuns în cel mai scurt timp



ADAPTAREA INTERVIULUI ANAMNESTIC CU PACIENTUL LA SITUATII SPECIALE

- Pacientul tacut
- Pacientul vorbaret
- Pacientul nervos
- Pacientul cu tulburare
autidiva
- Pacientul cu nivel
intelectual limitat
- Bibliografie:
 - - Baza de curs
“Abilitati clinice
fundamentale”,
Autori: Cobzariu Iosif
Florin, Hoinoiu
Teodora, Timisoara
2017

