



**UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ ȘI FARMACIE  
„VICTOR BABEȘ” DIN TIMIȘOARA**

**MANAGEMENTUL COMUNICĂRII ÎN PRACTICA MEDICALĂ  
SUPOORT DE CURS PENTRU PROGRAMUL UNIVERSITAR DE MASTER  
RESPONSABILITATEA JURIDICĂ A PERSONALULUI MEDICAL**

**Prof.univ.dr. Ramona Amina POPOVICI**

## MANAGEMENTUL COMUNICĂRII ÎN RELAȚIA DINTRE MEDIC ȘI PACIENȚII CU NECESITĂȚI SPECIALE

- pacientul cu nevoi speciale/cerințe speciale (CES) este denumit în literatura de specialitate, ca fiind o persoană care se caracterizează în general printr-o serie de structuri atitudinal-comportamentale
- modificările demografice ale populației au condus la un număr mare de persoane cu nevoi speciale care au nevoie de servicii de sănătate orală
- persoanele cu nevoi/necesități speciale sunt acelea care suferă de diverse afecțiuni medicale (ex. handicap), întâmpinând unele bariere în calea comunicării
- cei mai mulți pacienți cu nevoi speciale sunt dependenți de alți oameni care să îi îngrijească, inclusiv în ceea ce privește efectuarea practicilor medicale preventive
- de-a lungul timpului, au fost dezvoltate tehnici și programe pentru prevenirea bolilor dentare la persoanele cu nevoi/necesități speciale și s-a descoperit că există trei tipuri de obstacole în sănătatea dentară a acestor pacienți (*obstacole de informare; obstacole fizice și obstacole comportamentale*)
- medicii dentiști pot avea un rol hotărâtor în educarea celor care au grijă de persoanele cu nevoi speciale în ceea ce privește beneficiile unei bune sănătăți orale
- medicii dentiști reprezintă surse importante de informații în ceea ce privește tehnicile și practicile care pot conduce la o bună sănătate orală
- un alt obstacol în calea sănătății dentare a persoanelor cu necesități speciale este cel fizic
- pacienții cu nevoie speciale au nevoie de acordarea unor îngrijiri diferite față de cele oferite celorlalte persoane, trebuind să urmeze tratamente de recuperare fizică și psihologică
- în relația cu pacienții cu necesități speciale, medicul are obligația de a adopta o serie de atitudini comportamentale

Pacientul cu nevoi speciale se caracterizează în general printr-o serie de structuri atitudinal-comportamentale cărora trebuie:

a) ***să le dovedim***

- înțelegere
- încredere
- întrajutorare

b) ***să le înlăturăm***

- disconfortul
- Dizarmonia

c) ***să ajungem la înțelepciunea ce presupune***

- acceptare
- acomodare
- atitudine

d) ***să reușim să le acordăm o șansă prin***

- speranță
- dragoste și dăruire

❖ ***Comunicarea cu pacientul vârstnic***

- studiile arată că atitudinile persoanelor în vârstă față de medicina dentară sunt în continuă schimbare

- dacă până în urmă cu câțiva ani adresabilitatea acestora era mai scăzută, în prezent se remarcă o schimbare de atitudine determinată de o serie de factori (așteptările mari cu privire la menținerea și păstrarea dinților naturali, o mai bună educație la nivel global prin mijloace massmedia, creșterea speranței de viață etc.)

- este util a se apela la difuzarea de materiale educaționale, care să fie disponibile în sală de așteptare a fiecărui cabinet medical pentru pacienții în vârstă

- trebuie să existe o serie de facilități în cabinetul stomatologic pentru pacienții vârstnici – clădirea trebuie să aibă intrări accesibile, să existe scaune cu brațe de sprijin atât în sala de așteptare, cât și în cabinetul medicului dentist, iluminare corespunzătoare pentru a minimiza orice dezorientare vizuală
- în comunicarea cu pacientul vârstnic **răbdarea** trebuie să fie prima calitate de care trebuie să dea dovadă întreg personalul medical care se îngrijește de acesta
- simplificarea pe cât posibil a limbajului pe care îl utilizează medicul dentist în transmiterea informațiilor

#### ❖ ***Bariere/obstacole în îngrijirea stomatologică pentru populația în vârstă***

- există o serie de bariere care țin nu doar de percepția celorlalți cu privire la persoanele în vârstă, dar și de o serie de limitări obiective cu care se confruntă medicii stomatologici (*considerente financiare, transportul greu de realizat până la cabinetul de medicină dentară, teama, lipsa de educație, experiențele anterioare traumatizante etc.*)
- în cadrul unui studiu efectuat s-a demonstrat că probabilitatea de a simți nevoia de tratament stomatologic este de 6 ori mai mare la oamenii care încă mai au dinți decât la cei fără dinți

#### ❖ ***Tratamentul pacienților cu demență***

- pentru sănătatea orală a pacienților cu demență este ideal să se realizeze prevenirea apariției problemelor grave
- odată cu avansarea stadiului bolii este dificil și pentru medici să le acorde sprijin în menținerea sănătății orale (ex. Boala Alzheimer )
- managementul comportamental cuprinde disponibilitatea de a ajuta această categorie de pacienți, asigurarea că pacientul este însoțit de un membru al familiei, utilizarea unui ton calm, evitarea forței pentru ca pacientul să se conformeze
- faza inițială și cea de mijloc în ceea ce privește evoluția bolii pacienților cu dizabilități constituie cele mai grele etape de comunicare dintre medic și pacient

- **faza inițială**, când pacientul este conștient de diminuarea memoriei și de lipsa de orientare în timp și spațiu, îi poate produce acestuia depresie și apatie, este util ca intervențiile medicale dentare să aibă loc cât încă mai sunt posibile
- în **faza de mijloc**, pacientul este mai puțin conștient de pierderea abilităților cognitive, nu se mai poate exprima coerent, este tot mai confuz, se comportă haotic și este violent
- **faza finală** se caracterizează prin reducerea considerabilă a tuturor funcțiilor cognitive și prin apatie extremă
- o abordare în echipă este utilă pentru a se asigura planul de tratament adecvat pentru pacienții cu dizabilități
- pacienții vârstnici pot prezenta mai multe afecțiuni dentare complexe, din cauza multor ani de uzură, precum și din cauza unor numeroase afecțiuni medicale complexe
- există o serie de strategii de abordare la care medicii pot apela pe parcursul intervențiilor medicale pentru a facilita colaborarea cu pacienții în vârstă

#### ❖ **Strategii de abordare**

- dezvoltarea unei rutine zilnice de îngrijire orală
- asigurarea unui mediu liniștit și lipsit de distragere a atenției
- utilizarea unor propoziții scurte de ghidare
- scurte pauze între instrucțiuni
- folosirea indiciilor non-verbale
- utilizarea unor diverși stimuli pentru igiena orală

#### ❖ **Profilaxia sănătății orale la pacienții vârstnici**

- periajul dinților și folosirea aței dentare este important a se realiza corect și constant în ceea ce privește pacienții în vârstă, deoarece riscul de carii crește odată cu înaintarea în vârstă

- evitarea băuturilor cu conținut ridicat de zahăr
- renunțarea la fumat (fumatul asociat cu alcoolul poate crește riscul de cancer oral)
- aportul de calciu prin consumul de produse lactate și legume care conțin calciu
- înlocuirea periutei dentare la 3-4 luni

### ***Comunicarea dintre pacienții cu handicap și personalul medical***

- handicapul de intelect (oligofrenia)
- handicapul de auz (surdologia)
- handicapul de vâz (tiflologia)
- handicapul de limbaj (logopedia)
- handicapul de motricitate
- handicapul de comportament

#### **❖ *Handicapul de intelect***

- se identifică și printr-o serie de termeni: deficiență mintală, inadaptare, întârziere mintală, oligofrenie, debilitate mintală și encefalopatie infantilă
- pentru ca medicul dentist să reușească să stabilească o relație de încredere cu acești pacienți este necesar să cunoască anumite caracteristici comportamentale, dar și barierele în calea învățării specifice diferitelor acțiuni
- în categoria handicapului de intelect putem include ***Sindromul Down sau Trisomia 21, Gorgoilismul, Hipertelorismul*** etc.

❖ ***Sindromul Down sau mongolismul*** este o afecțiune permanentă, iar o astfel de persoană se naște cu anumite trăsături fizice distincte

- este prezent de la 1 la 800-1000 de nașteri
- are caracter permanent

- această afecțiune este cauzată de diviziunea celulară anormală înainte sau în momentul concepției, însă nu se cunosc factorii care determină această diviziune celulară anormală
- numărul de cromozomi specific la acest sindrom
- majoritatea persoanelor cu acest sindrom prezintă întârzieri în dezvoltare și dificultăți de învățare
- în cele mai multe cazuri prezintă o serie de dificultăți asociate: de auz, de limbaj și comunicare, de motricitate, tulburări cardiovasculare și respiratorii
- copiii cu sindromul Down prezintă un risc crescut de a face carii dentare, gingivite și alte afecțiuni bucale, deoarece au o igienă orală deficitară, obiceiuri alimentare defectuoase
- la peste 75% dintre copiii cu acest sindrom există întârzieri în erupția dinților de lapte și a dinților permanenți
- pacienții cu Sindromul Down își însușesc cu greu cunoștințele și deprinderile noi, manifestă încetineală în exprimarea gândurilor și ideilor, îndeplinesc foarte greu sarcinile și se deplasează cu dificultate
- trebuie să li se asigure un climat afectiv confortabil, stimulativ, folosirea frecventă a sistemului de recompense, laude, încurajări, utilizarea unui limbaj simplu, accesibil și acordarea unui timp util pentru îndeplinirea sarcinilor
- încrederea în sine în fața dificultăților este scăzută
- sunt de cele mai multe ori dependenți de persoanele adulte

### ❖ *Autismul*

- reprezintă un handicap complex de dezvoltare care afectează comunicarea, comportamentul și funcționarea intelectuală
- reprezintă o tulburare neurologică gravă, care survine în primii 3 ani de viață și se manifestă prin izolare, retragere socială, limitând foarte mult comunicarea

- persoanele cu această tulburare înțeleg cu dificultate comportamentul social, sunt inflexibili în gândire și comportament
- majoritatea copiilor autiști nu vorbesc
- nu reușesc să formuleze combinații proprii de cuvinte și repetă mecanic cuvintele altora (*ecolalie*) sau nu vorbesc, mai degrabă folosesc gesturi pentru exprimarea unui gând sau a unei dorințe
- s-a decoperit că 79% dintre copiii cu autism între 3-16 ani acceptă tratamentul dentar, 13% îl acceptă cu dreutate și doar 8% au reacții negative și nu îl acceptă
- pentru a putea convinge copilul bolnav de autism să meargă la medicul dentist este recomandat ca părinții să alterneze jocul cu citirea unor povești privind importanța mersului la cabinet, astfel încât pregătirea verbală și demonstrația vor ajuta copilul să scape de unele temeri cu privire la igiena orală

❖ ***Reguli de urmat de către medicul dentist în relația cu pacientul cu autism***

- ✓ oferiți părinților și pacientului cu autism un tur al cabinetului pentru ca aceștia să se poată obișnui cu spațiul și cu echipamentul
- ✓ cereți sugestii părintelui cu privire la abordarea optimă a pacientului minor cu autism
- ✓ țineți cont că acești copii sunt foarte sensibili la zgomote puternice, mișcări bruște și la durere
- ✓ prima consultație trebuie să dureze mai puțin, pentru ca pacientul să se obișnuiască
- ✓ lăudarea comportamentului cooperant
- ✓ explicați fiecare manevră înainte de a fi efectuată
- ✓ arătați instrumentele care vor fi folosite
- ✓ lăsați copilul singur pe scaun pentru a se obișnui
- ✓ apropierea de copil se va realiza foarte ușor, pentru a nu se simți amenințat



- ✓ vorbiți direct, cu propoziții scurte și cu o voce calmă

### ❖ **Handicapul de auz**

- face parte din categoria afecțiunilor senzoriale
- apare la vârste timpurii
- când degradarea auzului se produce are loc un proces de involuție la nivelul întregii activități psihice
- depistarea timpurie a handicapului se face prin sesizarea sau nu a răspunsului copilului la anumiți stimuli, cum ar fi: bătaia din palme, zgomotul, vocea
- persoanele care suferă de acest handicap sunt învățate să utilizeze o serie de tehnici de comunicare (*cititul pe buze*)
- în cazul unui pacient cu handicap de auz, medicul trebuie să se afle cu fața la el, la nivelul lui de înălțime, cu fața liberă pentru a i se înțelege mesajul și să se folosească, dacă comunicarea lor o impune, și de câteva elemente ale limbajului mimico-gestual

### ❖ **Handicapul de văz**

- apare la persoanele cărora le este afectată vederea, începând de la naștere, sau pe parcursul vieții, din cauza unor boli sau/ și accidente
- fiind în general orgolioase, persoanele cu handicap de văz, refuză ostentativ a li se spune: chiori sau orbi, indicat ar fi termenul de nevăzător
- fiind destul de suspicioși, se va vorbi în permanență cu ei, calm și răbdător, înlăturându-le teama și sporindu-le încrederea

### ❖ **Handicapul de limbaj (tulburarea de limbaj)** apare din diverse motive

- persoanele care dezvoltă o tulburare de limbaj, dezvoltă în general o stare de frustrare
- comunicarea cu cei din jur este destul de dificilă, iar teama de a nu greși îi împiedică în multe cazuri de a mai relaționa cu cei din jur

- terapia logopedică începe la copii de la vârsta de 4 ani
- în comunicarea cu un astfel de pacient, medicul trebuie să dovedească înțelegere, să-l ajute să-și învingă frica sau teama de a vorbi, încurajându-l și prețuindu-i silința în acest caz

### ❖ ***Handicapul de comportament***

- presupune cunoașterea manifestărilor comportamentale ce au la bază unele atitudini și conduite de risc
- asemenea persoane manifestă inadaptare din punct de vedere fizic, psihic, și social, acestea reprezentând o cunoștințe de la care medicul trebuie să plece în comunicarea cu pacientul ce dezvoltă un handicap de comportament

### ❖ ***Manifestările handicapului de comportament***

#### • ***În plan intern***

- anxietăți și frustrări prelungite
- slabă dezvoltare afectivă și indiferență
- trăirea unor tensiuni exacerbate
- izolare și evitare a celor din jur

#### • ***În plan extern***

- frică
- râs și plâns nestăpânit
- frică
- râs și plâns nestăpânit
- mânie
- negativism

- specificul unei asemenea comunicări trebuie să fie cu siguranță: zâmbetul, încrederea, acceptarea, respectul, strângerea de mână și de ce nu, îmbrățișarea medicului de către pacientul cu dizabilități