



ارتباط درمانی و روشهای آن

دکتر سید علی کلاهدوزان

عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

گروه طب تسکینی و روانشناسی سلامت

تأثیر ارتباط گیری مناسب با بیمار و خانواده

- رضایت بیمار و خانواده
- کاهش همبودی مشکلات روانی
- بالابردن کیفیت زندگی
- تبعیت از درمان
- کاهش چالش با درمانگر
- تعدیل سوگ در خانواده
- کاهش فرسودگی شغلی

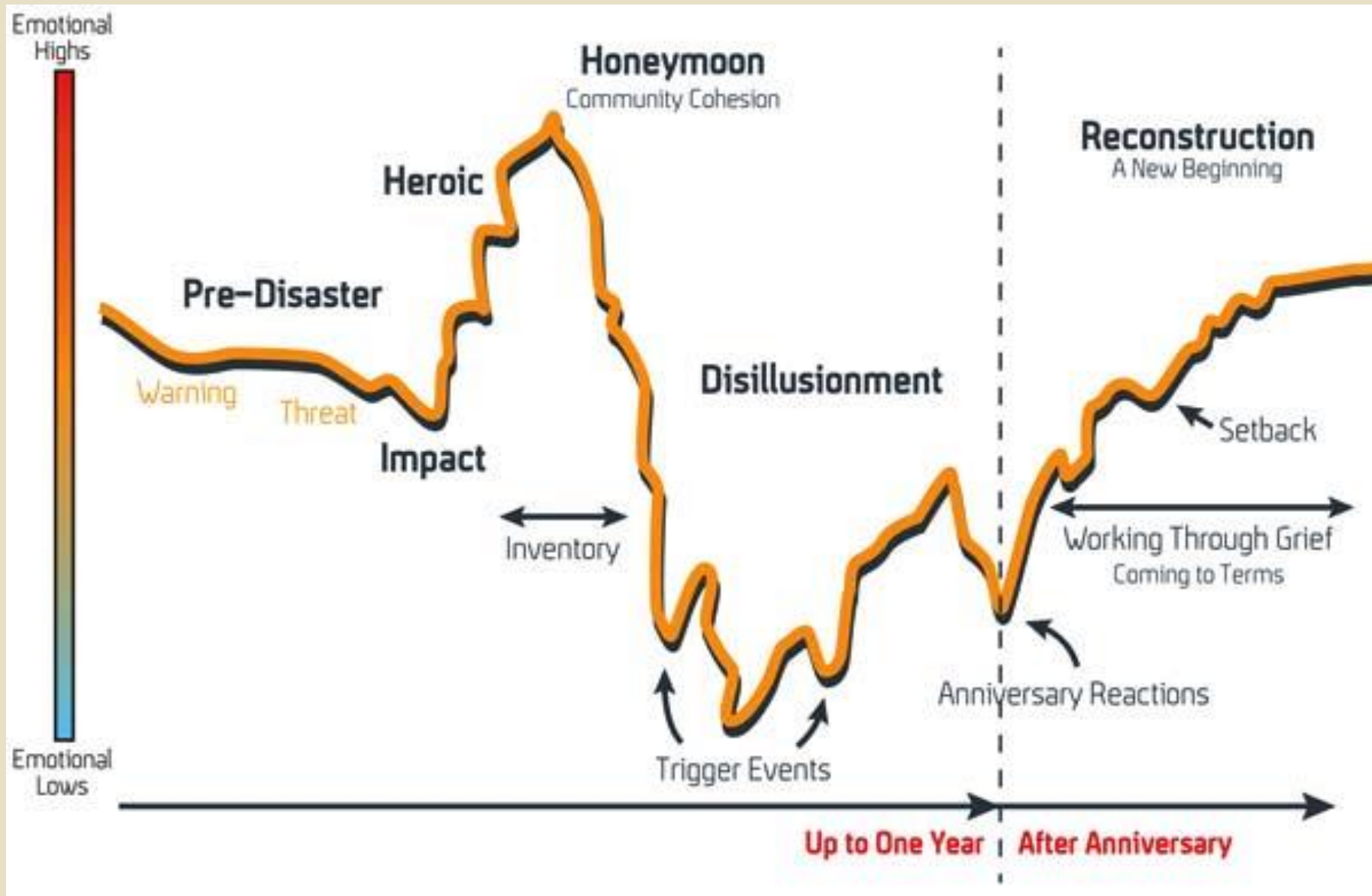
موانع ارتباط گیری موثر با بیمار و خانواده

○ استرس درمانگر و کادر درمان

○ فرصت کم

○ ترس از مواجهه با بیماری و مرگ

○ آموزش ناکافی





خود-مراقبتی

○ کار اصلی کارکنان سلامت: مراقبت، مهربانی و ایجاد حس امنیت

○ پیش نیاز مراقبت از دیگران، مراقبت از خود است.

اول مراقب خود باشید



خود-مراقبتی چیست؟ و چرا یک فرد شاغل در نظام سلامت به آن نیازمند است؟

- Self-care is any deliberate activity that we do to provide for our physical, mental, and spiritual well-being.
- Self-Care Is a Stress Management Tool
- Self-Care Replenishes a Nurse's Empathy and Compassion
- Self-Care Promotes Safety and Higher-Quality Care

مهربانی چیست؟

مشاهده رنج خود و دیگران و تلاش برای التیام بخشیدن آن

مراحل مهربانی

نوازش

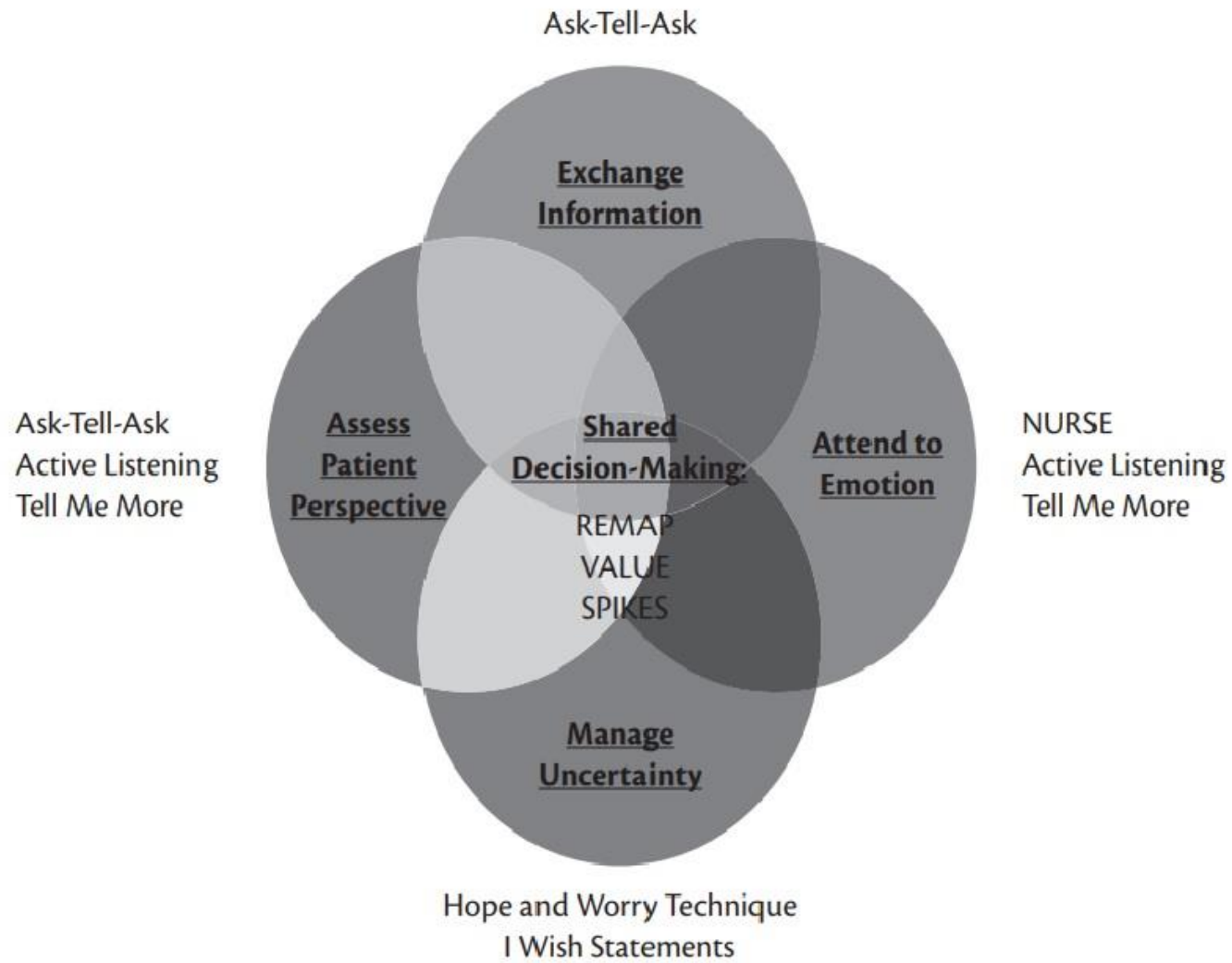
فرصت

ساختار

چالش

نکاتی که برای بیمار و خانواده در ارتباط با پرستاران مهم است:

- حضور، سکوت و مشاهده کردن
- بخواهند در لحظه حضور داشته باشند
- با خودشان احساس راحتی بکنند
- خط ارتباطی با بیمار و خانواده داشته باشند
- تایید و ارزش‌گذاری به بیمار و خانواده
- درک کردن اینکه این شرایط برای همه سخته
- همدلی و خواستن برای بودن در موقعیت دشوار به عنوان ارائه‌دهنده خدمات درمانی
- روحیه الهام‌بخشی
- ایجاد و تامین آرامش و سکوت در صورت نیاز



Patient- and family-centered communication: The five elements and associated tools

توجه به هیجانان

NURSE

N: Name

«به نظر خیلی ناراحت شدی.»

U: Understand

«واقعا تصورش خیلی سخته که چطوری در کنار این بیماری به بقیه کارهای خونه میرسی.»

R: Respect

«واقعا این مراقبتی که از همسرت می کنی قابل تقدیره.»

S: Support

«تو در این مسیر تنها نیستی. ما هم در کنار تیم.»

E: Explore

«می دونم چقدر سخته که ببینی بچه ات را از دست دادی. می تونی در اینباره بیشتر برام بگی؟»

ارزیابی دیدگاه بیمار

- گوش دادن فعال
 - سکوت دلسوزانه
 - توجه به نشانه های غیر کلامی (تکان سر، باز بودن جسمانی، همسطح شدن با بیمار، ارتباط چشمی، نزدیک بیمار نشستن)
 - پرسشگری انعکاسی: «اینجور که میگی انگار خیلی درد داری، درسته؟»
- سوال – گفتن – سوال
 - «دکتر تا حالا بهت چی گفته؟»
 - «برای اینکه مطمئن بشیم همدیگه را کاملا فهمیدیم، بهم بگو از بیماریت چی می دونی.»
 - بیمار چه مقدار اطلاعات می خواهد بداند؟
 - انتظارات خانواده و همسر بیمار چیست؟
 - بهترین راه برای انتقال اطلاعات چیست؟
 - اطلاعات را در قطعات کوچک و قابل هضم و آهسته آهسته بگویید.

مدیریت عدم قطعیت ها

○ چه چیزهایی امیدوارت می کنه؟

○ چه چیزهایی نگرانت می کنه؟

تصمیم‌گیری مشترک

REMAP

R=Reframe

«با دادن این اطلاعات، الان باید ببینیم چکار باید بکنیم.»

E=Expect Emotion & Empathize

«می‌فهمم چقدر سخته که این خبر را بشنوی. می‌تونیم در این باره بیشتر حرف بزنیم؟»

M=Map the future

«در این شرایط، چی برات از همه بیشتر مهمه؟»

A=Align with the patient's values

«اینطور که از حرفات پیداست، به نظر میرسه مهم‌ترین چیز برای تو بودن در خانه در کنار خانواده و ترخیص از بیمارستانه، درسته؟»

P=Plan medical treatments that match patient values

«این کارهایی که من می‌تونم انجام بدم که به تو کمک بکنم که به چیزهای مهم زندگیت پردازی. در این باره چی فکر می‌کنی؟»

مرجع: کتاب «ارتباطات در مراقبت و درمان» اثر الن ویتنبرگ

خوب باشید و باخدا