

Πρόγραμμα εξειδίκευσης Αποτελεσματική Επικοινωνία στη Σχέση Επαγγελματία Υγείας – Ασθενή

Στη σημερινή εποχή, η αποτελεσματική επικοινωνία γιατρού-ασθενούς είναι μείζονος σημασίας κατά την παροχή υπηρεσιών υγείας. Η διεθνής επιστημονική κοινότητα την έχει θέσει ως θεμελιώδη στόχο σε όλες τις κλινικές πράξεις. Αυτό είναι στο ευρύτερο πλαίσιο όπου πλέον η ιατρική φροντίδα δε χαρακτηρίζεται από το πατερναλιστικό βιοϊατρικό μοντέλο, αλλά από ένα μοντέλο συνεργασίας και βιοψυχοκοινωνικής προσέγγισης.

Η βασική κατάρτιση των επαγγελματιών υγείας δεν εστιάζει επαρκώς στις σύγχρονες εξελίξεις που θέτουν στο επίκεντρο την επικοινωνία. Συνεπώς, κρίνεται απαραίτητο οι επαγγελματίες υγείας να μένουν ενημερωμένοι και να αναπτύσσουν συνεχώς τις δεξιότητες επικοινωνίας τους. Με αυτό τον τρόπο, ενισχύεται η παρεχόμενη φροντίδα υγείας και επιτυγχάνεται μια ισχυρή σχέση μεταξύ ιατρού και ασθενούς.

Επιπλέον, οι επαγγελματίες διαφόρων ειδικοτήτων καλούνται καθημερινά να αντιμετωπίσουν ιδιαίτερες δυσκολίες. Αυτές πηγάζουν τόσο από την κλινική πράξη, όσο και από το ευρύτερο κοινωνικοπολιτισμικό πλαίσιο. Η πίεση χρόνου, το ασαφές εργασιακό πλαίσιο, η παραβίαση των ορίων και η διαχείριση της οικογένειας είναι λίγα μόνο από τα ζητήματα από τα οποία οι επαγγελματίες έρχονται καθημερινά αντιμέτωποι.

Σκοπός του παρόντος προγράμματος είναι η εκπαίδευση επαγγελματιών υγείας όπως ιατρούς, νοσηλευτές, ψυχολόγους, κοινωνικούς λειτουργούς και λοιπό ιατρικό και παραϊατρικό προσωπικό (π.χ. φυσικοθεραπευτές, διατροφολόγους) στην προαγωγή αποτελεσματικότερης επικοινωνίας. Με τη χρήση εκτενών παραδειγμάτων εφαρμοσμένων στην πράξη διαφόρων ειδικοτήτων, θα αναγνωριστεί ο ρόλος της επικοινωνίας τόσο στην παροχή άριστης φροντίδας, όσο και στην επίλυση των καθημερινών δυσκολιών της κλινικής πράξης.

Με την επιτυχημένη ολοκλήρωση του συγκεκριμένου προγράμματος οι συμμετέχοντες/ουσες θα είναι σε θέση (1) να κατανοήσουν τις βασικές και τις πιο προηγμένες αρχές επικοινωνίας, (2) να εφαρμόσουν τόσο τα αποτελεσματικότερα μοντέλα επικοινωνίας όσο και (3) τις κυριότερες εφαρμοσμένες τεχνικές στη σύγχρονη κλινική πράξη.

Το πρόγραμμα θα έχει διάρκεια 100 ωρών και θα παραδίδεται σε 10 εβδομαδιαίες θεματικές. Κάθε εβδομάδα θα έχει ένα κείμενο περίπου 5.000 λέξεων στα ελληνικά με ερωτήσεις εμπέδωσης, παραπομπές σε βίντεο και σχετικές ιστοσελίδες.

Όσοι ολοκληρώσουν με επιτυχία τα παραπάνω θα λάβουν βεβαίωση παρακολούθησης και μονάδες συνεχιζόμενης εκπαίδευσης.

Εβδομαδιαίος Σχεδιασμός

1. Μοντέλα Επικοινωνίας

Η επικοινωνία είναι αναπόσπαστο κομμάτι της νοημοσύνης και θεμελιώδες κομμάτι του ανθρώπινου πολιτισμού. Υπάρχει μια πληθώρα μελετών, θεωριών και μοντέλων που προσπαθούν να μας βοηθήσουν να καταλάβουμε την επικοινωνία. Κάποια από αυτά είναι πολύ βασικά και περιλαμβάνουν τον αποστολέα, τον αποδέκτη και το μήνυμα. Απεναντίας, άλλα είναι πολύ πιο πολύπλοκα και λαμβάνουν υπόψη τη διάγνωση του ατόμου, το κοινωνικοπολιτισμικό υπόβαθρο, την ηλικία, την οικογένεια και άλλους παράγοντες. Σε αυτό το μάθημα, θα παρουσιαστούν αυτά τα μοντέλα με στόχο να έχουμε κοινούς ορισμούς και άρτια θεωρητική κατανόηση της επικοινωνίας. Θα δούμε ακόμα γιατί είναι σημαντική η επικοινωνία, πώς σχετίζεται με την τήρηση της θεραπείας και πώς ευρύτερα συνδέεται με τις διεθνείς και εθνικές τάσεις στην παροχή φροντίδας.

2. Τεχνικές Επικοινωνίας

Έχοντας εδραιώσει τη θεωρία της επικοινωνίας, σε αυτό το μάθημα θα εστιάσουμε στην εφαρμογή της στην κλινική πράξη και την ελληνική πραγματικότητα. Θα δούμε εφαρμογές μοντέλων με στόχο τόσο τη βελτίωση της επικοινωνίας όσο και την αποφυγή κοινών λαθών κατά την επικοινωνία (π.χ. χρήση ορολογιών). Για παράδειγμα, ένας ασθενής μπορεί να αναφέρει πως δεν έχει αρτηριακή υπέρταση, ενώ στη πραγματικότητα να εννοεί πως είναι ρυθμισμένη λόγω φαρμακευτικής αγωγής. Ταυτόχρονα θα μάθουμε απλές τεχνικές για να επικοινωνούμε με άτομα που έχουν συγκεκριμένες ανάγκες. Τέλος, θα δούμε ποια είναι κάποια συνηθισμένα λάθη στην επικοινωνία, ποιες μπορεί να είναι οι συνέπειές τους αλλά και πώς μπορούμε να τα αποφύγουμε.

3. Δεξιότητες Συμβουλευτικής

Πηγαίνοντας ένα βήμα παραπέρα, σε αυτό το μάθημα θα εξερευνήσουμε εις βάθος τις πλέον διεθνώς εδραιωμένες δεξιότητες συμβουλευτικής. Αυτές περιλαμβάνουν δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης, ενσυναίσθησης, διαφορετικά είδη ερωτήσεων και απαντήσεις που μπορούν να δοθούν ώστε να προάγουν την κατανόηση, την συζήτηση ή και την φυσιολογικοποίηση. Επίσης, θα αναλύσουμε την ορθή χρήση της λεκτικής και μη-λεκτικής επικοινωνίας. Τέλος, θα αποσαφηνίσουμε τον στόχο της κάθε τεχνικής και θα διαχωρίσουμε καταστάσεις στις οποίες ενδείκνυται η χρήση της εκάστοτε τεχνικής.

4. Εφαρμογές Δεξιοτήτων Συμβουλευτικής

Σε αυτήν την ενότητα θα παρουσιαστούν κάποια παραδείγματα των δεξιοτήτων συμβουλευτικής που αναφέρθηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο, με στόχο την εμβάθυνση στην πρακτική εφαρμογή τους. Τα παραδείγματα δίνονται με την μορφή βιντεοσκοπημένων αλληλεπιδράσεων μεταξύ επαγγελματιών υγείας και ασθενών.

Επιπλέον, παρατίθεται σε πίνακα ο διάλογος που διαδραματίστηκε στο βίντεο καθώς και επεξηγήσεις σχετικά με τις δεξιότητες συμβουλευτικής που χρησιμοποίησε ο επαγγελματίας υγείας. Προτείνεται η παρακολούθηση του βίντεο να προηγείται της ανάγνωσης του διαλόγου και των επεξηγήσεων. Η ενότητα αυτή καταλήγει με πρακτικές ασκήσεις που στοχεύουν στην καλύτερη εξοικείωση με τις δεξιότητες συμβουλευτικής ώστε να διευκολυνθεί η ομαλή ένταξη τους στην κλινική πρακτική.

5. Επικοινωνία με την Οικογένεια

Η οικογένεια σε πολλές περιπτώσεις είναι αναπόσπαστο μέρος της θεραπευτικής διαδικασίας. Είτε γιατί παραβρίσκεται στις συναντήσεις, είτε γιατί είναι η κύρια πηγή στήριξης για τον ασθενή (π.χ. οικονομική, πρακτική, συναισθηματική). Γι' αυτούς τους λόγους, είναι σημαντικό για τον κάθε επαγγελματία υγείας να είναι σε θέση να επικοινωνεί αποτελεσματικά με την οικογένεια λαμβάνοντας υπόψιν το κοινωνικοπολιτισμικό υπόβαθρο της. Από τη μια, είναι σημαντικό η οικογένεια να μην παρεμβαίνει παραγκωνίζοντας τον ασθενή ή κατακλύζοντας τον επαγγελματία υγείας με ερωτήσεις. Από την άλλη, η καλή επικοινωνία και συνεργασία με την οικογένεια μπορεί να είναι ευεργετική και σημαντική πηγή πληροφοριών (π.χ. πεποιθήσεις, γνώμες, εμπειρίες).

6. Η Πλαισίωση του Πλαισίου

Πέραν των τελευταίων ερευνών, των λεπτομερών πρωτόκολλων και των εξεζητημένων θεωριών, υπάρχουν και άλλα ζητήματα που είναι πολύ βασικά και θεμελιώδη για την επικοινωνία με τους ασθενείς. Αυτά τα ζητήματα μεταξύ άλλων, είναι τα πρακτικά θέματα που αφορούν το εργασιακό μας περιβάλλον και πλαίσιο τα οποία δυνητικά ευοδώνουν ή δυσχεραίνουν την επικοινωνία (π.χ. φυσικό πλαίσιο). Για να έχουμε αποτελεσματική επικοινωνία, θα πρέπει να αξιολογούμε τις συνθήκες εργασίας και να εδραιώνουμε τις κατάλληλες πρακτικές. Μέσα σε αυτές τις καλές πρακτικές του πλαισίου είναι τόσο οι καινούργιες ηλεκτρονικές επαφές με ασθενείς όσο και μια ενδεικτική δομή μιας συνεδρίας. Αυτό το μάθημα στοχεύει στην παρουσίαση εφαρμόσιμων λύσεων για την εδραίωση του πλαισίου σε όλες τις εκφάνσεις του ακόμα και με ειδικούς πληθυσμούς στην ελληνική πραγματικότητα.

7. Όρια

Έχοντας θέσει το πρακτικό πλαίσιο, θα ορίσουμε το σχεσιακό και τους όρους της σχέσης γιατρού και ασθενούς. Συγκεκριμένα, σε αυτή την ενότητα θα αναφερθούμε στα όρια, βασικό στοιχείο της σχέσης ιατρού και ασθενή, τα οποία πρέπει να είναι ξεκάθαρα και συγκεκριμένα, προστατεύοντας τόσο τον ασθενή όσο και τον επαγγελματία υγείας. Από τη μία, μερικοί ασθενείς ίσως δυσκολεύονται να επικοινωνούν μαζί σας μέσω συγκεκριμένων διαδικασιών ή σε καθορισμένες ώρες και αυτό μπορεί εν καιρώ να σας οδηγήσει σε εργασιακή εξουθένωση (burnout) και εξουθένωση συμπόνιας (compassion fatigue). Από την άλλη όμως, ορισμένοι ασθενείς ίσως χρειάζεται να έχουν τρόπο επικοινωνίας μαζί σας όλο το

εικοσιτετράωρο. Η διάκριση μεταξύ των δύο περιπτώσεων δεν είναι πάντα ξεκάθαρη και η διατήρηση της ισορροπίας μεταξύ της απαιτούμενης διαθεσιμότητας σε αιτήματα των ασθενών και της μη παραβίασης του προσωπικού σας χρόνου είναι μία πρόκληση για τους επαγγελματίες υγείας. Η οριοθέτηση θα διασφαλίσει την καλύτερη αξιοποίηση του χρόνου που έχετε με τους ασθενείς και αυτοί μαζί σας. Αυτά τα ζητήματα θα αναλυθούν με βάση παραδείγματα και θα γίνουν προτάσεις για αποτελεσματικές λύσεις που μπορείτε να εφαρμόσετε.

8. Σύντομα Ραντεβού και Χρονικές Πιέσεις

Υπάρχουν πολλές περιπτώσεις όπου απαιτείται η παροχή αποτελεσματικής φροντίδας μέσα σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα. Σε αυτήν την ενότητα θα δούμε τις πιέσεις που βιώνουν οι επαγγελματίες υγείας και γιατί υπάρχει ανάγκη για σύντομες και αποδοτικές συναντήσεις με ασθενείς, πώς μπορούν να εξοικονομήσουν χρόνο από άλλες δραστηριότητες και τέλος κάποια αποτελεσματικά μοντέλα που μπορούν να δομήσουν τέτοιες σύντομες συναντήσεις. Ακόμα θα δούμε τεχνικές που μπορούν να βοηθήσουν επαγγελματίες να διαχειριστούν καλύτερα τον χρόνο τους όχι μόνο εντός των συναντήσεών τους με τους ασθενείς αλλά και εκτός αυτών.

9. Συμβουλές

Υπάρχουν πολλαπλοί τρόποι να δώσετε συμβουλές ώστε να προσφέρετε πληροφορίες και οδηγίες για ιατρικά ζητήματα και να πετύχετε μια αλλαγή στη συμπεριφορά ενός ασθενούς. Κάποιοι τρόποι έχουν αποδειχθεί αποτελεσματικότεροι από άλλους. Το πατερναλιστικό μοντέλο όπου ο γιατρός κυριαρχεί της συζήτησης έχει ξεπεραστεί από άλλα νεότερα συνεργατικά μοντέλα, όπου οι δύο είναι ισότιμοι σύμμαχοι. Θα αναλύσουμε την παροχή πληροφοριών ως τρόπο αλλαγής της συμπεριφοράς καθώς και θα παρουσιαστούν συνεργατικοί τρόποι ορισμού στόχων για τη βελτίωση της υγείας του ατόμου. Με αυτόν τον τρόπο, θα βελτιωθεί τόσο η επικοινωνία και η ενημέρωση των ασθενών όσο και η προαγωγή της υγείας τους.

10. Εφαρμοσμένες Συμβουλές

Σε αυτό το μάθημα, θα εφαρμόσουμε τις θεωρητικές προσεγγίσεις από την προηγούμενη ενότητα μέσω κλινικών παραδειγμάτων. Συγκεκριμένα, θα χρησιμοποιήσουμε τους σχετικούς τρόπους παροχής συμβουλών και αλλαγής συμπεριφοράς σε διαφορετικά κλινικά πλαίσια. Αυτό θα έχει ως στόχο να εμβαθύνουμε στη συνεχή χρήση τους. Για παράδειγμα, μέσω ενός διαλόγου θα μελετήσουμε την επικοινωνία του γιατρού και ασθενούς ενώ είναι παρών και μέλος της οικογένειας, σχετικά με τις δυσκολίες που έχει ο ασθενής να ακολουθήσει την αγωγή του.