

Debata i epitafium monologu?
Modele medycznej komunikacji
internetowej w Polsce.

Iwona Soltys

Centralny Szpital Kliniczny MSWiA

iwona.soltys@cskmswia.pl

Cel badania:

- ◆ komunikacja internetowa w ochronie zdrowia w Polsce - skierowana głównie do pacjentów, analiza i opis najczęstszych technik używanych na witrynach internetowych szpitali;
- ◆ wskazanie kwestii problematycznych obejmujących ten obszar;
- ◆ system pacjentocentryczny - czy to już?;
- ◆ próba odpowiedzi na pytanie o dalszy kierunek prac nad poprawą jakości w komunikacji medycznej
- ◆ propozycja własna w zakresie językowego ujęcia kwestii zasad i kultury organizacji w aspekcie placówek medycznych.

Prawa pacjenta

USTAWA z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U.2017.1318 ze zm.)

- kroku ku wprowadzeniu świadomości o potrzebie zmiany narzędzi komunikacyjnych w dialogu z pacjentem (gdyż „Pacjent ma prawo”).

**- nadal BRAK takiej świadomości w odniesieniu do wewnętrznej struktury środowiska medycznego. Głębokie deficyty w zakresie systemowego dialogu z pracownikiem(?)
Komunikacja korporacyjna (?)**



Ku pacjentowi.

Edukacja Pacjentów



W tej części strony można pobrać materiały mające na celu pokazanie co można, a czego nie można robić przy różnych schorzeniach.

Załączniki:

Plik	Rozmiar
Odżywianie w profilaktyce nowotworowej.pdf	827 Kb
Pielęgnacja stóp w cukrzycy.pdf	169 Kb
Ruch to zdrowie.pdf	158 Kb
Żywność funkcjonalna i probiotyki.pdf	102 Kb
Poradnik dla pacjentów z cukrzycą.pdf	455 Kb
Profilaktyka i zapobieganie odleżynom.pdf	164 Kb
Promocja zdrowia dla pacjentów.pdf	241 Kb
Zalecenia dla pacjentów dotyczące sposobu pokonywania problemów dotyczących~.pdf	289 Kb
CZ WIESZ ,ŻE PALENIE ZABIJA.pdf	546 Kb
Europejski Dzień Wiedzy o Antybiotykach.pdf	549 Kb
Kardiologia żywienie w chorobach serca i naczyń - Poradnik dla Pacjenta.pdf	734 Kb

Anonimowa ankieta satysfakcji pacjenta

Szanowni Państwo

Mając na uwadze dobro naszych pacjentów, pragniemy poznać Państwa zdanie na temat jakości usług medycznych świadczonych w naszym Szpitalu.

Wszelkie sugestie oraz uwagi będą dla nas bardzo cenne i posłużą do korygowania niedociągnięć i podniesienia standardu oferowanych usług.

Dlatego zachęcamy i proponujemy Państwu wypełnienie ankiety.

A) Anonimowa ankieta dla pacjentów korzystających z Poradni/Przychodni S.U.

B) Anonimowa ankieta dla pacjentów hospitalizowanych w Oddziałach Klinicznych Szpitala Uniwersyteckiego.

**Dyrekcja i Personel Szpitala
Uniwersyteckiego z góry dziękują
za szczere odpowiedzi i udział w
ankietyzacji**

Zasady ? Może dla każdego.

- ◆ Propozycja własna - zasady etyczne dla pracowników oraz obowiązki pacjenta (porady dla pacjenta) ujęte w jednym dokumencie dostępnym dla wszystkich na stronie internetowej.
- ◆ otwartość, dialog, współpraca zamiast budowania kolejnych murów.

Kultura organizacyjna placówki w sferze współżycia społecznego

Standardy etyczne dla pracowników:

1. Traktuj pacjenta z należytych szacunkiem. Gdy wchodzi do gabinetu, przedstaw mu się, podaj rękę, spytaj, w czym możesz pomóc. Budowanie trwałej relacji z pacjentem zależy od obu stron, bądź profesjonalny. Dbaj o dobre pierwsze wrażenie, nie pomaga w tym anonimowość ani wywyższający ton.
2. Przede wszystkim pamiętaj, że Twój pacjent zasługuje na godne potraktowanie niezależnie od zaistniałych okoliczności. Mimo stresu czy zmęczenia bądź uprzejmy. Taki, jakiego chciałabyś spotkać na swej drodze w dramatycznych chwilach. Bądź oparciem, nie oceniaj.
3. Wypracuj własny styl rozmowy z pacjentami, wyróżniaj się, stwórz swój wizerunek w zakresie komunikacji, wracaj do dobrych wzorców. Te złe umniejszają jedynie Tobie.
4. Staraj się, by pacjent nie poczuł dysproporcji pomiędzy wami. Nieważne, czy jesteś profesorem, czy stażystą. Okaż klasę.

5. Słuchaj uważnie tego, co mówi pacjent i staraj się odpowiadać spokojnym, opanowanym tonem głosu.

Dołóż starań, by zapewnić pacjentowi jak największe poczucie poszanowania jego intymności. To, co dla Ciebie jest codziennością, dla niego może stanowić duże przełamanie bariery fizycznej czy psychicznej. Nie poganiaj i nie pozwalaj sobie na zbędne komentarze. Nie dopuść do tego, by ilość cierpienia, które codziennie widzisz sprawiło, że stracisz kontrolę nad swoimi reakcjami. Bądź silny siłą spokoju.

6. Dbaj o swoje granice. Ucinaj zbędne dyskusje, które nie mają wpływu na jakość leczenia, obrażają kogokolwiek i nie odnoszą się do samego procesu leczniczego. Bądź asertywny w sposób kulturalny. Tak, by uniknąć przeciążenia i wypalenia zawodowego.

7. Posługuj się przejrzystym językiem. Nadmiar specjalistycznej terminologii odstrasza i nie buduje dialogu na zasadzie partnerskiej równości. Im prościej, tym lepiej.

8. Jeśli to możliwe, pokaż pacjentowi swoje przekonanie i wiarę w sukces zaproponowanej terapii. Unikaj ironii i zgorzkniałych uwag. Pokaż swoją wiedzę, kompetencje i bezinteresowność.

9. Zaangażuj pacjenta w proces leczenia, wskaź ścieżki pracy własnej, spraw, by poczuł, że relacja, którą tworzycie jest partnerska, a sukces leczenia zależy również od niego. Nie deprymuj.

10. Dbaj o dobre relacje wśród swoich współpracowników. Przyjazna atmosfera wpływa budująco na chorych. Bądź ponad konfliktami. Unikaj kłótności, zwłaszcza w bezpośrednim otoczeniu chorych.

11. Zawsze i wszędzie bądź bezinteresowny. Nigdy nie okazuj, że oczekujesz jakichkolwiek wyrazów wdzięczności. Dbaj o swoje dobre samopoczucie, unikaj przeciążenia psychofizycznego, lecz nie włączaj pacjenta w zasób swoich prywatnych oczekiwań i dążeń.

Porady dla pacjenta

1. Zaufaj personelowi medycznemu. Z dokładnością i spokojem odpowiadaj na zadawane w wywiadzie pytania. Niektóre mogą zdawać Ci się nie związane z chorobą. To nic niepokojącego. Pozwól, by specjaliści poznali dokładnie przyczynę Twojego schorzenia i jego specyfikę. Skompletuj dokumentację medyczną. Staraj się być współpracujący na tyle, na ile pozwala na to Twój stan.
2. Podejdź do personelu z życzliwością. Przywitaj się, nie unikaj wzrokiem, nie traktuj ostentacyjnie. Wszyscy, którzy się dziś Tobą zajmują przyszli do pracy po to, by cały proces leczenia przebiegał sprawnie i bez zakłóceń.
3. Zadawaj pytania i nie podchodź do swego schorzenia z biernością. Duża część sukcesu medycznego w wielu przypadkach warunkowana jest również pozytywnym podejściem pacjenta.
4. Nie skupiaj się wyłącznie na myśleniu o chorobie, analizowaniu danych medycznych oraz objawów płynących z Twego organizmu. Staraj się funkcjonować w różnych sferach życia. Nawet podczas pobytu w szpitalu możesz włączyć się w rozmowy z innymi pacjentami, czytać książki czy słuchać muzyki. Staraj się nie pozwolić na to, by choroba zdominowała Twoje myśli, pozbawiła marzeń i planowania innych życiowych celów.

1. Nie wyszukuj diagnoz medycznych poprzez wyszukiwarki, nie opieraj się na wiedzy z forów internetowych, nie uzależniaj swojej oceny lekarza i zaproponowanych przez niego metod leczenia od tego, co przeczytasz w Internecie. Każdy przypadek jest inny. Daj specjalistom działać.
2. Nie dąż do tworzenia porównań i uogólnień na podstawie rozmów z innymi pacjentami. Wasze organizmy i historie życia są odmienne.
3. Podtrzymuj kontakt ze swoim lekarzem nawet po zakończonym procesie leczniczym. Opowiedz o efektach. Podziękuj za zaangażowanie. Być może Twoja historia pomoże w przyszłości kolejnemu pacjentowi.
4. Wyciągaj wnioski. Staraj się nie oskarżać. Nie trać optymizmu i nie skupiaj się na negatywnych emocjach wobec otoczenia. To pozwoli personelowi na spokojne wykonywanie powierzonych mu zadań. Nieś ze sobą życzliwość. Ona nic nie kosztuje.

Ufając, że powolnie, lecz jednak.

- ◆ widzimy przed sobą horyzonty rozmów i wyciągamy wnioski z nieudanych etapów wspólnej wyprawy;
- ◆ nie pomijamy żadnego z uczestników dialogu.



Dziękuję za uwagę.

iwona.soltys@cskmswia.pl