

Коммуникация

Д-р Брюс Клеминсон

Бакалавр медицины и хирургии, член Королевской коллегии
врачей-терапевтов

Врач Британского центра Mastillon

Ранее — врач-терапевт Национальной службы здравоохранения (в
течение 29 лет)

Коммуникация – двусторонний процесс

Слушание

Обдумывание

Речь

устная и письменная

Невербальная коммуникация

Общение с командой специалистов

Важна хорошая командная работа

Для хорошей командной работы нужно
качественное общение

Три отдельные группы специалистов по уходу

Общение с сотрудниками хосписа

Общение со специалистами, оказывающими
помощь пациенту вне хосписа

Общение с другими организациями,
предоставляющими паллиативную помощь

Общение с пациентами и их родственниками

- Почему?
- Когда?
- Где?
- Кому?
- С кем?

Как сделать консультации наиболее эффективными?

- Представиться
- Объяснить, зачем мы пришли
- Спросить, о чем бы пациент хотел поговорить
- Расставить приоритеты
- Выслушать
- Разъяснить
- Подвести итоги

Как сделать консультации наиболее эффективными? (продолжение)

- Узнайте о религиозных убеждениях и о взглядах пациента
- Спросите пациента о друзьях и семье
- Будьте в курсе информации, транслируемой СМИ
- Продумайте, как вы будете отвечать
- Обсуждайте ... осуществляйте ... пересматривайте
- Поговорите с семьей
- Говорите простым языком
- Следите за невербальными знаками

Тяжелая консультация

- Плохие новости
- Узнайте, что думает пациент
- Как сообщить плохую новость

Как сообщить плохие новости?

- Кому мы сообщаем плохие новости
- Нужно говорить аккуратно
- Говорите прямо и недвусмысленно
- Лучше используйте слово «рак»
- Что «рак» означает для пациента?
- После сообщения плохих новостей, расскажите о хороших
- Посоветуйте поговорить с родными

Тезисы

- Коммуникация – ключ к хорошей работе
 - Слушание – обдумывание – речь – невербальные знаки
 - Поддерживайте связь с разными командами специалистов
 - Делитесь идеями с коллегами и учитесь, в свою очередь, у них
 - Учитывайте невербальную коммуникацию
- Учитесь сообщать плохие новости
- Будьте недвусмысленны, но аккуратны
- Что слово «рак» значит для пациентов?
- Советуйте пациентам делиться новостями с родными

Спасибо вам!