

Zagreb, 24.11.2021.

KOMUNIKACIJA S KOLEGAMA I PACIJENTIMA U DOBA PANDEMIJE



Prof.dr.sc. Veljko Đorđević, prim.dr.med.

Prof.dr.sc. Marijana Braš, prim.dr.med.

Centar za palijativnu medicinu, medicinsku etiku i komunikacijske
vještine, MF u Zagrebu

KOMUNIKACIJA U MEDICINI

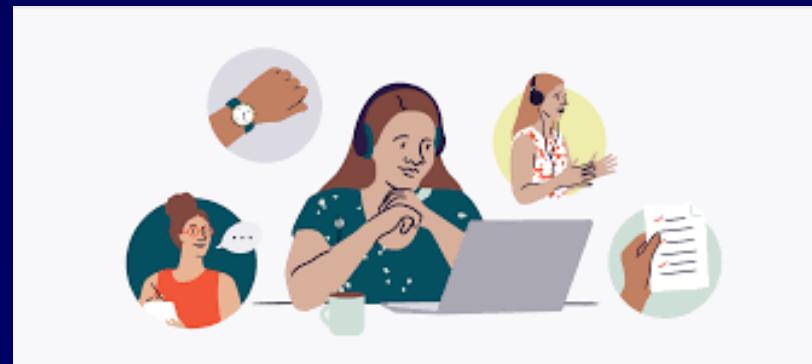
- Komunikacija u medicini je **FUNDAMENTALNA VJEŠTINA NA PUTU DO USPJEŠNE DIJAGNOZE I LIJEČENJA TE USPOSTAVE ODNOSA S BOLESNIKOM;**
- Komunikacijske vještine su uz klinički pregled, medicinsko znanje i rješavanje problema temeljni uvjet procjene kompetencije liječnika;

Komunikacijske vještine

- Povezane su s **ishodom liječenja** (bolesnikovo zadovoljstvo liječenjem,, suradljivost, manja incidencija pritužbi)
- Izrazito važne u odnosu s obitelji bolesnika;
- Izrazito važne u odnosima s javnošĆu;
- Komunikacijske se vještine MOGU učiti i MORAJU biti dio edukacije SVIH ZDRAVSTVENIH PROFESIONALCA
- Edukacija mora biti kontinuirana (cjeloživotno učenje, od srednje škole i studija do mirovine)
- U brojnim je zemljama stalna edukacija jedan od osnovnih uvjeta produženja licence

Podučavanje o komunikacijskim vještinama u medicini i zdravstvu

- Izrazito se razvija unazad 20 godina zbog niza razloga (neslućen razvoj neuroznanosti, razvoj novih komunikacijskih tehnologija, velike migracije stručnjaka kao i cijelog stanovništva);
- Postoje brojne katedre komunikacijskih vještina u medicini, kao i brojna međunarodna udruženja;
- U cilju standardizacije komunikacije, stvoreni su protokoli i modeli (koji se stalno nadopunjuju) koji se trebaju primjenjivati u svim zemljama Europske Unije, kao i u SAD, Kanadi, Australiji i sl.
- Hrvatska je tu jako kasnila....



Iskustva i aktivnosti (2010-2021) –MF Zagreb

- Naša edukacija i stalno komuniciranje s vodećim stručnjacima u svijetu (osobito u doba pandemije);
- Pokretanje izbornog predmeta Komunikacija u medicini (3 godine)
- Longitudinalni predmet TLU -6 godina (pola satnice iz komunikacije, šest ispita)
- Palijativna medicina (obvezni predmet, 6.godina)
- Opće kompetencije liječnika specijaliste za sve specijalizante
- Oko 2500 kolega educiranih kroz poslijediplomske tečajeve
- Više knjiga, deseci radova, filmovi itd.
- Stvaranje simulacijskog centra;
- ALI SMO SVJESNI DA SU TO TEK PRVI KORACI....I DA BROJNI DRUGI FAKULTETI I/ILI KOMORE JOŠ NISU NI KRENULI

- Komunikacija u medicini -više smjerova:
 - a) bolesnik-zdravstveni profesionalac
 - b) Komunikacija o preventivnim aktivnostima (npr.cijepljenje)
 - c) Bolesnik –članovi obitelji
 - d) zdravstveni profesionalac – obitelj
 - e) interdisciplinarni tim
 - f) Tim koji liječi bolesnika na odjelu– ostali zdravstveni profesionalci
 - g) Komunikacija između PZZ i bolnica;
 - h) Komunikacija s medijima i širom javnosti;
 - i) Komunikacija s osiguravateljima i farmaceutskim kućama
 - j) Komunikacija s predstavnicima vladinih institucija...

Komunikacija u doba pandemije

- Težak i zahtjevan proces;
- Brojne specifičnosti u odnosu na razdoblje prije pandemije;
- Istraživanja ukazuju da uvelike **utječe na ishode i psihološka stanja svih koji su uključeni u komunikaciju:**
- Niz pravila kriznog komuniciranja;
- **KOMUNIKACIJA KOJA UVAŽAVA MODEL MEDICINE USMJERENE PREMA OSOBI;**



Utjecaj pandemije na mentalno zdravlje

- a) Utjecaj na opću populaciju;
- b) Mentalno zdravlje osoba koje su preboljele COVID;
- c) Mentalno zdravlje profesionalaca koji rade s oboljelima, kao i drugih zdravstvenih profesionalaca;



Utjecaj na opću populaciju

- Od prvog dana pandemije sve krovne međunarodne stručne organizacije naglasile su da se **nakon pandemije COVID-19 očekuje pandemija mentalnih poremećaja;**
- Razlozi: strah i anksioznost od nepoznatog i nevidljivog virusa (potencijalno smrtonosnog), strah od zaraze sebe i strah od zaražavanja drugih, život pod epidemiološkim mjerama, velika promjena životnog stila, gubitak posla i brojni drugi egzistencijalni strahovi;
- SADA VEĆ SVJEDOČIMO OVOM PROCESU!



- Koliko smo se mi u Hrvatskoj pripremili za ovu pandemiju mentalnih poremećaja?
- Imamo li psihijatre/psihologe u nacionalnom i lokalnim stožerima?
- Gdje se obraćaju osobe koje imaju smetnje za pomoć?
- INFODEMIJA- razne i kontradiktorne informacije koje stvaraju dodatnu zbrku;

Komunikacija s pacijentima

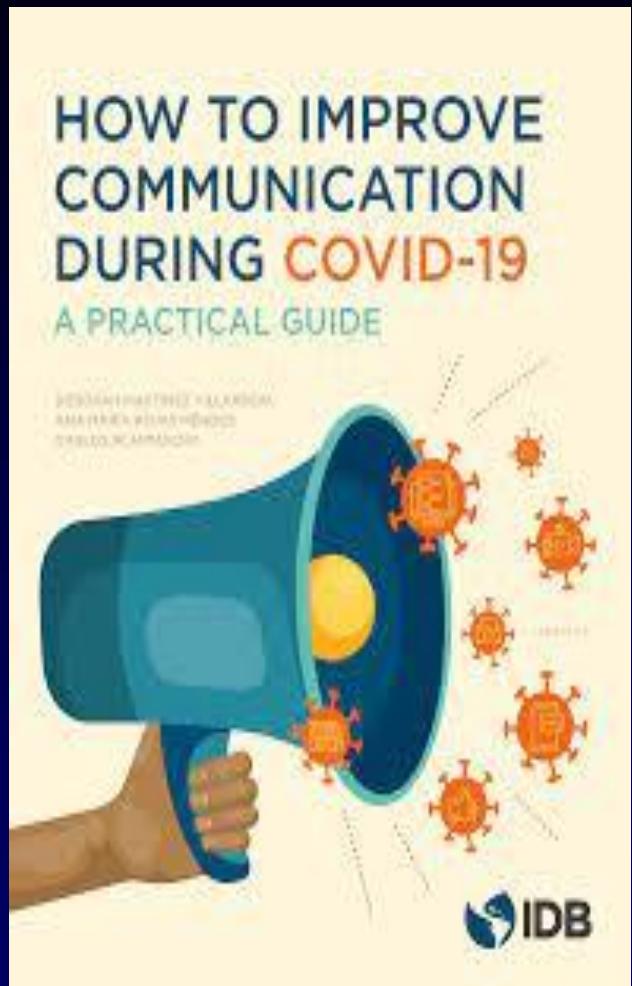
- Komunikacija s oboljelima od COVID-19 koji su u kući;
- Komunikacija s oboljelima u bolnici;
- Komunikacijske vještine s osobama koje se savjetuju oko cijepljenja, komunikacijske vještine tijekom i nakon cijepljenja (preporučujemo priručnik SZO o tome);

Izazovi u komunikaciji s oboljelima

- Da li Vam je teško komunicirati s bolesnicima i članovima njihovih obitelji?
- Možete li se prisjetiti situacije kada vam je bilo najteže u komunikaciji – kako ste se osjećali?



- Gdje ste učili komunikacijske vještine potrebne za rad s ovim bolesnicima?
- Da li osjećate potrebu za dodatnom edukacijom?
- U brojnim zemljama zbog pandemije organizirane obvezne dodatne edukacije o komunikacijskim vještinama za sve zdravstvene profesionalce!!!
- Postoje deseci priručnika koji su lako dostupni...



NAJČEŠĆI IZAZOVI U KOMUNIKACIJI S PACIJENTIMA U DOBA PANDEMIJE



I. Priopćavanje loših vijesti

- Znate li što sve obuhvaća pojam “priopćavanje loših vijesti”?
- Koliko često morate istom bolesniku priopćiti lošu vijest? (npr. od dijagnoze do stavljanja na respirator...)
- Kako se pri tome osjećate?
- Da li ste dovoljno educirani za to?
- Treba li bolesniku reći istinu?



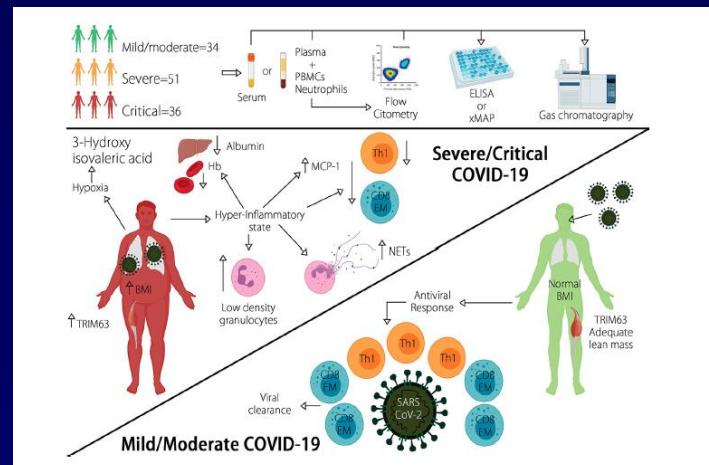
II. Emocionalne reakcije na bolest

- Akutne emocionalne reakcije
- Konične emocionalne reakcije (patnja, demoralizacija)
- Prepoznavanje, terapija



III. Rasprava o prognozi i komunikacija o rizicima

- Kako razgovarate o prognozi?
- Govorite li o rizicima pojedinih oblika liječenja?
- Što kažete obitelji?
- Kako se Vi osjećate dok razgovarate o ovim temama?



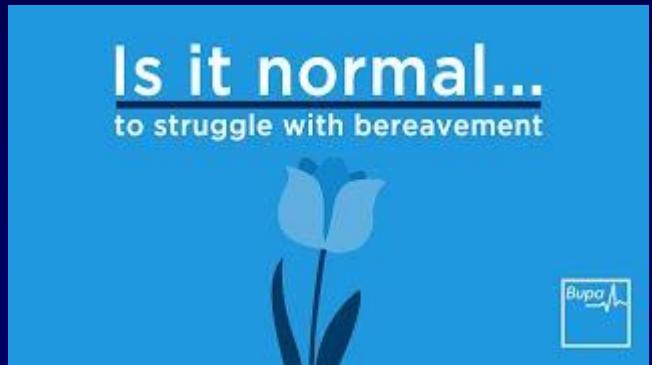
IV: Zajedničko donošenje odluka – komunikacijske vještine

- Znate li što znači ovaj koncept u iskustvenoj praksi?
- Koliko ga primjenjujete?
- Informirani pristanak –komunikacijski proces



V. Uključivanje obitelji u komunikaciju

- Obvezni i temeljni dio, osobito u doba pandemije
- Vođenje obiteljskog sastanka – u svijetu primjeri brojnih načina korištenjem novih tehnologija;
- Žalovanje



VI. Komunikacijske vještine vezane uz odluke na kraju života

- Brojna i kompleksna pitanja

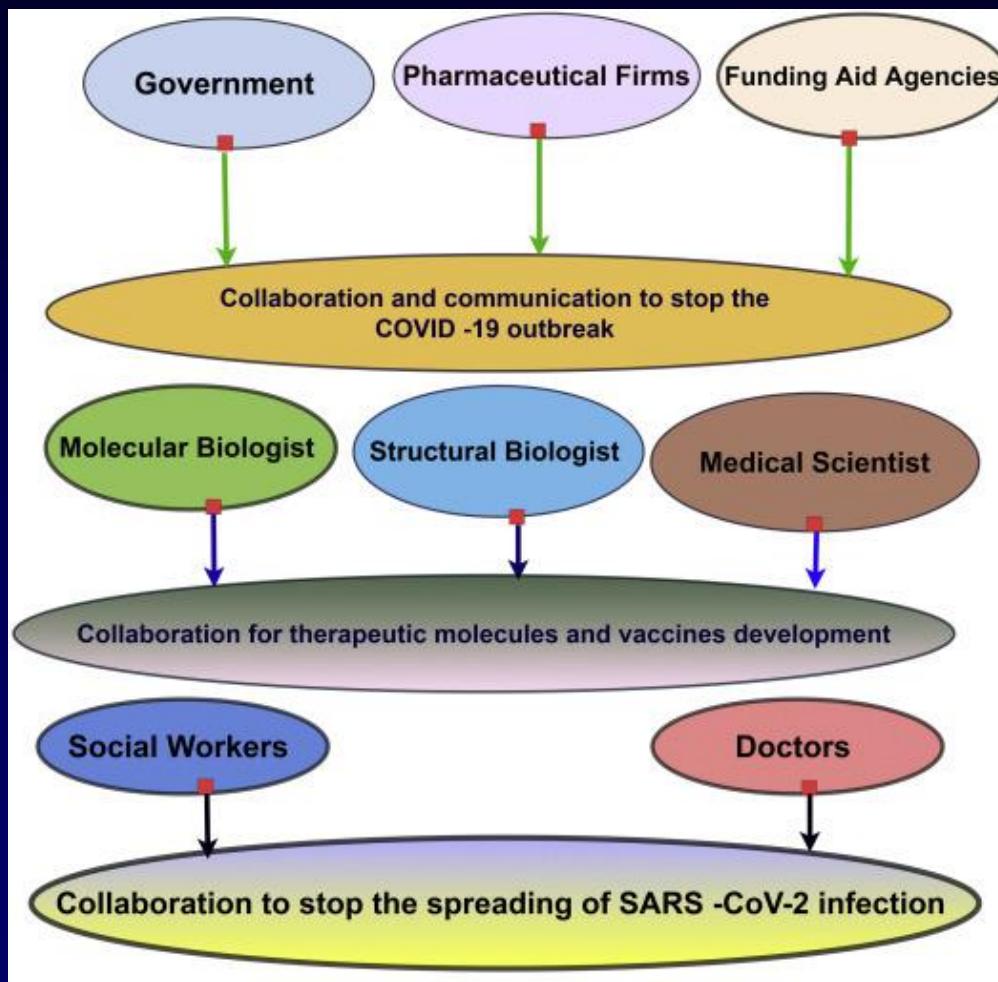


VII. Žalovanje

- Izrazito važan dio;
- Potrebni posebno educirani profesionalci;
- Izrazito ozbiljna tema, kojom se bavimo sada i bavit ćemo se sigurno idućih nekoliko godina, zbog brojnih osoba koje će imati komplikirano žalovanje i niz psihijatrijskih poremećaja zbog toga;



Komunikacija s kolegama

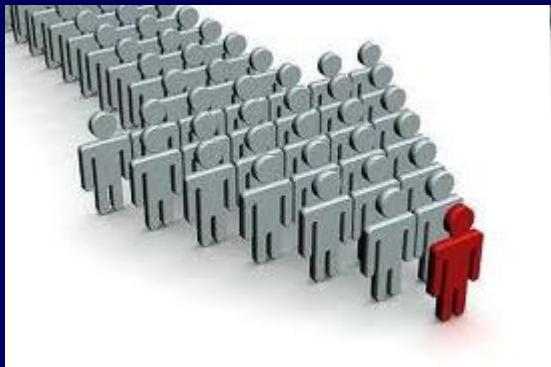




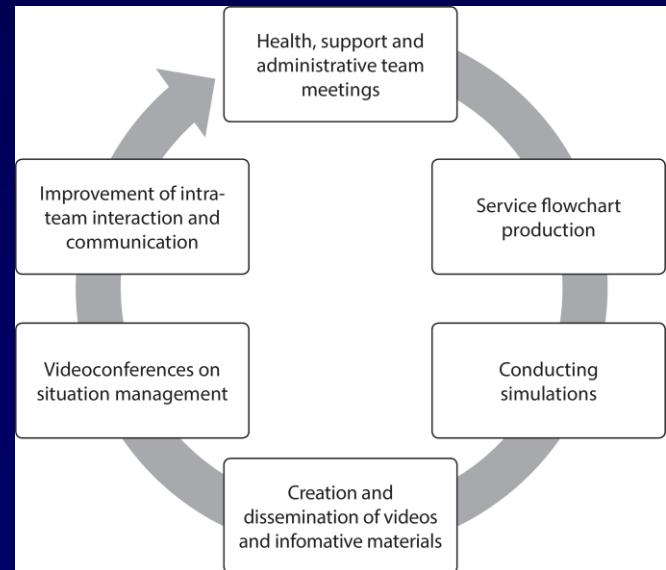
TIM NA RADNOM MJESTU

- Grupa ljudi;
- Intrpersonalni odnosi među članovima;
- Odnosi traju u nekom vremenskom razdoblju;
- Dijele se identitet i očekivanja;
- Prilagodba profesionalnih uloga;
- Razumijevanje i odgovor na aktivnosti drugih članova;
- Cilj je organizirati posao na najbolji način i s najboljim mogućim ishodom;
- SVI SMO MI ČLANOVI NEKOLIKO TIMOVA!

- Kvalitetna komunikacija među članovima **interdisciplinarnog tima** je temelj za sve daljnje aktivnosti
- Važna edukacija svakog člana tima i grupe kao cjeline
- **Važna stabilna i integrirana osobnost članova tima, s mogućnošću kontrole vlastitih narcističnih potreba;**



- Važnost **KOMUNIKACIJE** i razvoja **ODNOSA**;
- Važnost dobrog razumijevanja zadataka i primjene znanja i vještina;
- Važnost doprinosa pojedinih članova i grupe u cjelini;
- Osobine ličnosti pojedinih članova tima i njihovo kvalitetno „korištenje” u timu;
- **Zajednička edukacija (trening) članova tima;**
- **Komunikacija,učenje komunikacije**





Kako spriječiti razvoj lošeg tima?

- Racionalna hijerarhija, jasni autoriteti
- Humanizacija
- Demokratizacija u donošenju odluka
- Altruizam
- Važnost voditelja: ohrabrvanje članova da komuniciraju, razvoj profesionalnog identiteta



UTJECAJ PANDEMIJE NA MENTALNO ZDRAVLJE ZDRAVSTVENIH PROFESIONALACA

Izrazito velik;

- Važnost programa koji promiču dobru komunikaciju i pozitivno okružje na radnom mjestu;
- Preventivne strategije s ciljem sprječavanja razvoja bolesti ...
- Koliko se ulaže u Vaše mentalno zdravlje na radnom mjestu?

Što je sve teško zdravstvenim profesionalcima?

- Pojavio se novi virus s još uvijek brojnim nepoznanicama;
- Infodemija (s jako puno lažnih vijesti i uznemiravanja osoba)
- Sva pitanja i problemi vezani uz cijepljenje
- Liječenje i komunikacija s oboljelima od COVID-19 (osobito onih s teškom kliničkom slikom)
- Komunikacija s članovima obitelji pacijenata koji su hospitalizirani zbog COVID-19 (osobito onih na respiratoru);

**The Mental
Health Of
Healthcare
Workers In
COVID-19**



- Suočavanje sa smrtonosnim ishodima oboljelih od COVID-19 (nerijetko i sa više smrtnih ishoda u jednom danu);
- Proces žalovanja;
- Liste čekanja pacijenata s drugim bolestima (koje su sve veće);
- Komunikacija s obiteljima hospitaliziranih pacijenata
- Problemi vezani uz organizaciju rada (a osobito premještaje na druga radilišta, gdje se ne osjećamo dovoljno kompetentni);
- Prekovremeni sati rada;
- Strah da se i sami ne zarazimo;
- Strah da ne zarazimo druge pacijente;
- Strah da ne zarazimo članove svojih obitelji;
- Manjak kadra.... (i još puno, puno toga).....

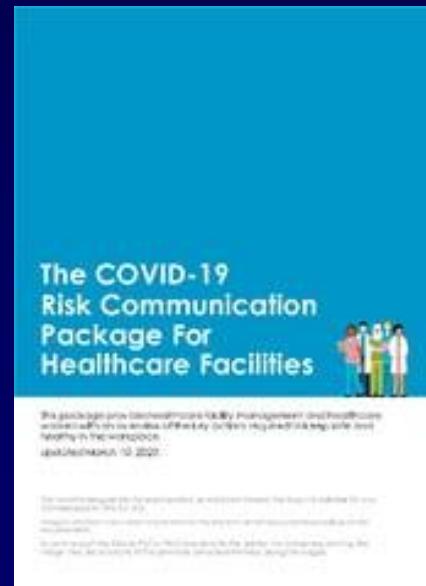
Psihološka podrška

- Izrazito važna;
- SADA I ODMAH!
- Korištenje tehnika za preveniranje posljedica stresa!
- Važnost ventilacije!
- Važnost supervizije!
- Raditi na destigmatizaciji psihičkih poremećaja, kako bi osobe zatražile pomoć!

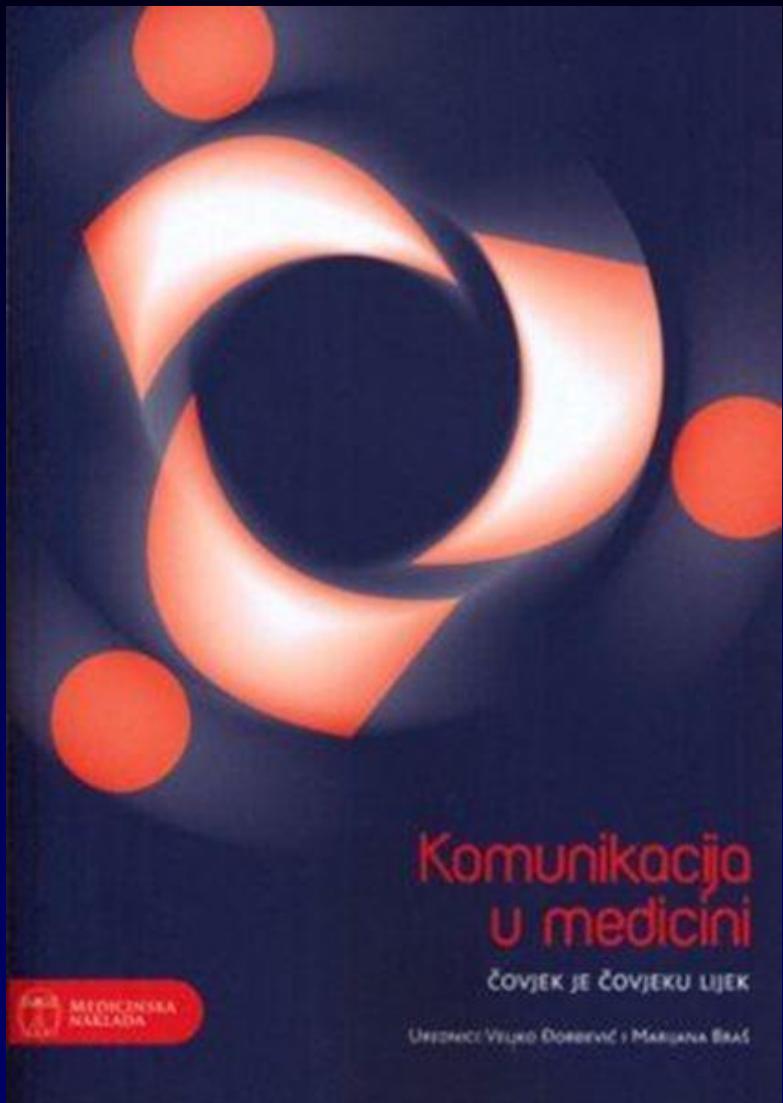


Ne zaboravimo...

- Izloženi smo dugotrajnom intenzivnom stresu za kojeg ne znamo koliko će još trajati!
- Ako sada ne uložimo puno više u edukaciju o komunikaciji i svoje mentalno zdravlje, možemo očekivati brojne psihičke i psihosomatske posljedice!
- Važno je da i sami razvijamo programe psihološke podrške u zajednici u kojoj radimo;
- **Možemo uspjeti samo kao tim!**



- Svi su djelatnici u zdravstvu prije svega ljudi, a ljudski je griješiti.
- Samo edukacija nam može pomoći da manje griješimo.
 - Sve je u ljudskom odnosu!
 - Homo homini remedium
 - Čovjek je čovjeku lijek!





**“Biti zajedno je početak,
ostati zajedno je napredak,
raditi zajedno je uspjeh”**

Henry Ford