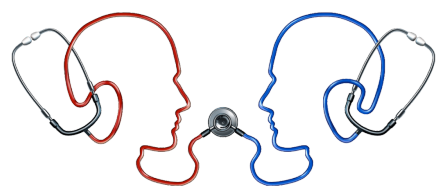


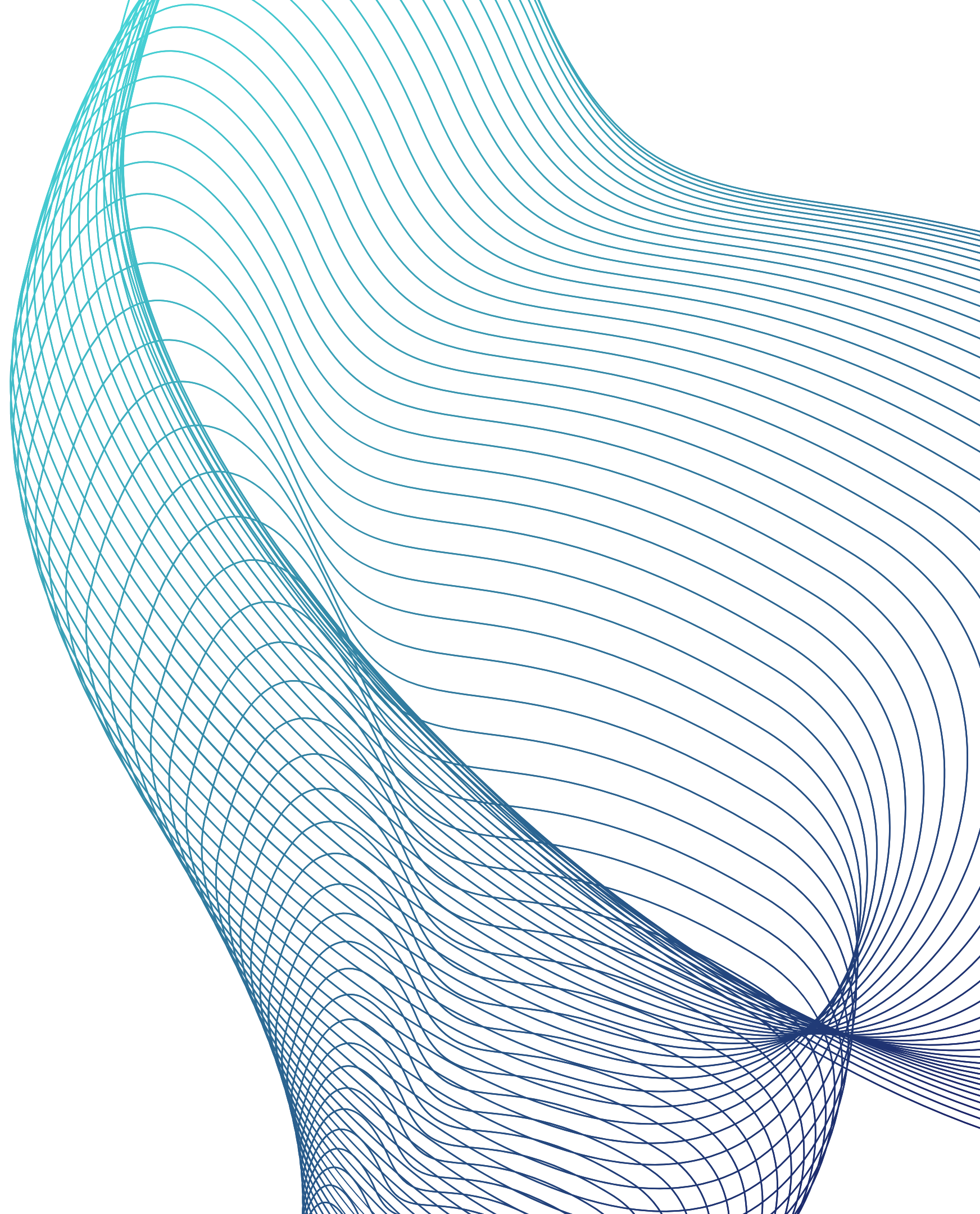
## Bad News Communication Protocols in the Medical Field

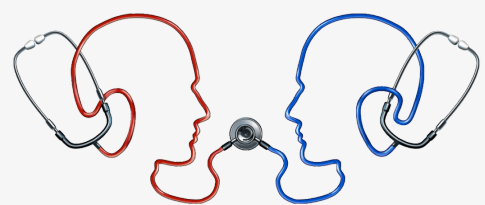
# CURS DE COMUNICARE PARTEA 3 - SPECIALIZARE



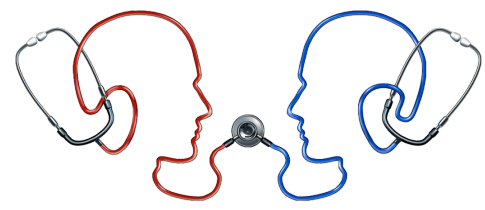
# Comunicarea vizuală

Este o formă de comunicare  
care are impact și eficiență  
pentru că omul este construit  
biologic pentru a procesa  
lumea vizuală





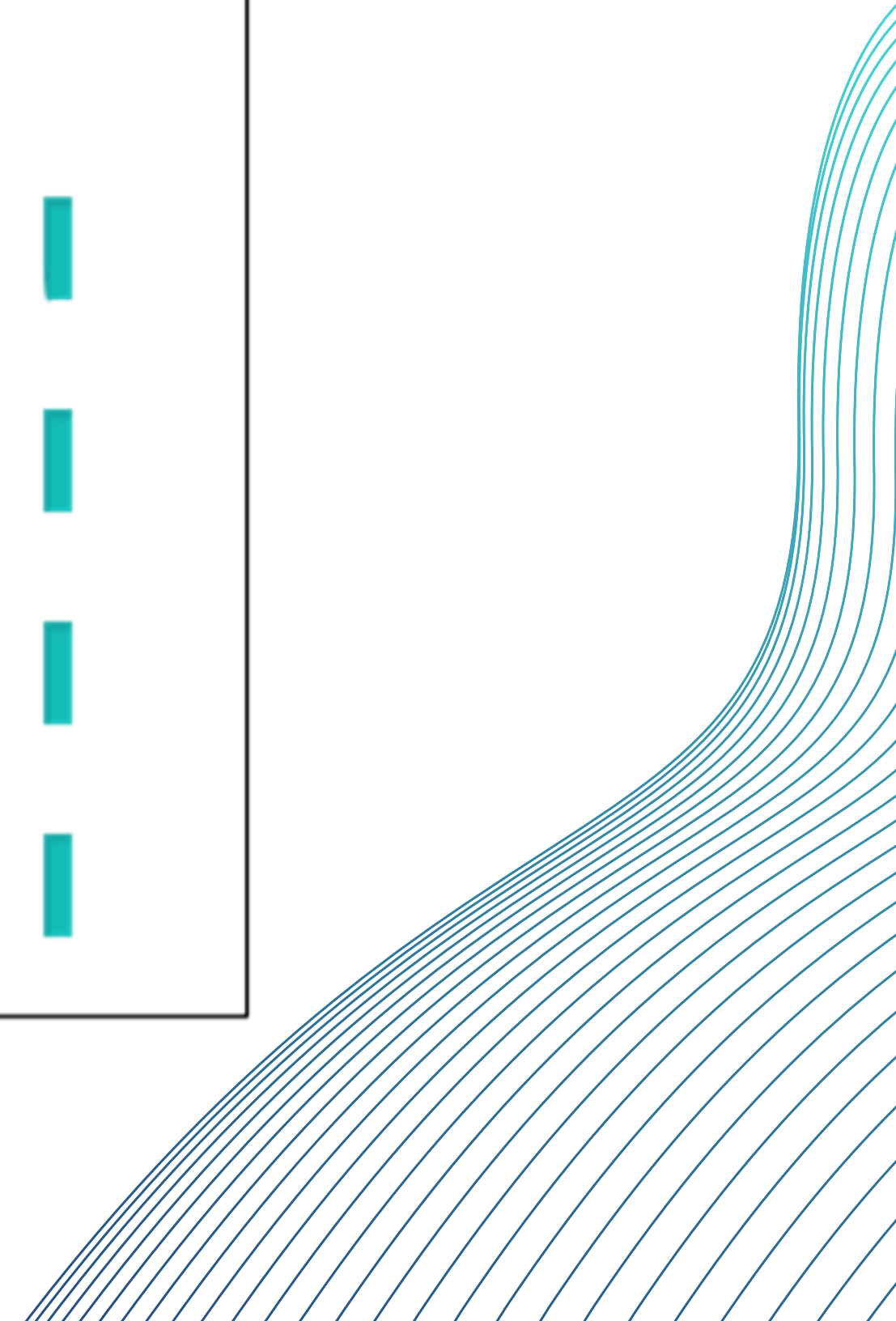
- Este nevoie de  $1/4$  de secundă pentru creier, pentru a procesa indicii vizuale
- Creierul uman este "pre-cablat" pentru a interpreta automat relațiile dintre obiecte, permițând înțelegerea aproape instantanee cu un efort minim

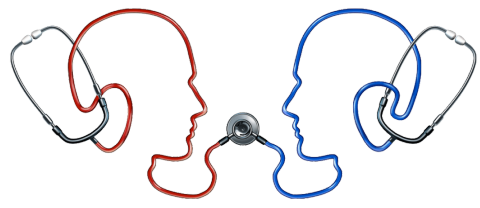


# Exercițiu

Observați  
cât de rapid  
ochii dvs  
identifică  
diferențele  
de attribute.

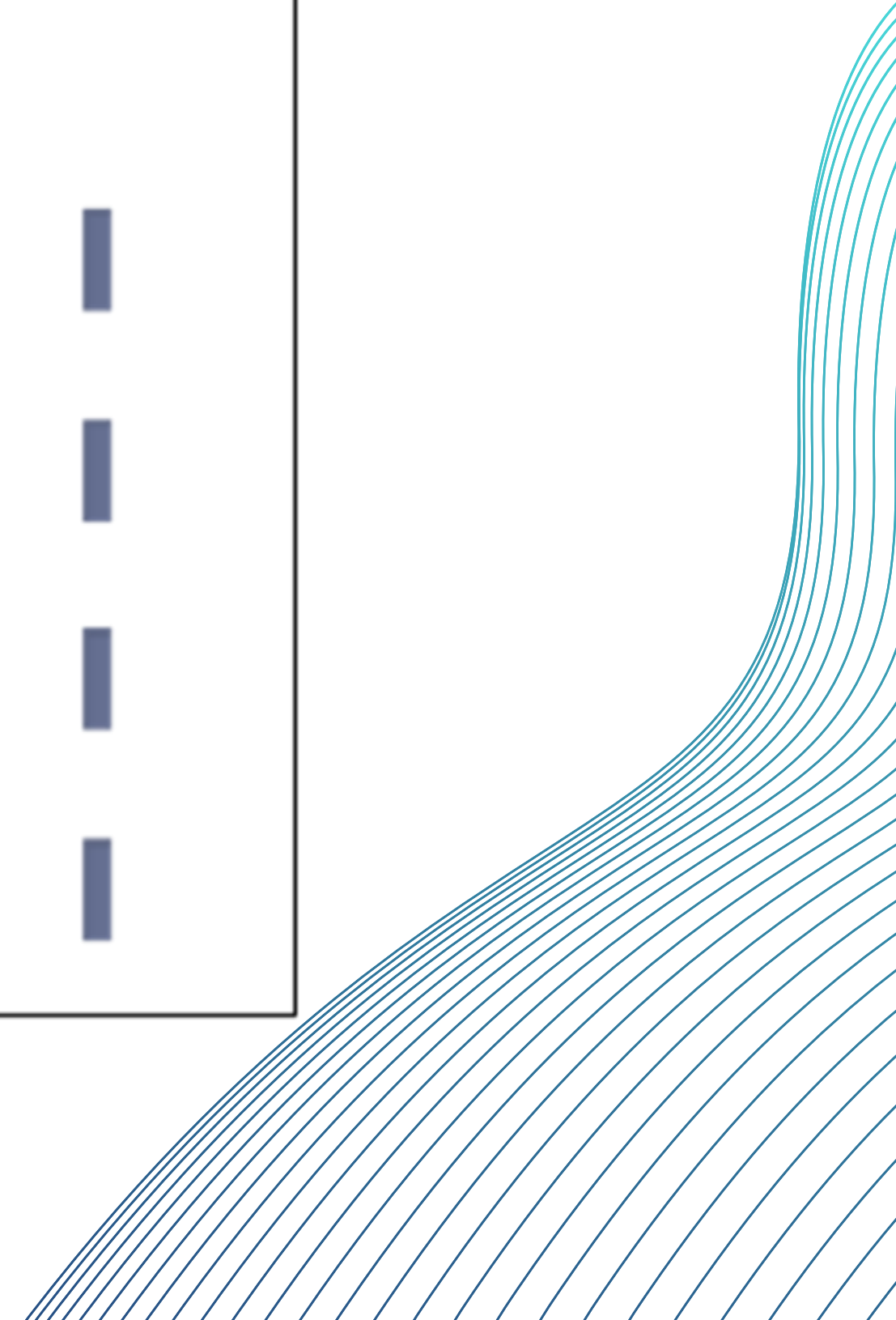
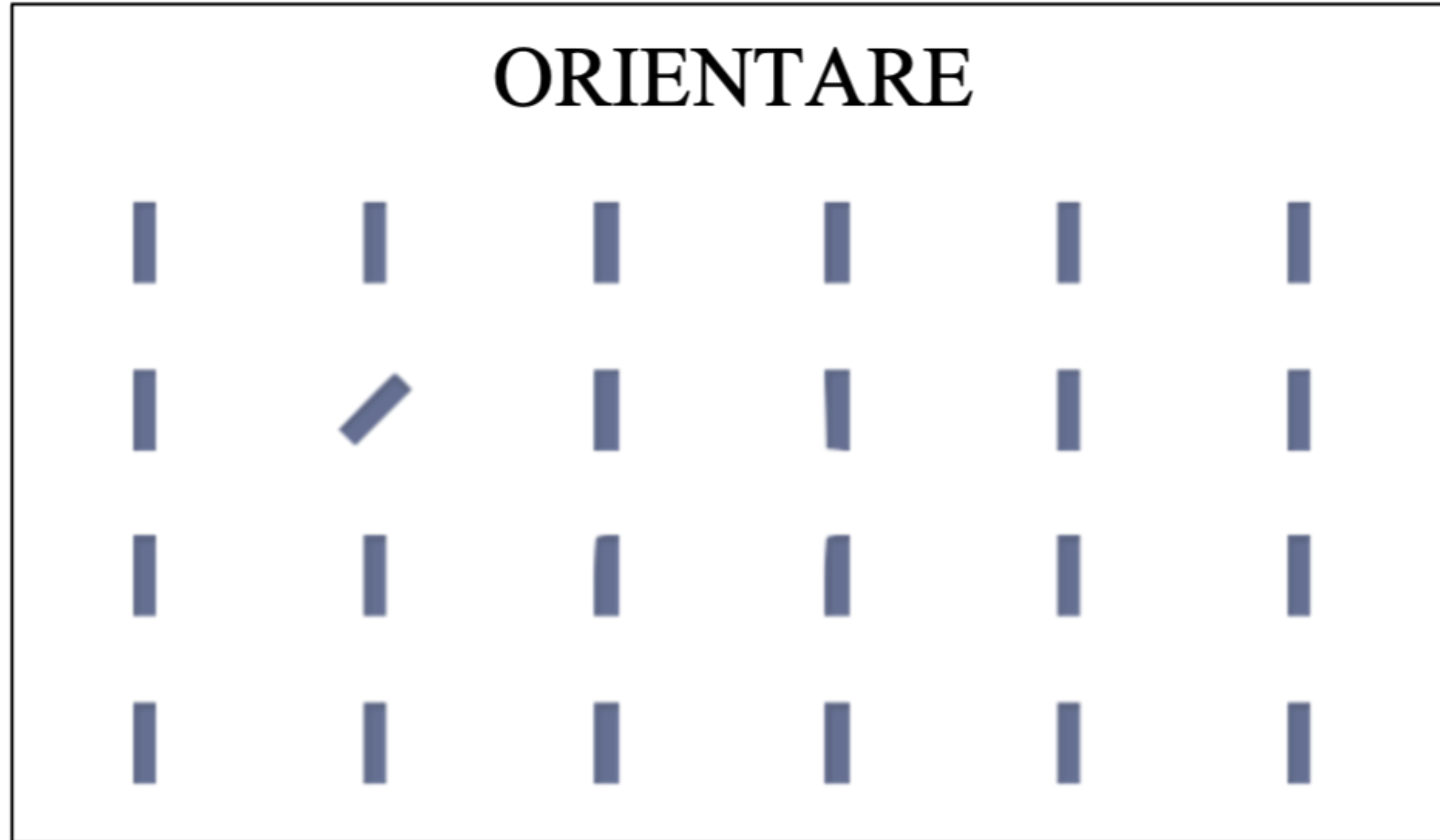
**FORMA**

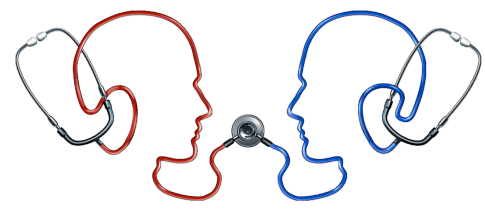





# Exercițiu

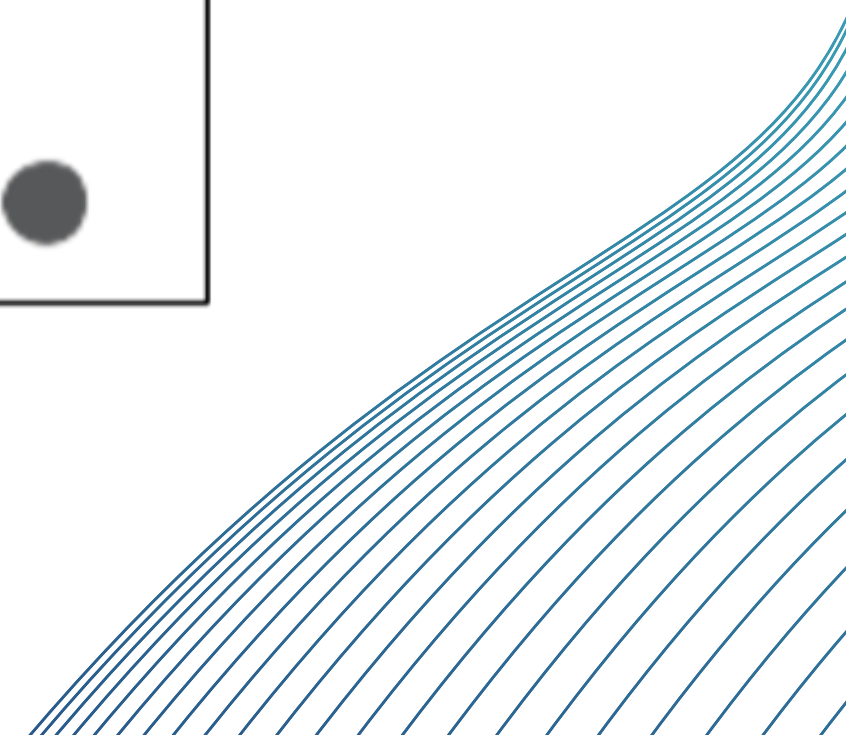
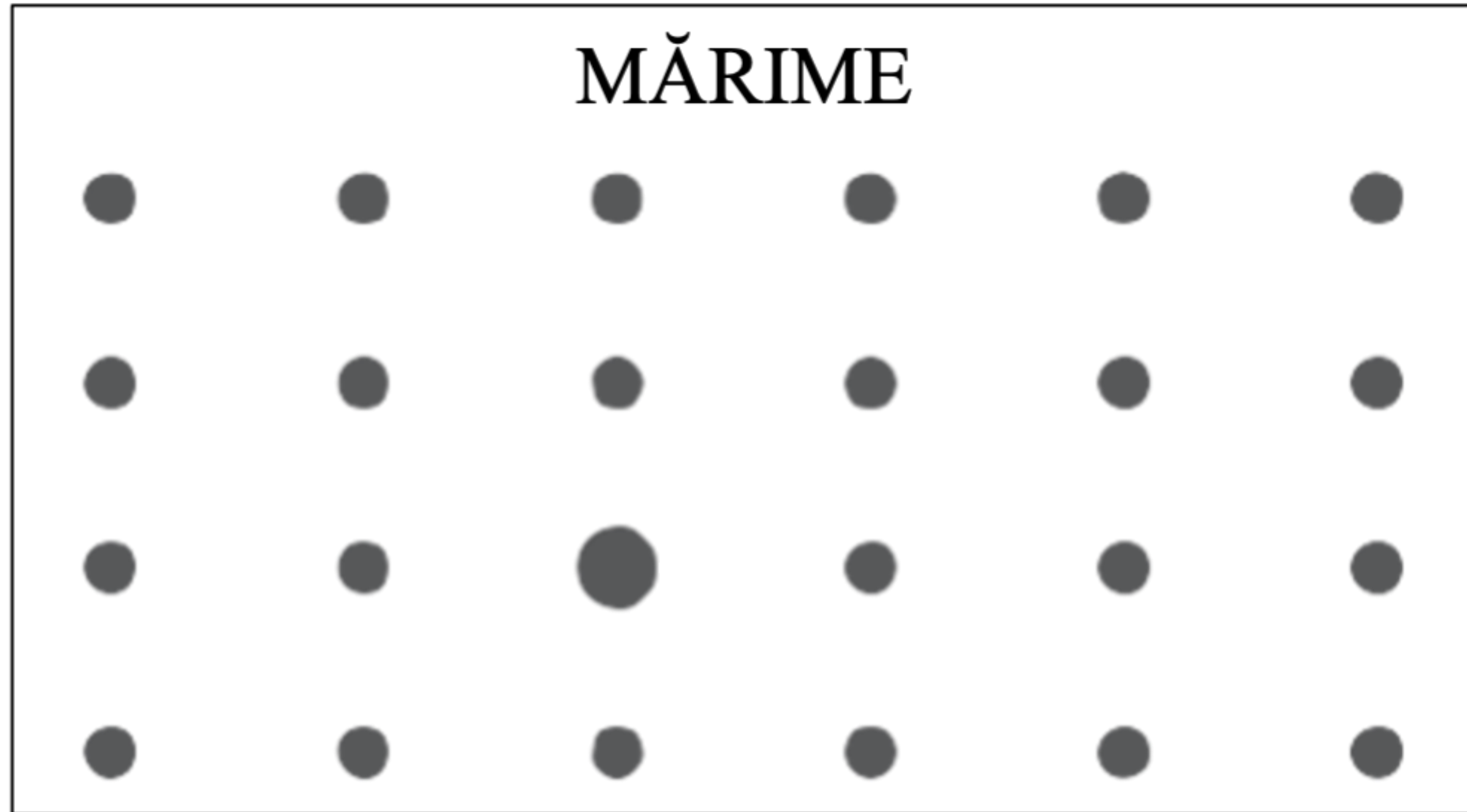
Observați  
cât de rapid  
ochii dvs  
identifică  
diferențele  
de attribute.

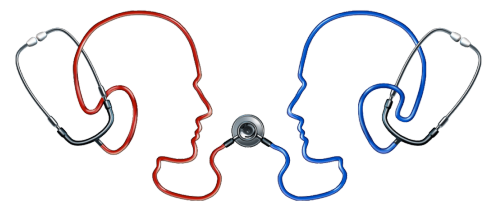




# Exercițiu

Observați  
cât de rapid  
ochii dvs  
identifică  
diferențele  
de atribute.

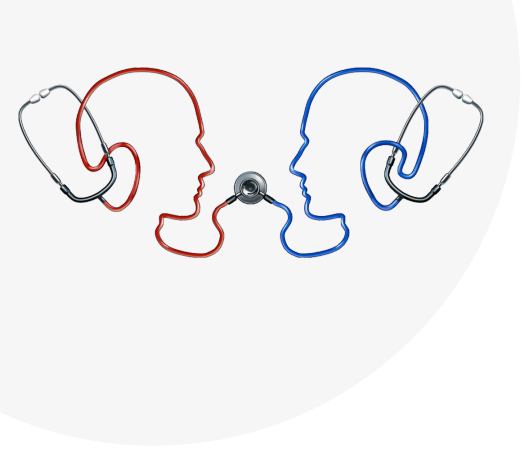




# Exercițiu

Observați care semn este mai ușor / mai rapid de înțeles?



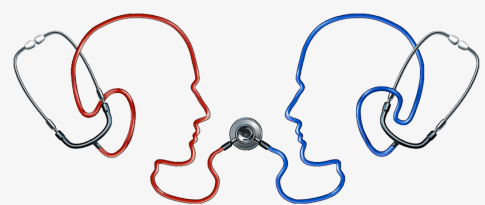


## Comunicarea vizuală - un instrument valoros pentru:

- crearea unei legături între datele brute și cunoștințele utilizabile
- furnizarea de reprezentări rapide, concrete
- comunicarea într-un limbaj universal
- dezvoltarea persuasivității

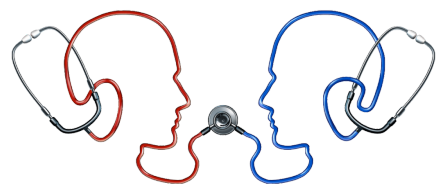




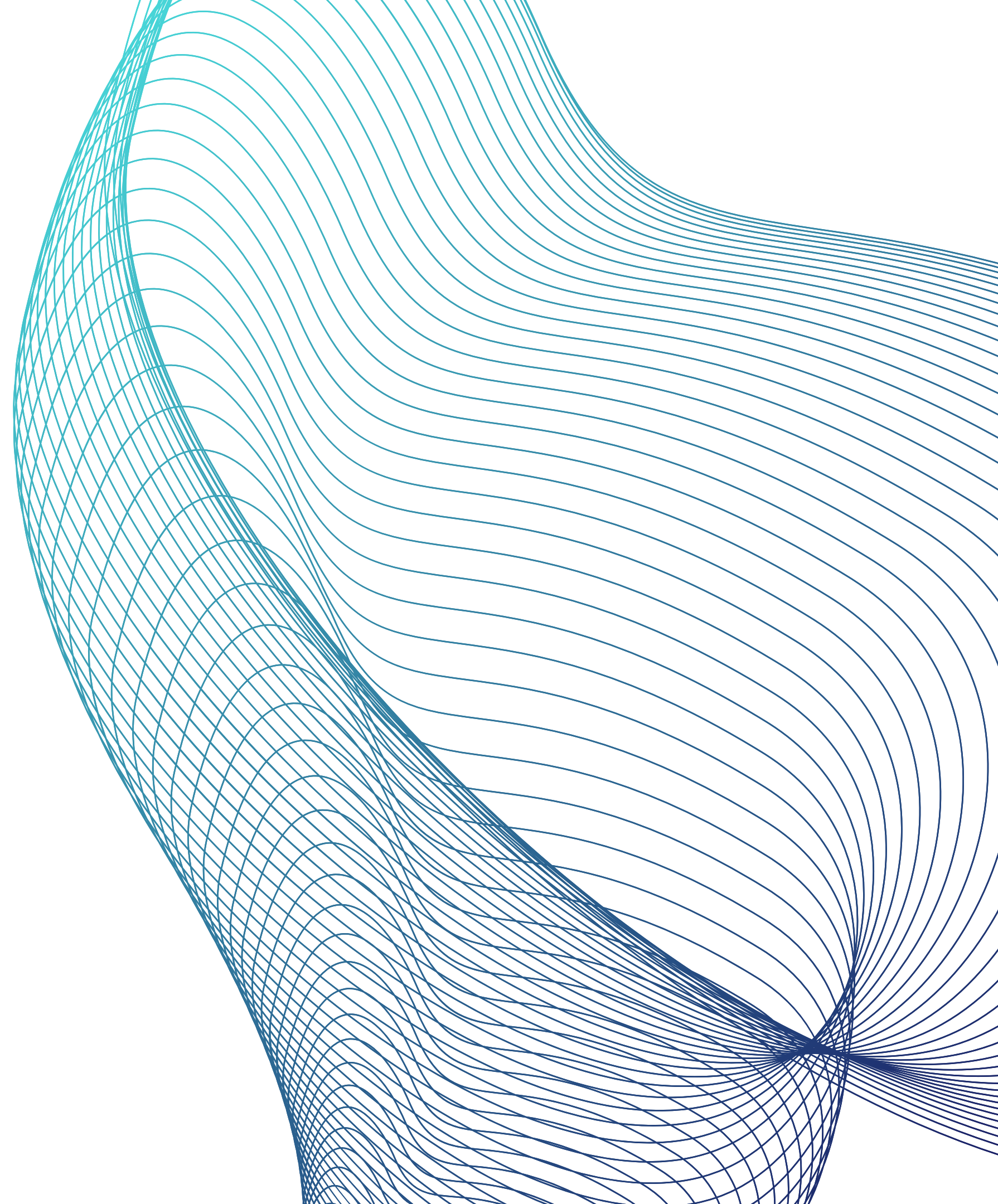


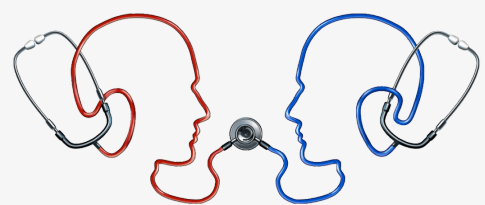
## Comunicarea scrisă

- presupune scrierea, tastarea sau tipărirea simbolurilor pentru a trimite mesaje
- oferă o evidență a informațiilor și este esențială în mediile în care este necesară menținerea înregistrărilor, cum ar fi un cadru medical
- se bazează pe gramatică, punctuație, alegerea simbolurilor, organizarea corectă a ordinii, precum și compoziția coezivă



# Sfaturi practice pentru eficientizarea procesului de comunicare

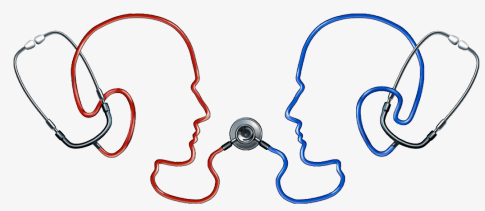




Claritate - ajută receptorul să înțeleagă

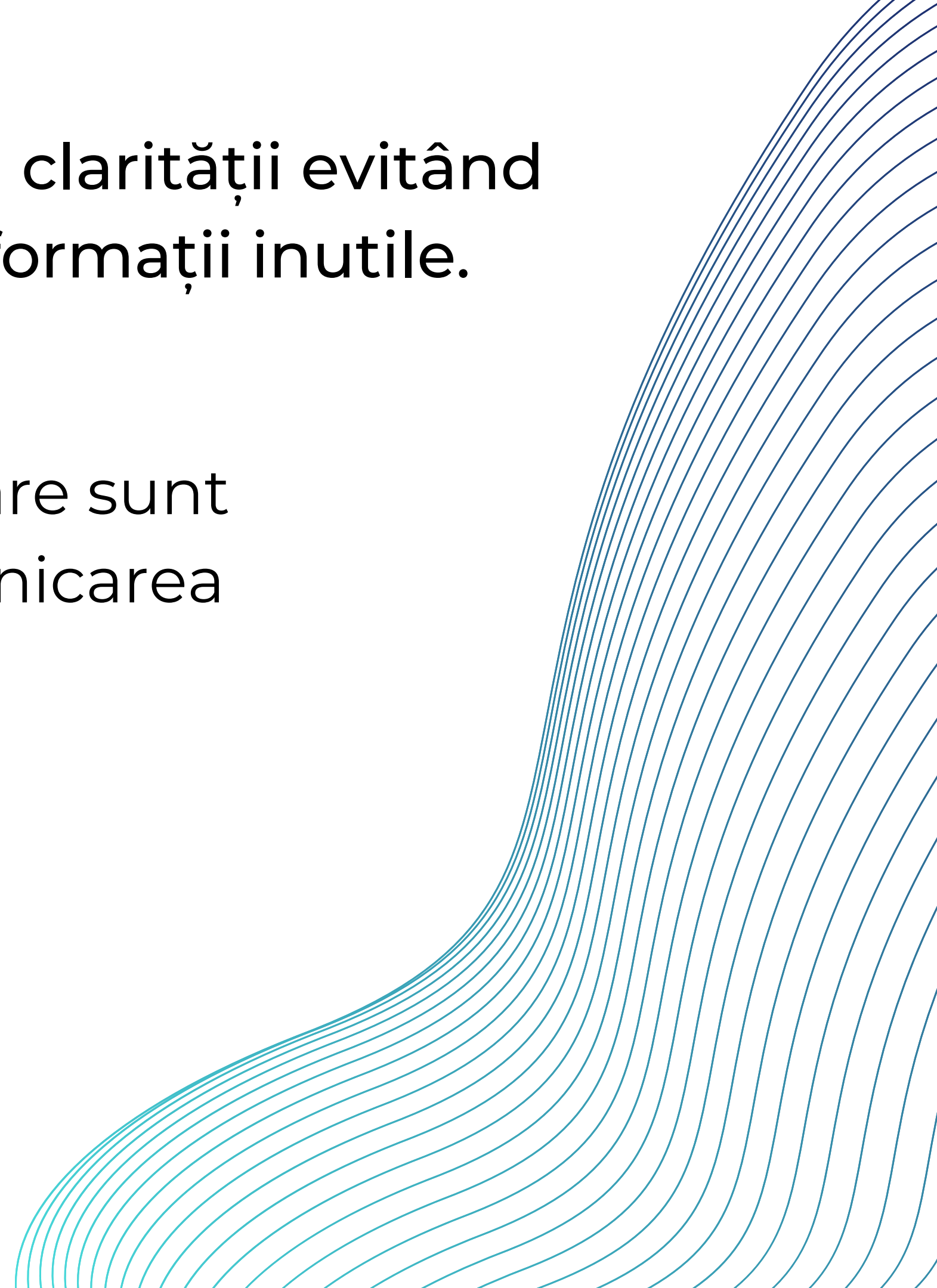
Folosiți un limbaj coerent și respectați informațiile concrete și specifice.

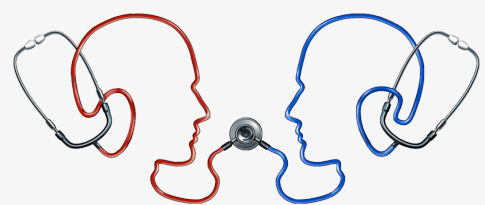




**Concizie - ajută la menținerea clarității evitând structuri complicate sau informații inutile.**

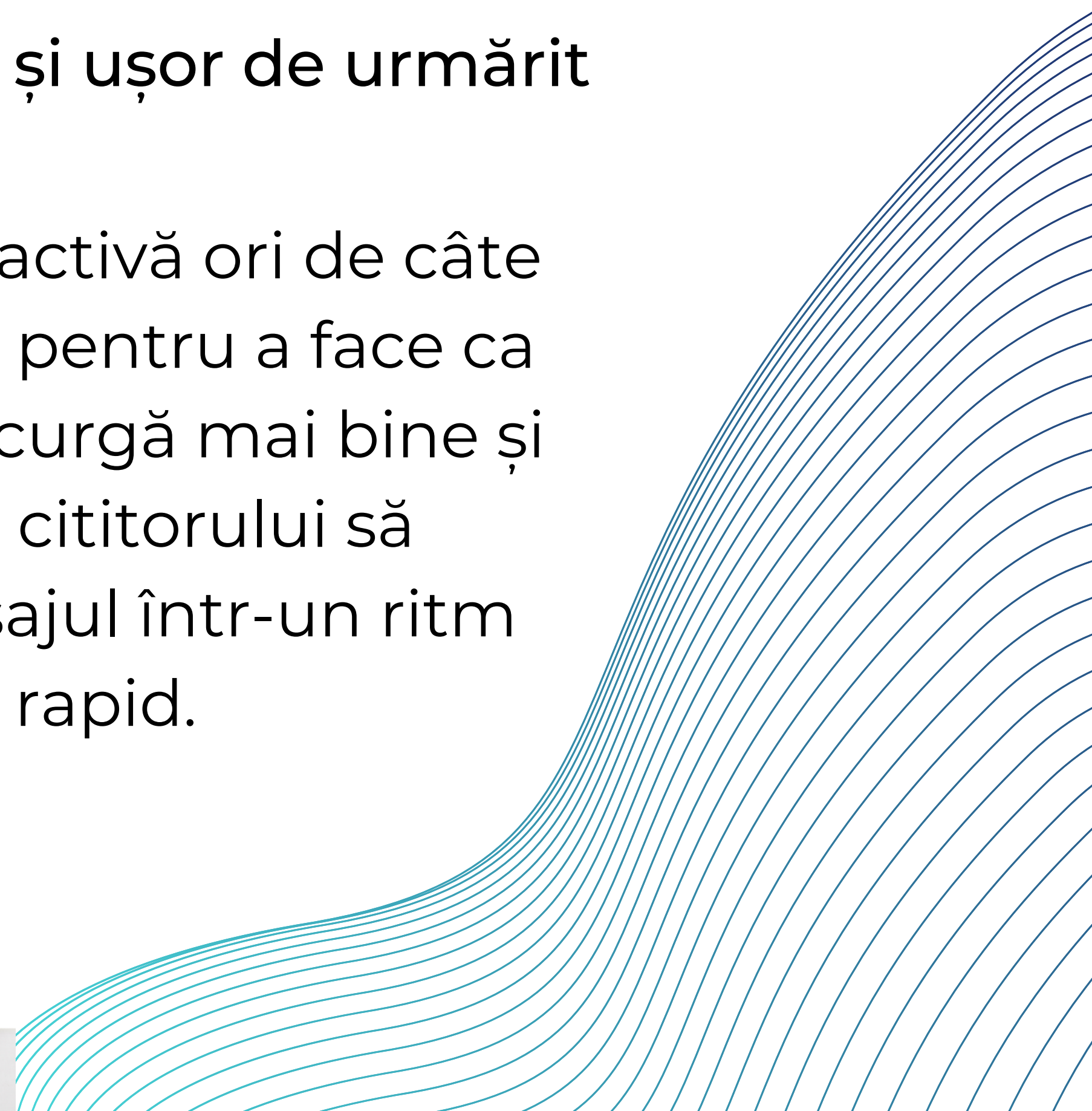
Includeți doar detalii care sunt necesare pentru comunicarea informațiilor

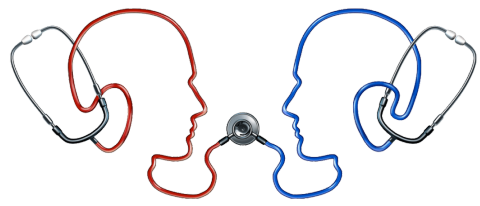




## Limbaaj verbal activ – Voce activă - face conținutul accesibil și ușor de urmărit

Utilizați vocea activă ori de câte ori este posibil pentru a face ca propozițiile să curgă mai bine și să permită cititorului să parcurgă mesajul într-un ritm mai rapid.





# Exemplu

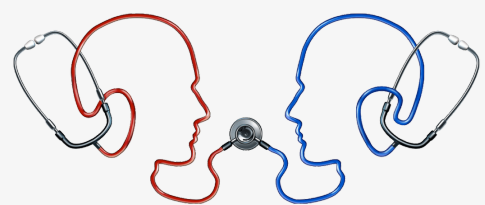
## voce activă VS voce pasivă

Vocea activă - doamna Popescu și-a luat medicamentele în fiecare zi.

Vocea pasivă - Medicamentul a fost luat în fiecare zi de doamna Popescu.

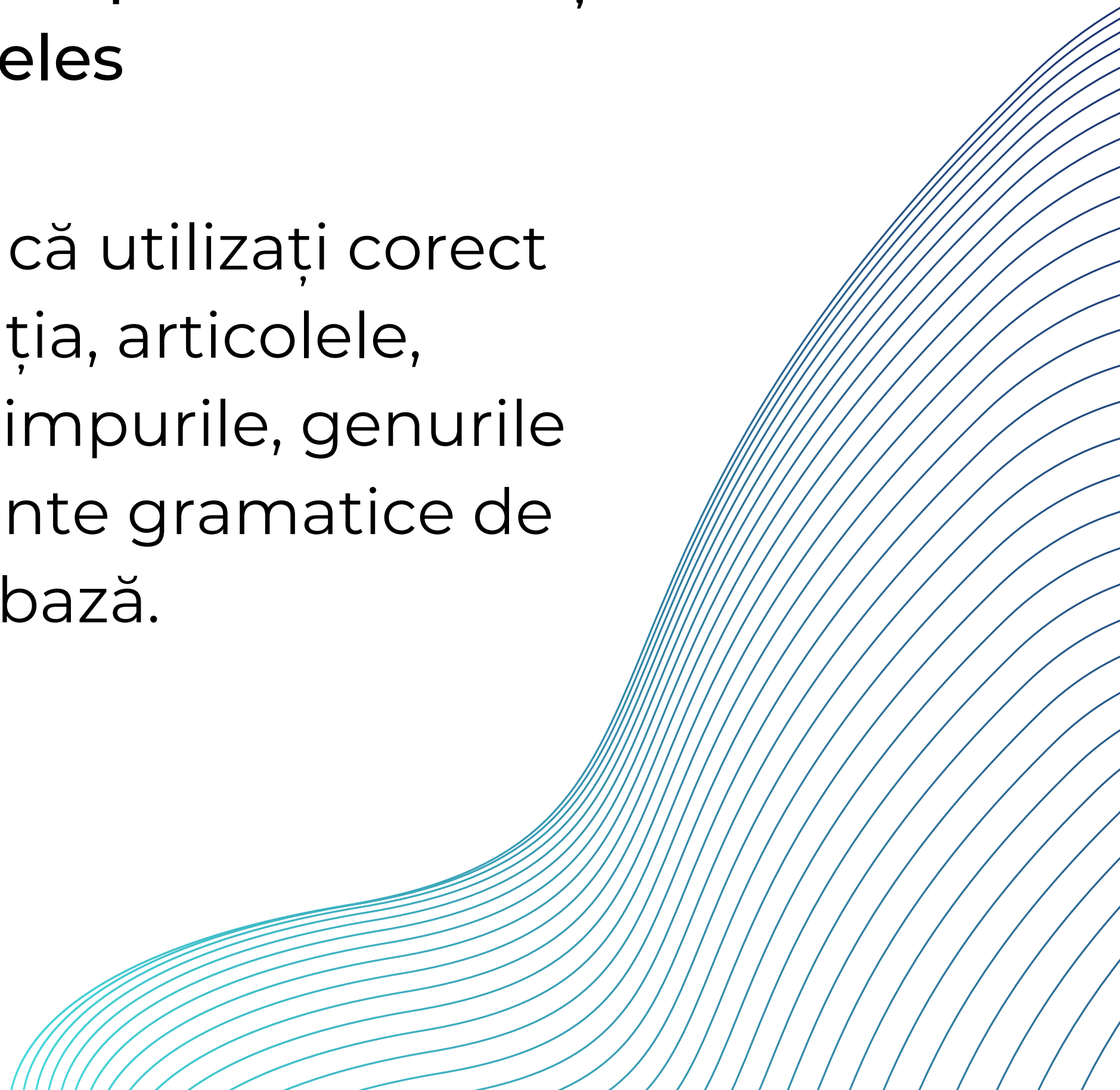
Vocea activă - asistenta Ana va administra doamnei Popescu o doză de B12 zilnic.

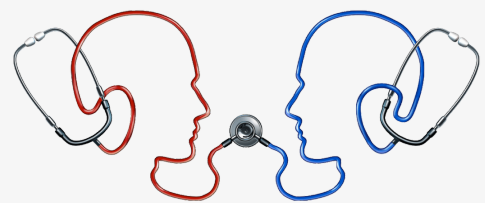
Vocea pasivă - Doza de B12 va fi administrată zilnic doamnei Popescu de către asistenta Ana.



# Gramatică și punctuație - pentru fraze ușor de înțeles

Asigurați-vă că utilizați corect punctuația, articolele, prepozițiile, timpurile, genurile și alte elemente gramatice de bază.

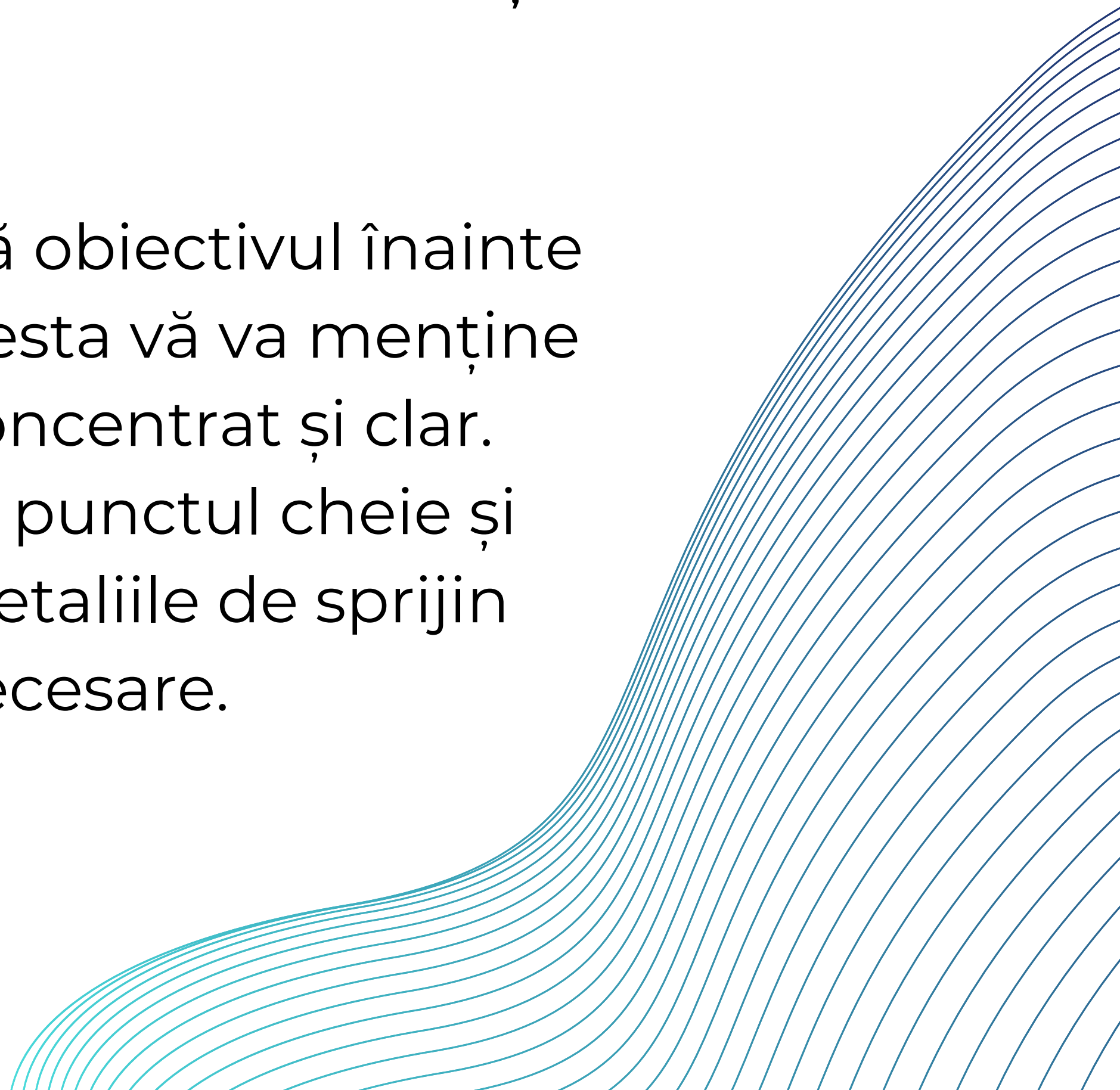




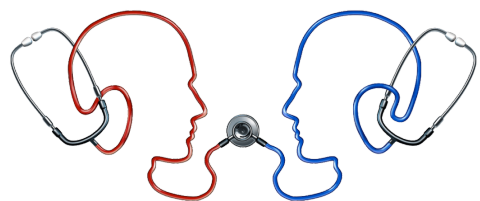
## Organizare - determină cititorul să acționeze



Cunoașteți-vă obiectivul înainte de a scrie, acesta vă va menține mesajul concentrat și clar. Începeți cu punctul cheie și adăugați detaliile de sprijin necesare.

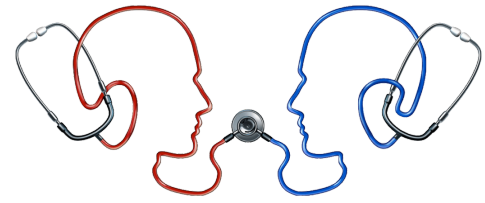






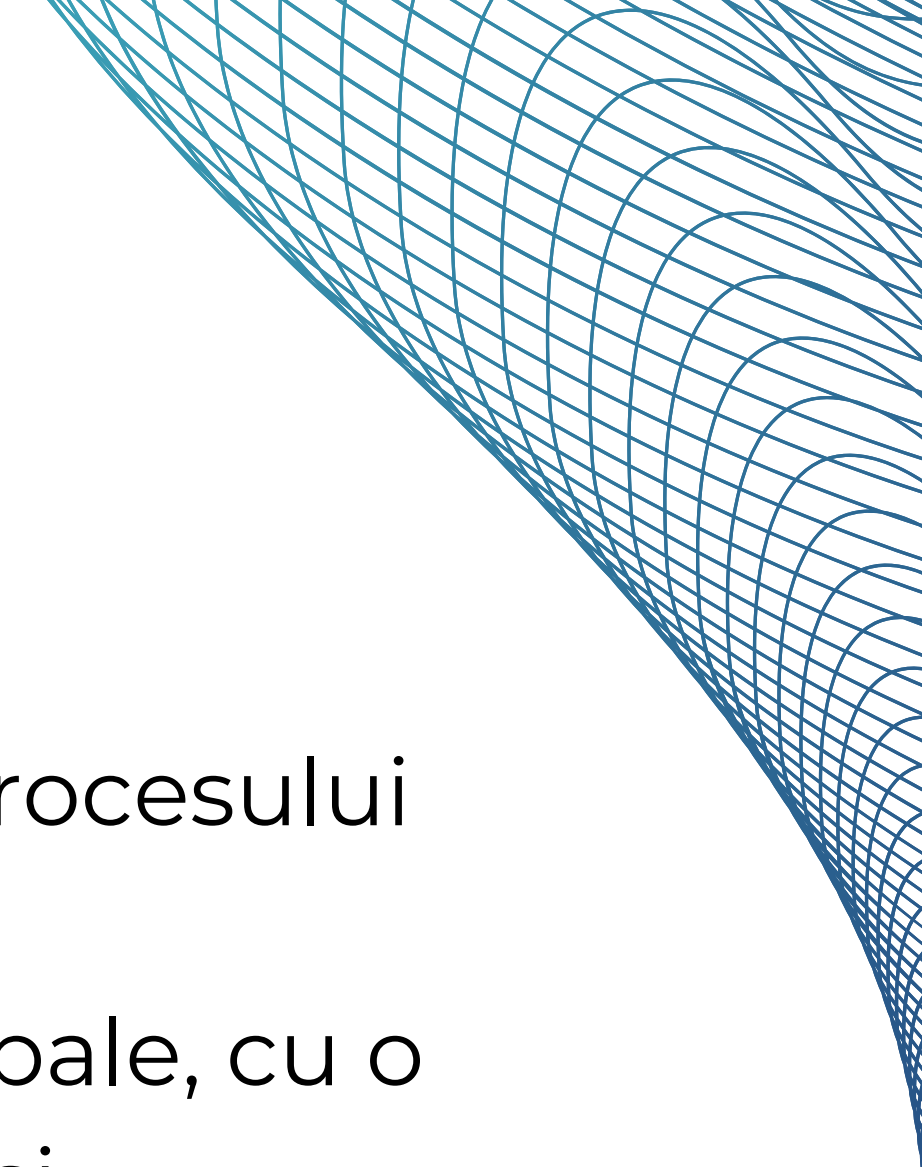
# Exemplu - Diferențe de stil în limbaj

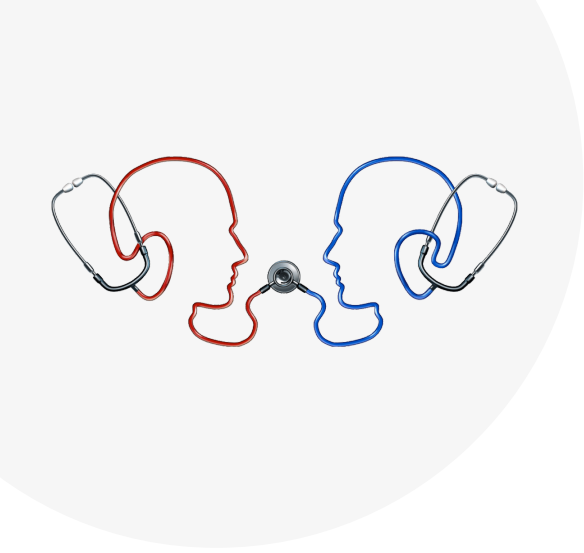
	Limbaaj formal	Limbaaj informal
Definiție	Folosit în scopuri profesionale, academice, juridice	Folosit pentru comunicare ocazională și scopuri personale
Caracteristica propoziției	Lung și complex	Scurt și simplu
Voce	Pasiv	Activ
Ton	Oficial, Serios, Sombriu	Ușor, prietenos
Limbaaj	Formal	Direct
Interjecții	Nu	Da
Pronume	Persoana a3a	Prima, a doua și a treia persoană
Contractii	Nu	Da
Argou	Nu	Da
Ton emoțional	Niciunul / extrem de limitat	Vast
Cuvinte de legătură	În plus, în consecință, prin urmare etc.	Și, dar, etc.
Verbe	Un singur cuvânt	Frază / expresii
Vocabular preferat	Cuvinte de origine latină / franceză	Cuvinte de origine anglo-saxonă
	Construcții impersonale (Se spune că .....)	Construcții active (Ei spun că .....)



# Bariere în comunicare

- împiedică eficacitatea comunicării
- se pot întâmpla pe tot parcursul procesului de comunicare
- pot fi clasificate în trei tipuri principale, cu o gamă aproape infinită de subtipuri și specificități:
  - Bariere fizice
  - Bariere psihologice/emoționale
  - Bariere lingvistice

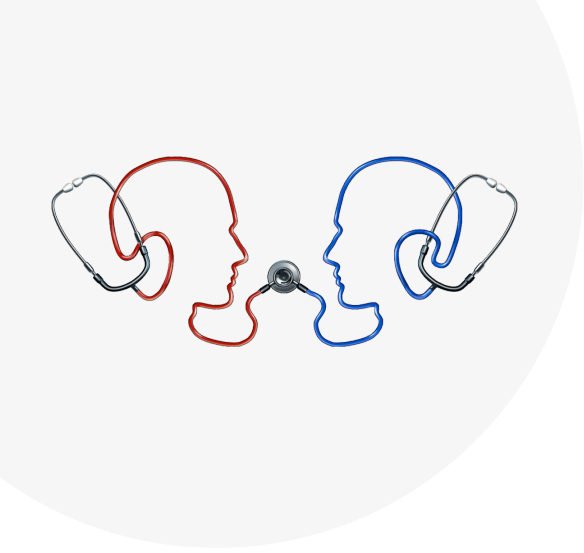




# Barriere fizice

-distanța, ușile închise,  
deficiențele fizice, obstacolele  
materiale, etc.

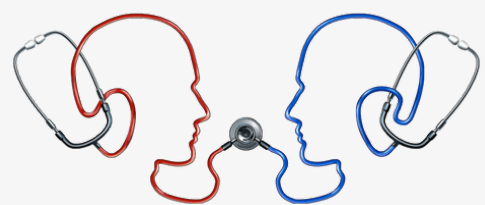




# Barriere psihologice/emotionale

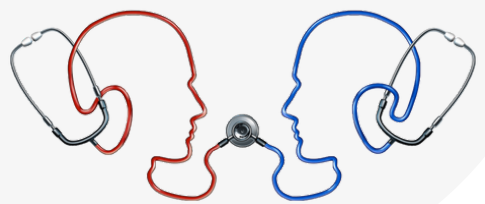
starea psihologică a  
comunicatorilor are  
întotdeauna un impact asupra  
modului în care mesajul este  
trimis, primit și interpretat





# Barriere lingvistice

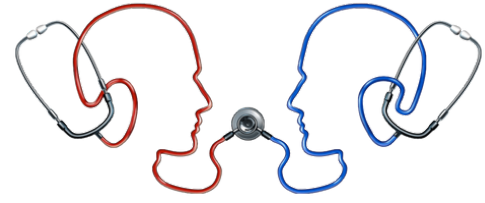
modul în care o persoană  
comunică atât verbal, cât și  
non-verbal



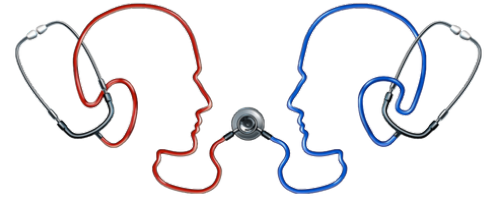
## Barriere comune:

- Utilizarea unui limbaj specific, a unor termeni prea complicați, a jargonului și a simbolurilor necunoscute
- Distrageri, irelevanță, lipsă de atenție
- Bariere emoționale, tabuuri, percepții diferite
- Dizabilități fizice, cum ar fi tulburări de vorbire și probleme de auz
- Diferențe de punct de vedere, stereotipuri și presupuneri false
- Bariere fizice, cum ar fi echipament de protecție personală (măști de față, huse pentru față, etc), distanță și obstacole
- Diferite norme de interacțiune socială precum percepția spațiului personal etc.





În timp ce comunicați, oferiți semnalele verbale și non-verbale. Zâmbiți (dacă este cazul), dați din cap, faceți contact vizual și nu ezitați să puneți întrebări clarificatoare și să parafrazați ideile vorbitorului. Nu ezitați să folosiți mici comentarii verbale precum „aham” pentru a asigura interlocutorul că ascultați și a-l încuraja să continue.

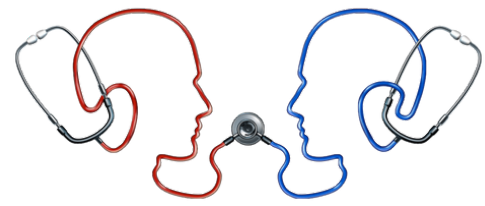


Folosiți limbajul adecvat. Luați întotdeauna în considerare cu cine vorbiți și evitați să utilizați terminologie medicală sau termeni specifici și jargon atunci când comunicați. Dacă interlocutorul nu este familiarizat cu termenii folosiți acesta poate fi intimidat și rușinat să admită lipsa de înțelegere.



**Sfat practic**

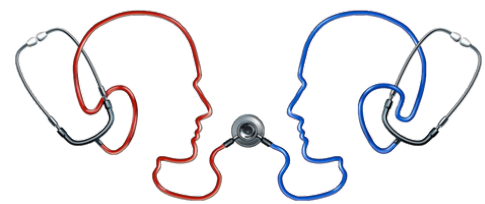




## Sfat practic



Practicați empatia. Încercați să înțelegeți și să luați în considerare starea emoțională a interlocutorului dvs., astfel încât să îi puteți recunoaște mai bine nevoile și să îi abordați preocupările.

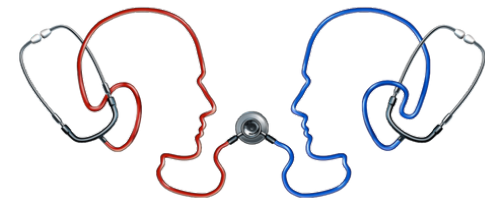


## Sfat practic

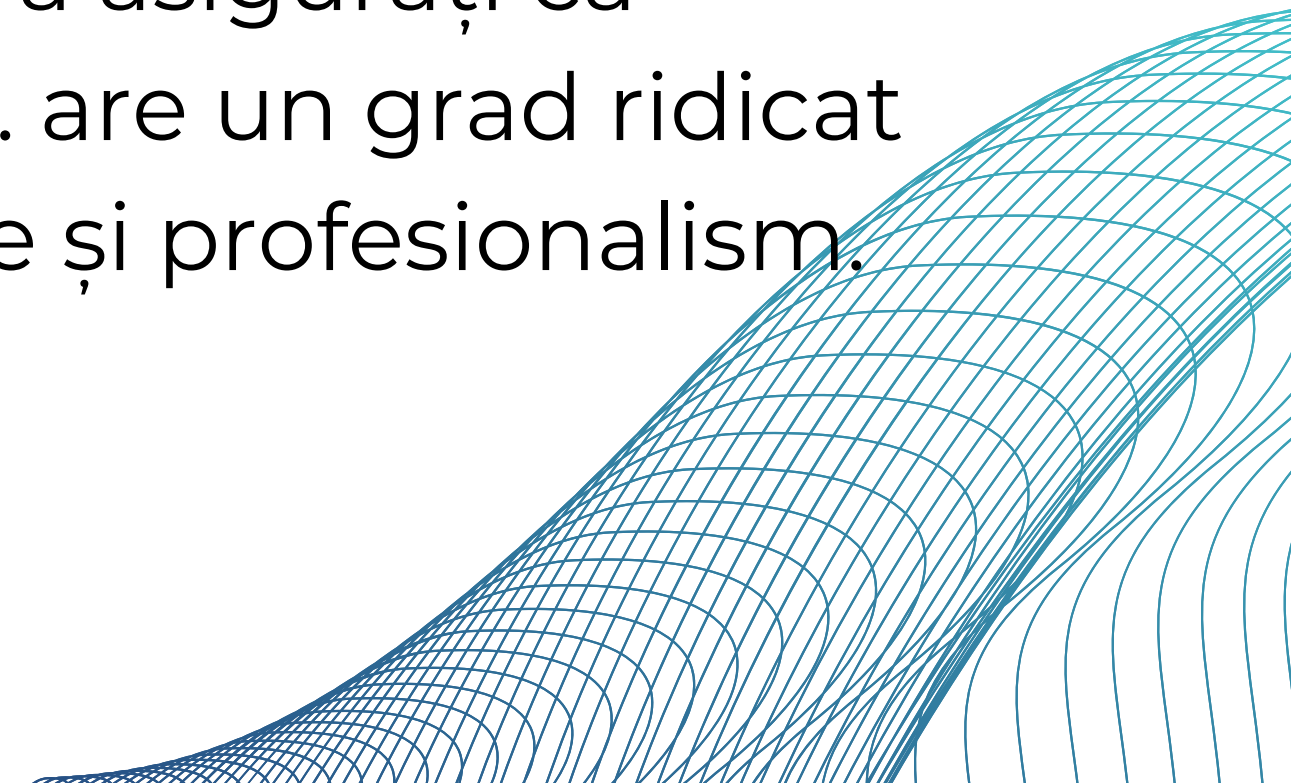
Examinați și editați. Atunci când utilizați comunicarea scrisă, acordați-vă timp pentru a revizui și a face corecțiile necesare. Acest lucru vă va permite să vă asigurați că mesajul dvs. are un grad ridicat de acuratețe și profesionalism.

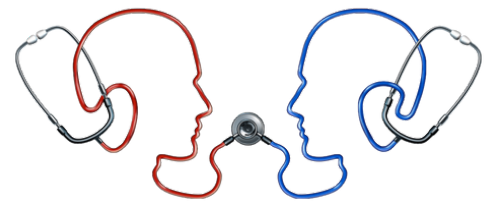


# Sfat practic



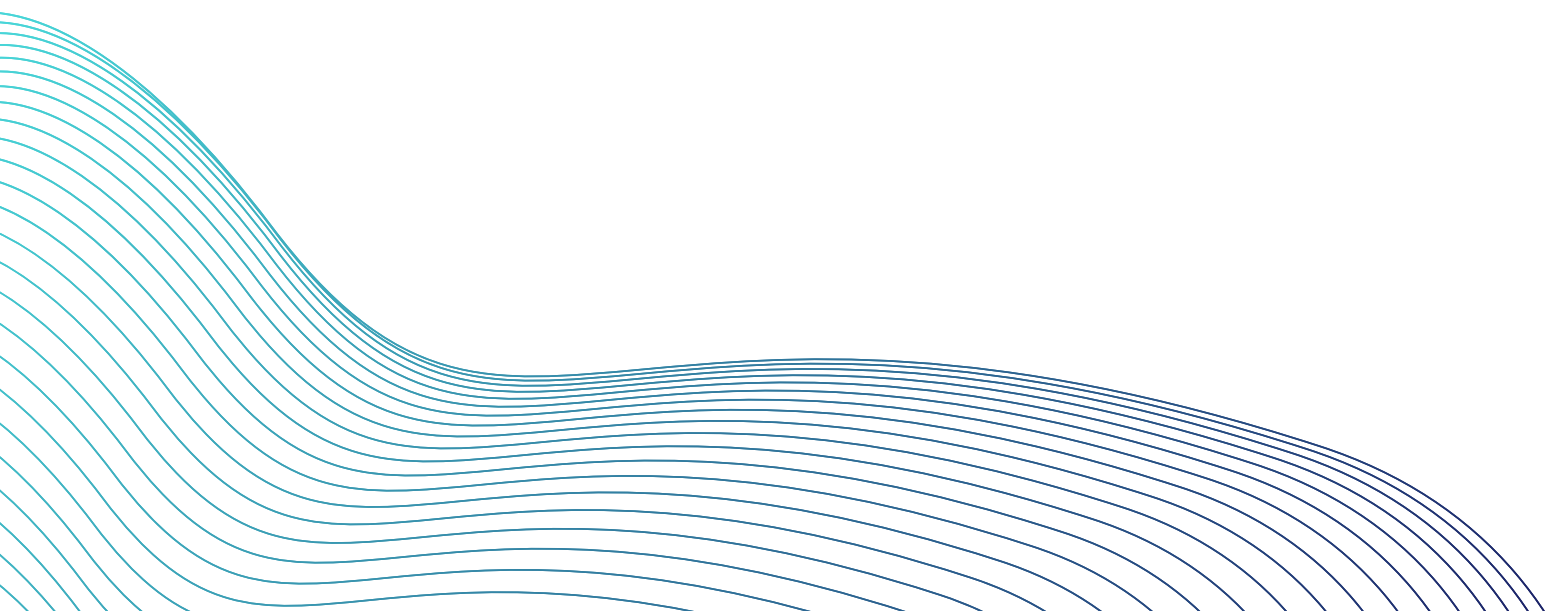
Examinați și editați. Atunci când utilizați comunicarea scrisă, acordați-vă timp pentru a revizui și a face corecțiile necesare. Acest lucru vă va permite să vă asigurați că mesajul dvs. are un grad ridicat de acuratețe și profesionalism.

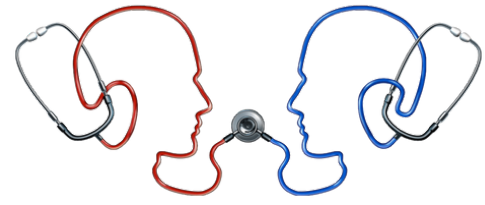




# Importanța unei comunicări eficiente în domeniul sănătății

Comunicarea eficientă nu trebuie privită ca o capacitate opțională, ci mai degrabă ca o parte esențială și integrată a actului medical.

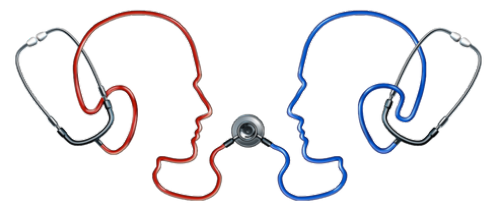




# Importanța unei comunicări eficiente în domeniul sănătății



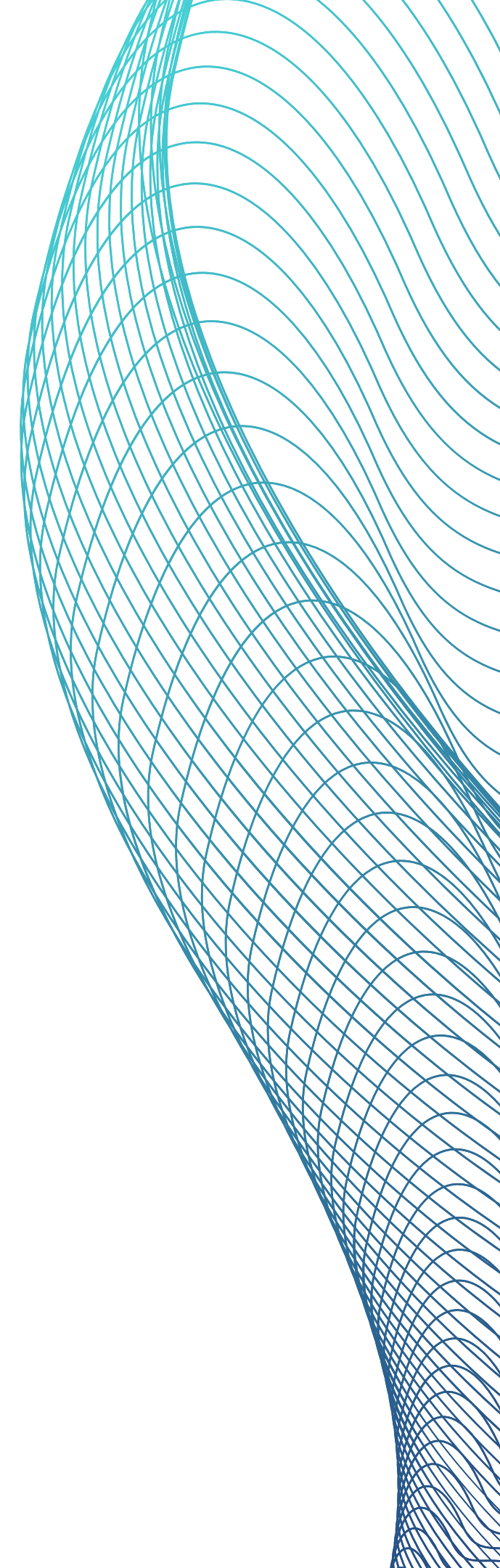
Furnizarea de îngrijiri depinde de modul în care se întâmplă schimbul de informații între furnizorul principal de îngrijire, personal medical și specialiștii implicați în caz, pacient și, frecvent, aparținători.

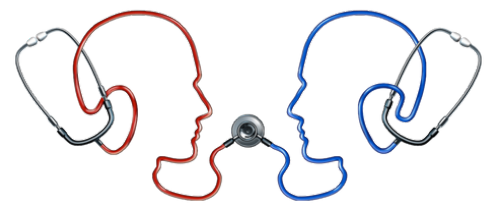


# Sănătate și vești proaste



Veștile proaste reprezintă o parte dificilă, dar inevitabilă, a asistenței medicale atât pentru personalul medical cât și pentru pacienți.

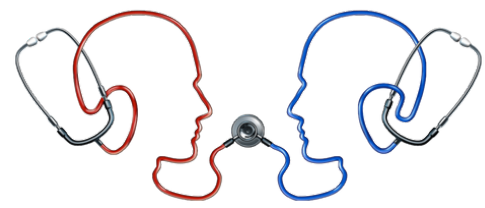




# Sănătate și vești proaste

Deși există o varietate de tehnici care pot și trebuie să fie folosite atunci când comunicăm astfel de știri, este greu de spus că există o rețetă perfectă pentru îndeplinirea acestei sarcini, deoarece fiecare interlocutor este diferit.



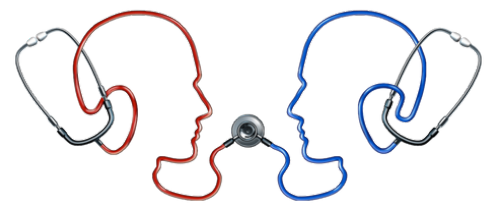


# Sănătate și vești proaste

Aceste caracteristici și trăsături individuale exclud o abordare „standard / de dimensiune unică pentru toți”, astfel comunicatorul poate explora o serie de instrumente și tehnici pentru a descoperi abordarea optimă.



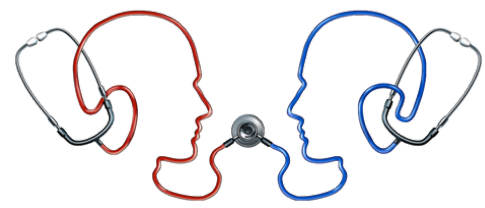




# Sănătate și vești proaste

În general, veștile proaste sunt asociate cu un diagnostic sumbru, cum ar fi cancerul sau boala Alzheimer sau moartea, dar gama de vești proaste este mai largă decât aceasta și poate varia de la a spune unui pacient că trebuie să ia medicamente pentru tot restul vieții, până la a spune unei paciente că are un număr scăzut de ovule sau spunând membrilor familiei să se pregătească pentru o degradare a funcțiilor cognitive sau motorii ale pacientului.

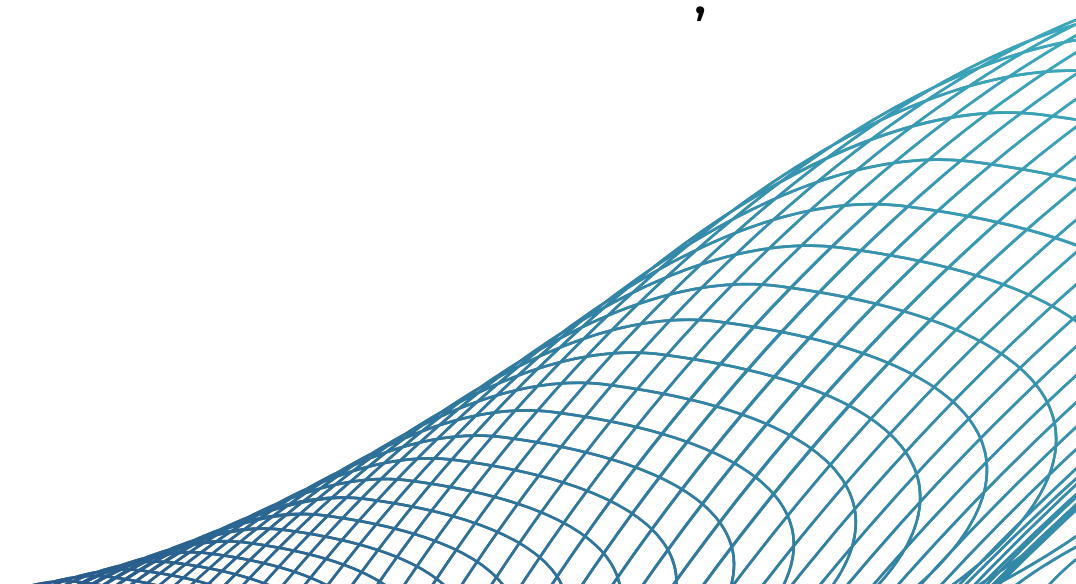


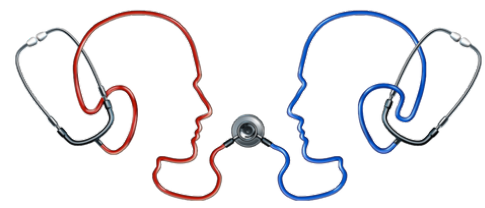


# Importanța diagnosticului și a prognosticului



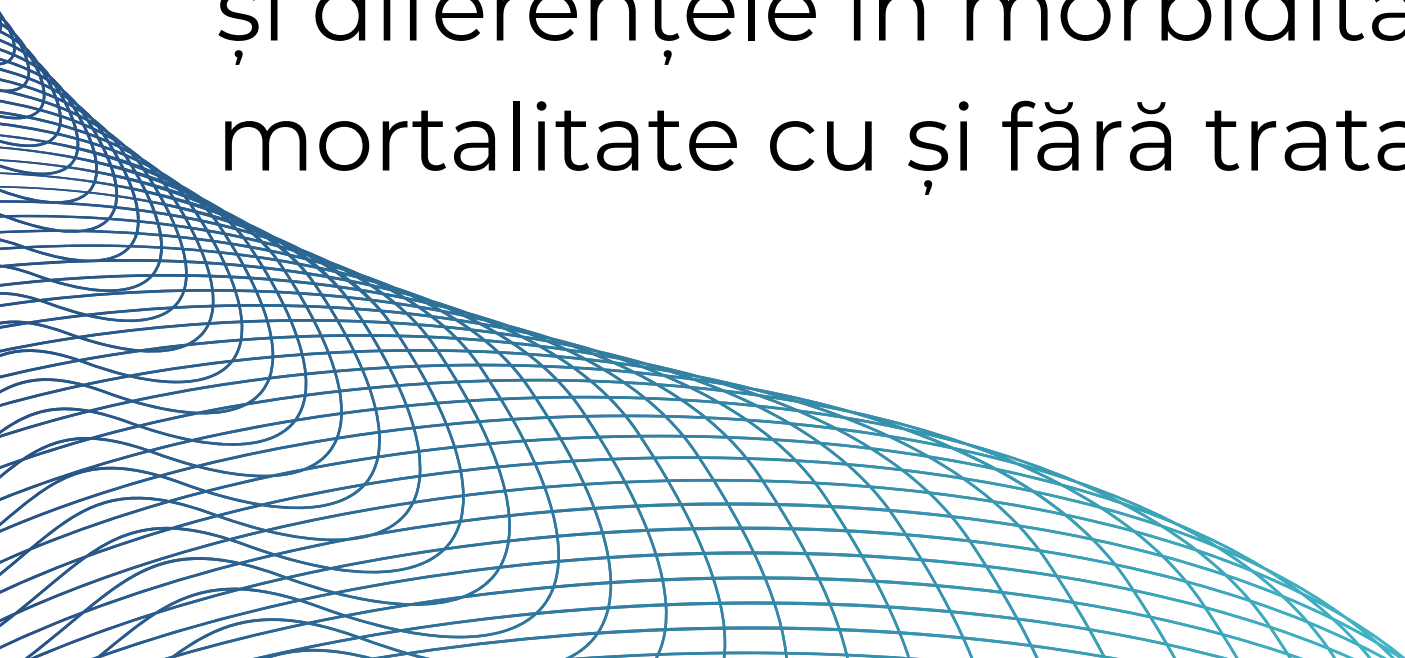
Pacienții trebuie să înțeleagă atât diagnosticul, cât și prognosticul pentru a fi implicați în luarea deciziilor medicale și pentru a se asigura că preferințele și valorile lor sunt prezente în planurile de tratament și îngrijire.

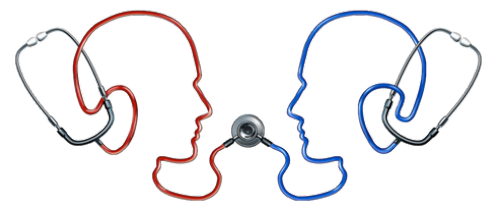




# Importanța diagnosticului și a prognosticului

Prognosticul este asociat cu speranța de viață, dar, de fapt, ia în considerare atât informațiile legate de boală, cât și cele legate de tratament, cum ar fi răspândirea bolii, șansa de vindecare, ratele de supraviețuire la 5 sau 10 ani, așteptările calitative ale progresiei bolii și diferențele în morbiditate și mortalitate cu și fără tratament

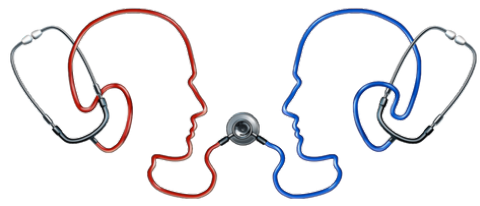




# Vești proaste perspectiva personalului medical

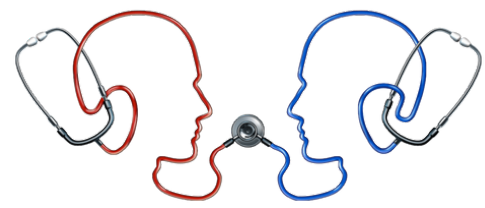
Când vine vorba de perspectiva personalului medical cu privire la transmiterea informațiilor despre prognostic, majoritatea raportează că se confruntă cu o dificultate mai mare decât în dezvăluirea diagnosticului.





comunicarea în contextul  
asistenței medicale are o  
varietate de urmări care  
influențează performanța  
generală

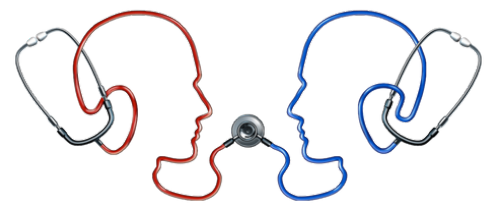




# Acuratețea diagnosticului



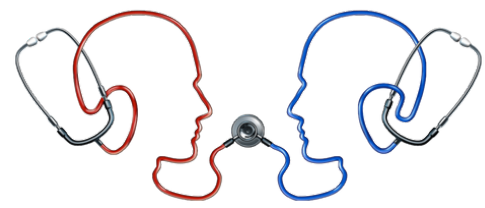
deciziile de diagnostic se bazează în mare măsură pe istoricul pacientului și totuși studiile arată că acest proces este adesea împiedicat, deoarece pacienții nu au ocazia sau timpul de a-și spune povestea



# Percepția pacientului



Înteruperile și timpul limitat nu compromit doar acuratețea diagnosticului, ci pot determina pacientul să perceapă că povestea lui, adică ceea ce comunică, nu este importantă. Acest lucru poate duce la reticență și, în cele din urmă, destabilizează relația personal medical - pacient

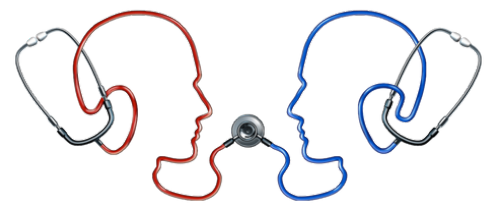


# Aderența

măsura în care comportamentul pacientului respectă recomandările furnizorului de servicii medicale este extrem de importantă, iar comunicarea eficientă are un impact mare asupra nivelului de aderență.

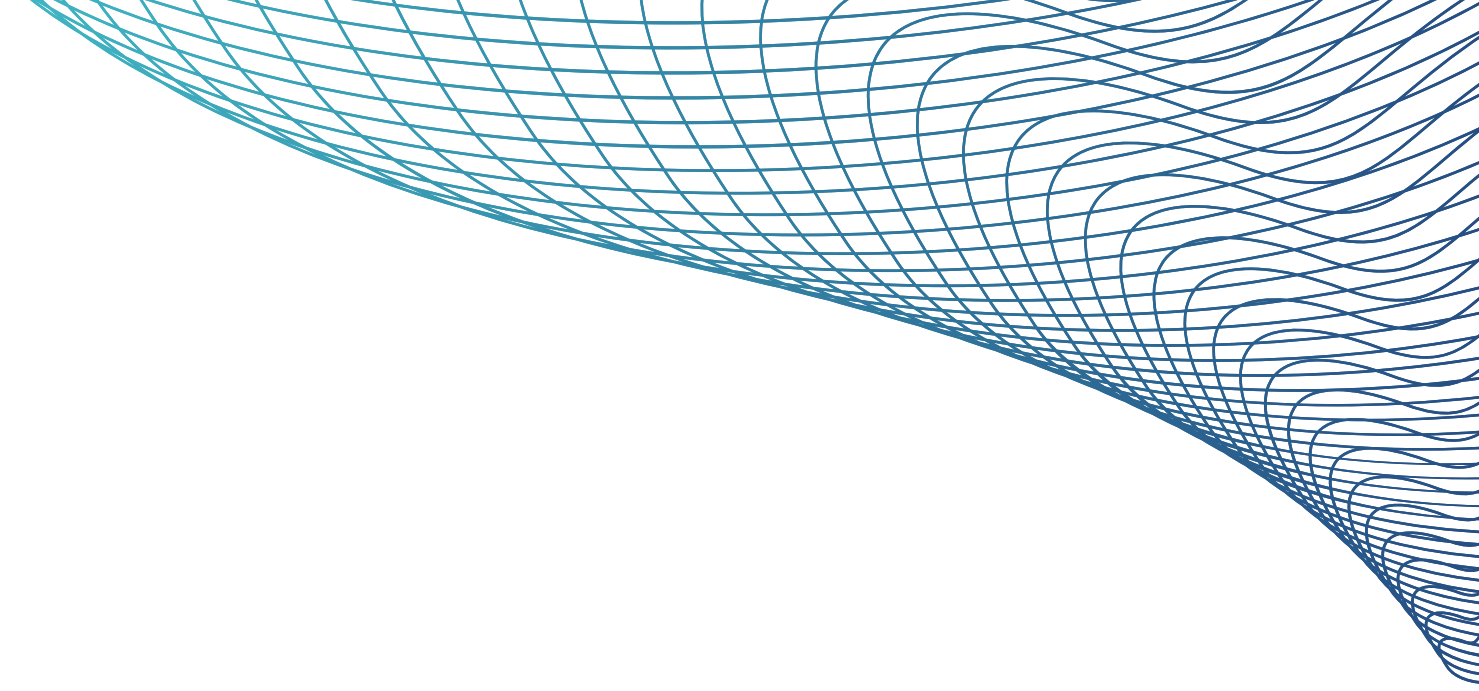


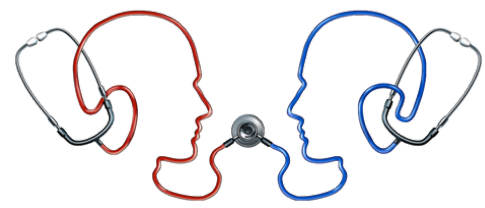




# Siguranța pacientului

se estimează că aproximativ o treime din evenimentele adverse din asistența medicală sunt atribuite erorilor umane și ale sistemului. Cercetările au arătat că aproape **66%** din toate erorile medicale apar din comunicarea ineficientă a echipei / pacientului. Vulnerabilitatea pentru erori medicale este mai mare atunci când furnizorii de asistență medicală sunt stresați, gestionează situații cu sarcini complexe și nu comunică eficient

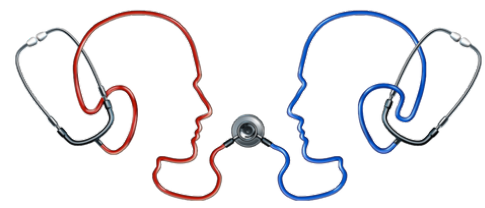




# Satisfacția echipei



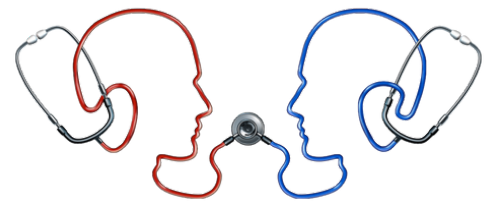
unele dintre elementele esențiale pentru satisfacția echipei de asistență medicală includ sprijin administrativ și interpersonal, respect, valoare, înțelegere, ascultare, claritate a rolurilor și îndatoririlor, echitate în muncă și, desigur, compensare echitabilă. Atunci când comunicarea între membrii echipei se realizează eficient, aceasta facilitează o cultură a sprijinului reciproc, ducând astfel la o satisfacție sporită la locul de muncă și la rate mai mici de epuizare.



# Expunerea la malpraxis

studii privind depunerile reclamanților în cazurile de malpraxis arată că 71% dintre revendicări au fost inițiate ca o consecință a relației cu furnizorul de asistență medicală și majoritatea pacienților și-au perceput furnizorul de asistență medicală ca fiind indiferent. Mai mult, unul din patru pacienți a susținut că furnizarea de informații medicale nu a fost efectuată în mod corespunzător și 13% au identificat în mod specific absența ascultării ca fiind o problemă.



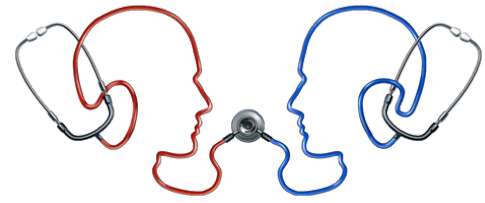


# Sfat practic

## Comunicare

Luați-vă timp și faceți tot posibilul pentru a explica informațiile în mod clar. Încercați să înțelegeți experiența pacientului, valorile și punctele de vedere ale acestuia și oferiți opțiuni viabile. Luați întotdeauna în serios problemele pacientului dvs. și evitați să-i faceți să simtă că nu contează.



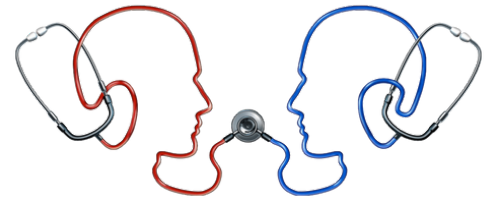


# Sfat practic

## Așteptare

Faceți întotdeauna tot posibilul pentru a oferi pacientului oportunitatea și timpul și contextul necesare pentru a-și spune povestea.



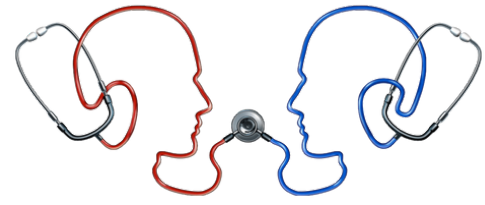


# Sfat practic



## Control

Încercați să vă încurajați pacienții să își exprime întotdeauna preocupările, ideile și așteptările.

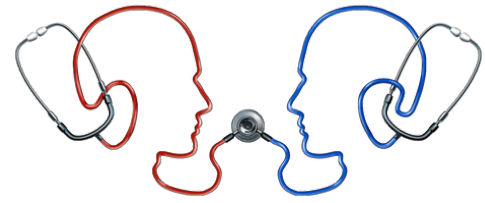


# Sfat practic



## Timp

Faceți tot posibilul pentru a acorda suficient timp fiecăruia dintre pacienții dvs. Adesea, pacienții simt că sunt contra cronometru când vorbesc cu furnizorul lor de asistență medicală și acest lucru poate compromite atât relația, cât și schimbul de informații esențiale.



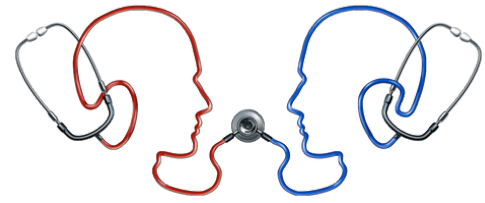
# Sfat practic



## Demnitate

Încercați să vă încurajați pacienții să se implice în deciziile privind asistența medicală și arătați-le că opiniile și sentimentele lor sunt respectate.



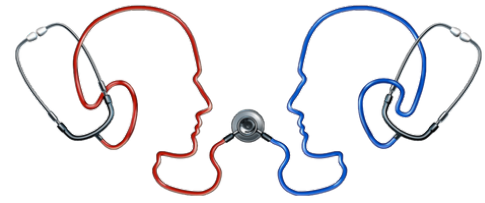


# Important

Cele trei elemente principale care fac diferența pentru pacienți atunci când primesc vești proaste sunt:

- Conținut: claritatea și calitatea informațiilor, înțelegere și completitudine
- Facilitare
- Sprijin: grijă, empatie, atenție



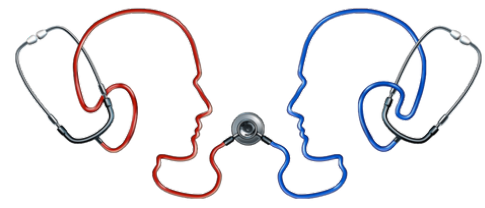


# Important

Cele mai frecvente probleme pe care pacienții le-au identificat cu privire la momentul în care primesc vești proaste sunt:

- Nu este suficient timp dedicat conversației
- Context fizic inadecvat (pe hol, lângă ușă etc.)
- Comportament nepăsător afișat de medic atunci când transmite vești proaste (abordare depersonalizată)
- Lipsa atenției medicului
- Utilizarea terminologiei medicale specifice
- Lipsa sprijinului emoțional din partea furnizorului de asistență medicală
- Lipsa de direcție sau facilitare în ceea ce privește ceea ce va urma
- Atitudine disprețuitoare

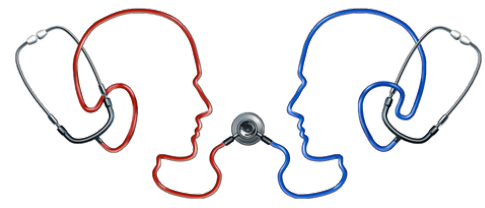




# Elemente definitorii pentru o comunicare eficientă a veștilor proaste



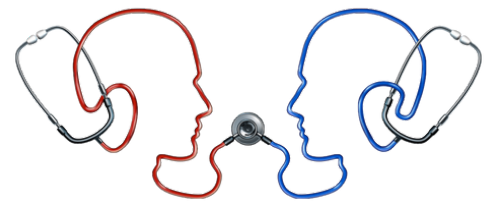
Comunicarea adaptată emoțional pentru a  
servi scopului de a înțelege emoția  
pacientului (empatie clinică)



# Elemente definitorii pentru o comunicare eficientă a veștilor proaste

Livrarea informațiilor într-o manieră sensibilă și într-un mod care se potrivește circumstanțelor și încurajează încrederea

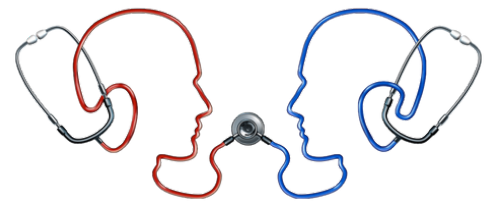




# Elemente definitorii pentru o comunicare eficientă a veștilor proaste



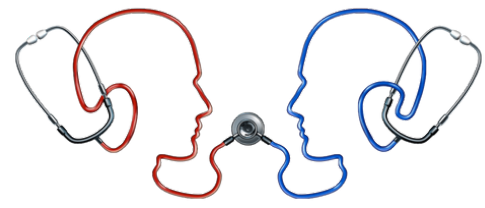
Ascultare activă și capacitatea de a verifica înțelegerea pacientului



# Elemente definitorii pentru o comunicare eficientă a veștilor proaste



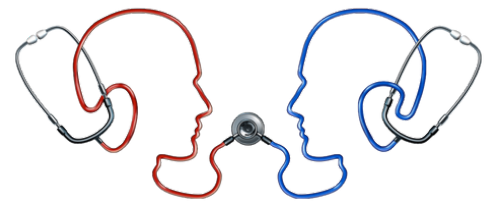
Abilități eficiente de interogare pentru a afla principalele preocupări ale pacientului, percepția problemelor și foarte important impactul emoțional, social și fizic asupra acestuia



# Elemente definatorii pentru o comunicare eficientă a veștilor proaste



Furnizarea de informații folosind  
abilități explicative eficiente  
adaptate nevoilor și capacităților  
pacientului

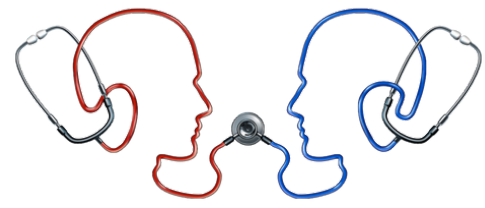


# Elemente definitorii pentru o comunicare eficientă a veștilor proaste



Consilierea și educarea pacientului

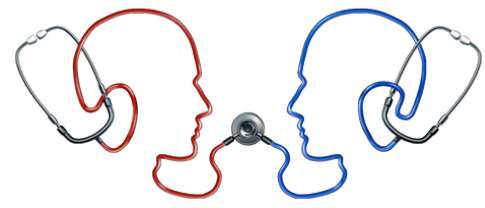




# Elemente definitorii pentru o comunicare eficientă a veștilor proaste

Luarea de decizii informate și personalizate pe baza pacientului și a preferințelor, punctelor de vedere, opiniilor și valorilor acestuia

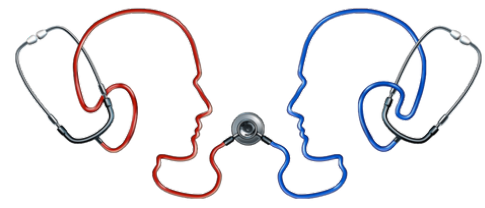




# Elemente definitorii pentru o comunicare eficientă a veștilor proaste

Discutarea opțiunilor de tratament într-un mod care ajută pacientul să înțeleagă pe deplin implicațiile

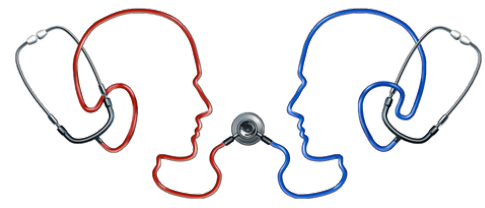




# Elemente definitorii pentru o comunicare eficientă a veștilor proaste

Percepții diferite - În general, transmiterea veștilor proaste implică o triadă formată din furnizorul de asistență medicală, pacient și aparținători. Fiecare membru al acestei triade poate avea percepții diferite cu privire la veștile proaste. Studiile au arătat că medicii tind să-și exprime punctele de vedere profesionale fără sau înainte de a încerca să evalueze cât de sever este diagnosticul/prognosticul din perspectiva pacientului.

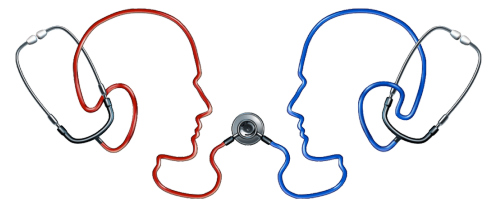




# Elemente definatorii pentru o comunicare eficientă a veștilor proaste



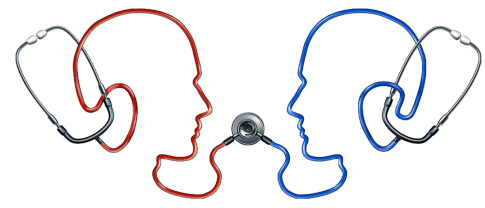
Zona de confort - Livrarea veștilor proaste poate face uneori personalul medical să se simtă neputincios sau chiar frustrat. Tendința naturală de a rămâne într-o zonă de confort ar putea determina furnizorul de asistență medicală să întârzie sau chiar să limiteze livrarea de vești proaste.



# Sfat Practic

Este important să le oferiți pacienților șansa de a afla toate informațiile de la dvs., deoarece acest lucru îi poate împiedica să caute și să găsească informații înșelătoare în alte locuri. De asemenea, este important pentru dvs. să nu purtați povara omisiunii. Chiar dacă evitarea unor astfel de conversații v-ar putea readuce stresul pentru moment, amânarea discuției va declanșa o acumulare de stres și anxietate pe termen lung.

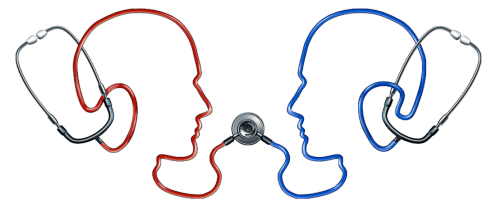




# Elemente definitorii pentru o comunicare eficientă a veștilor proaste



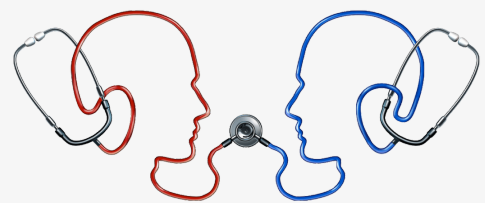
Temerile furnizorului de asistență medicală - Personalul medical dezvăluie că adesea se tem că sunt percepuți ca reci sau lipsiți de grijă de către pacienți și rudele lor. Mai mult, ei experimentează disconfort atunci când vorbesc despre vești proaste și adesea se simt anxioși în așteptarea reacțiilor pacientului sau ale familiei la acestea.



# Sfat Practic

Încercați să vă vedeți mai mult decât un mesager pasiv de informații medicale pentru pacientul dvs. Gândiți-vă și comportați-vă ca un interpret și modelator al sănătății și bunăstării pacientului dumneavoastră. O mentalitate „de ansamblu” vă va permite să cuceriți frica reacțiilor imediate și să le gestionați.





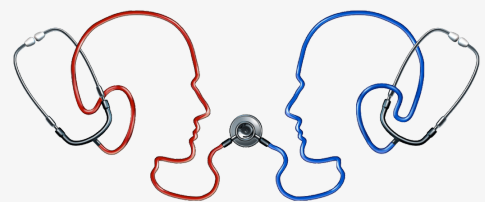
# Atenție

Un furnizor de asistență medicală trebuie să interacționeze cu oameni care provin din contexte socio-culturale extrem de diverse.

Comportamentul social transmis al unui individ influențează puternic modul în care comunică, nu numai din punctul de vedere al simbolurilor și semnelor, ci și datorită mentalităților diferite.

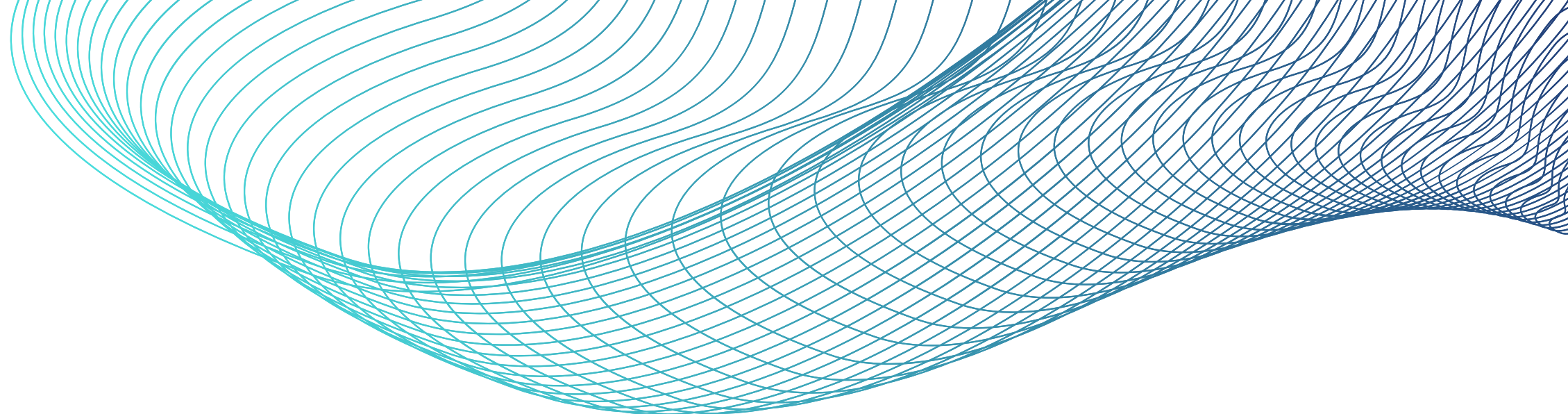


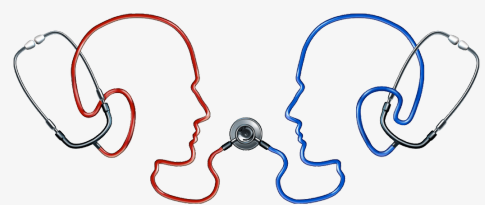




# Atenție

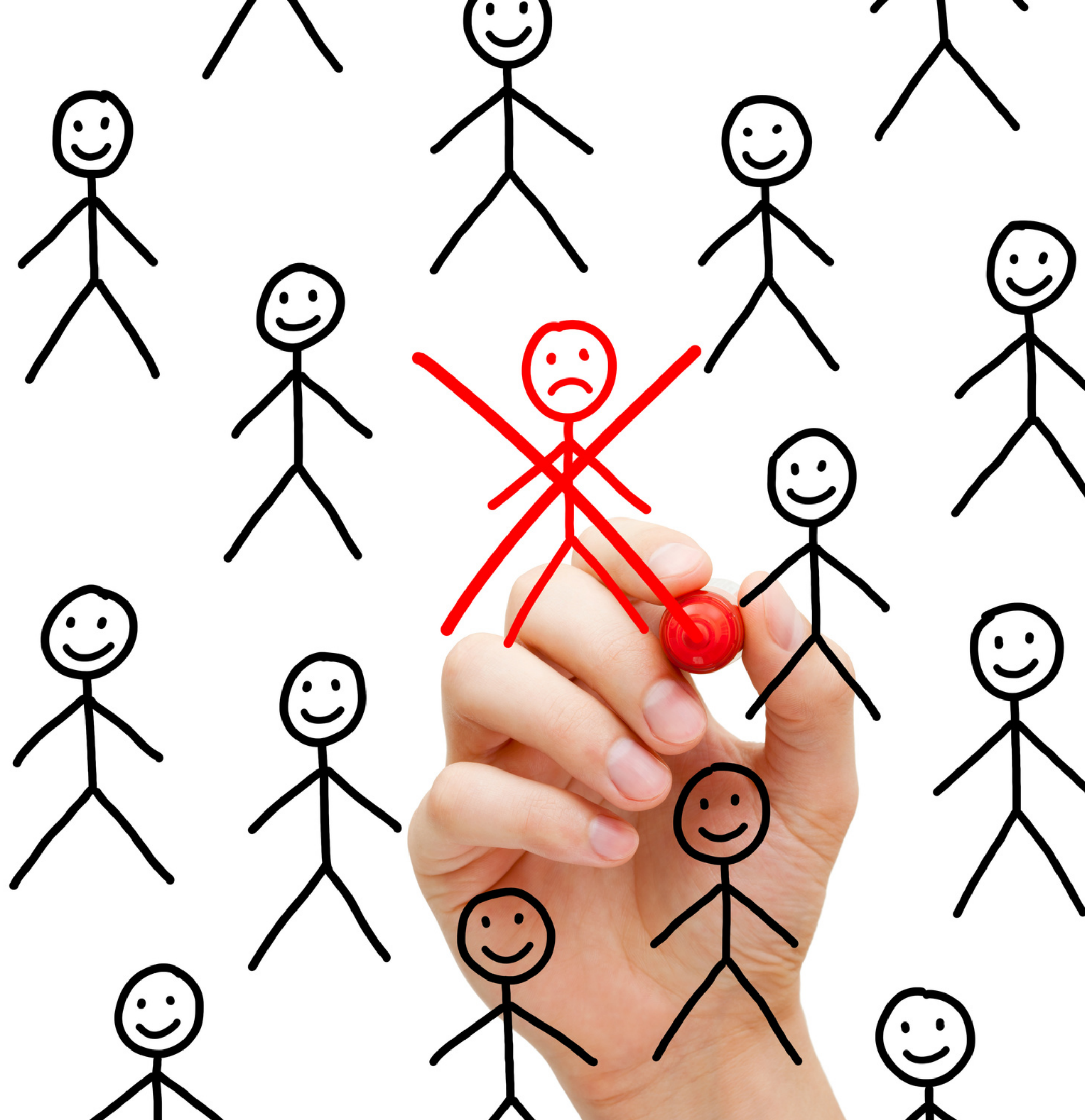
Stereotipuri: oamenii au tendința de a se baza pe clișee prea simplificate despre indivizi din diferite culturi, etnii, niveluri sociale etc.





# Atenție

Etnocentrism: oamenii au tendința de a privi alte culturi prin propriul lor obiectiv. Când se întâmplă acest lucru, avem tendința de a crede implicit că părerile noastre și modul în care facem lucrurile sunt corecte și judecăm comportamente care nu sunt în conformitate cu modul nostru de a vedea lucrurile.

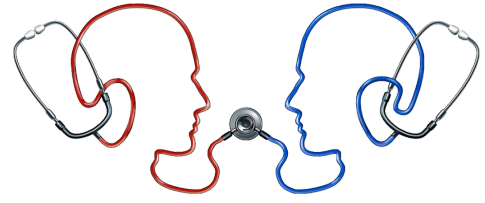


# Atenție

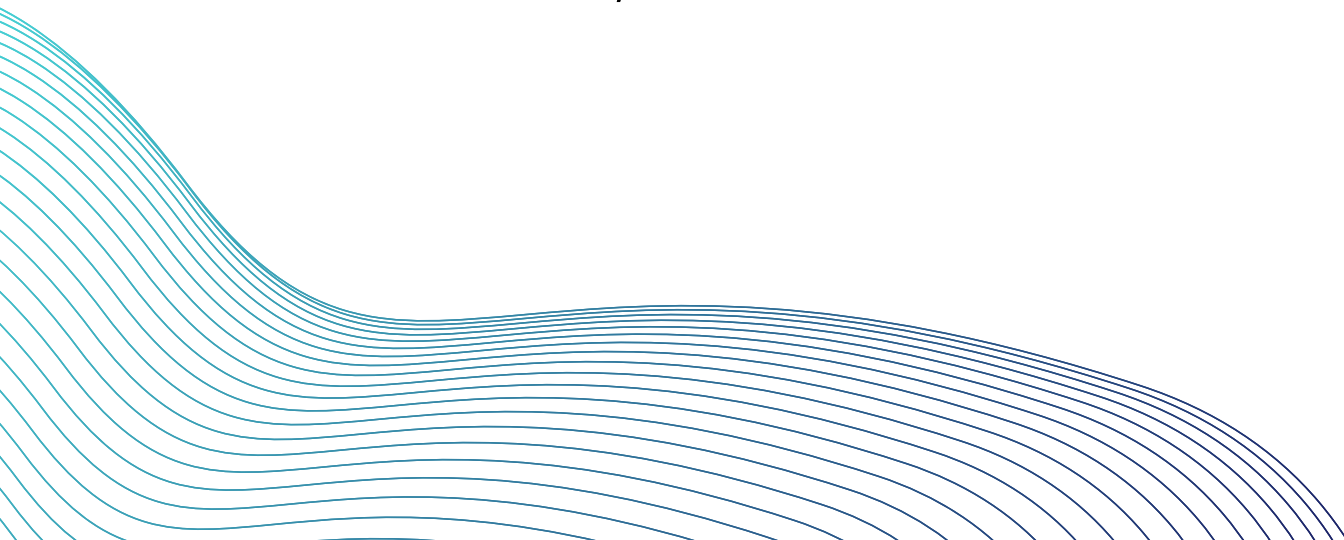


Valori conflictuale: uneori s-ar putea să simțim că comportamentele altor persoane ne compromit valorile sau pur și simplu nu suntem de acord sau nu le înțelegem comportamentul și atunci se produc ciocniri culturale.

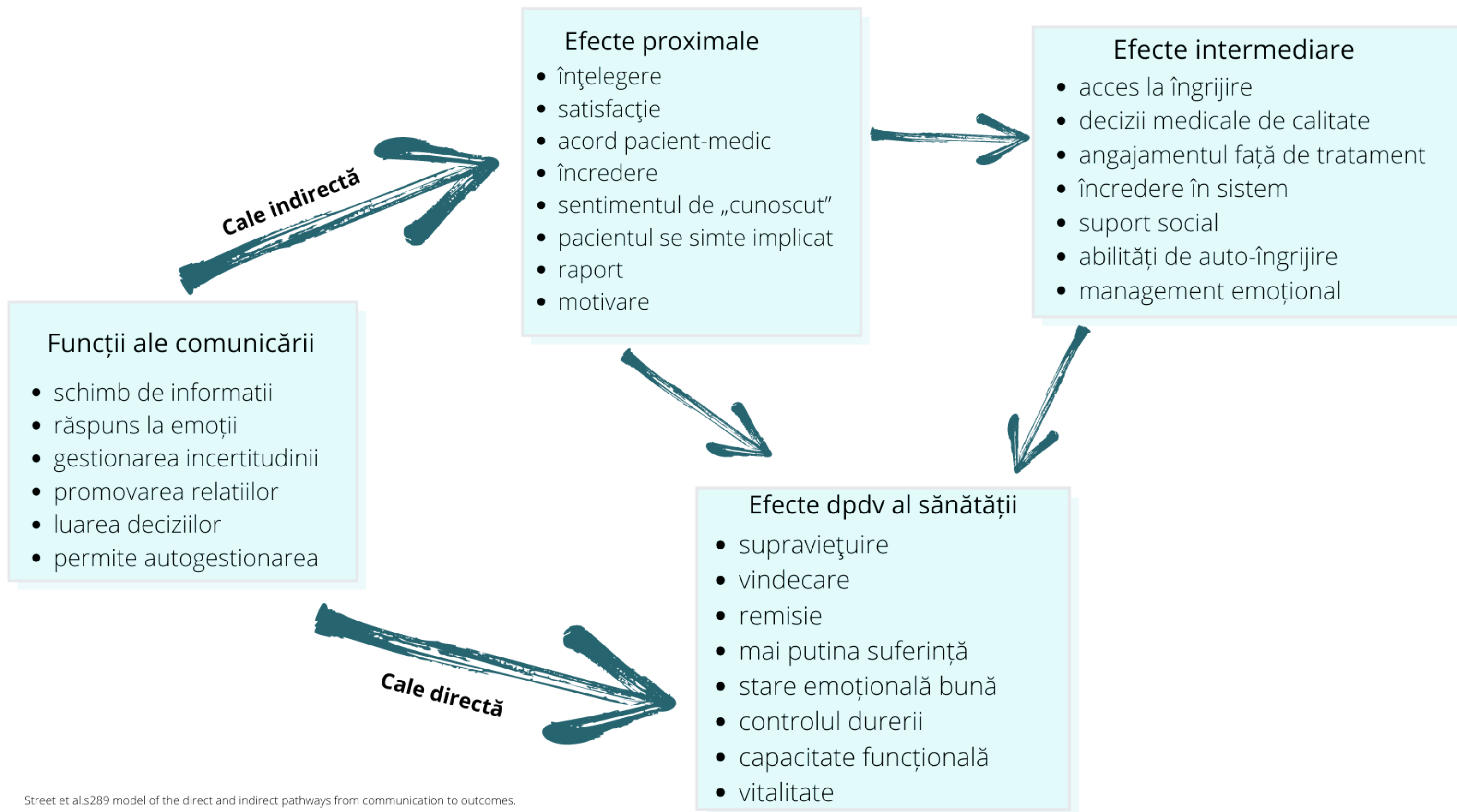
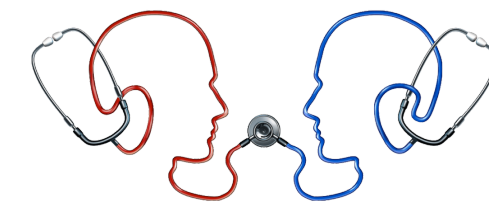
# Mentalități / comportamente conflictuale comune

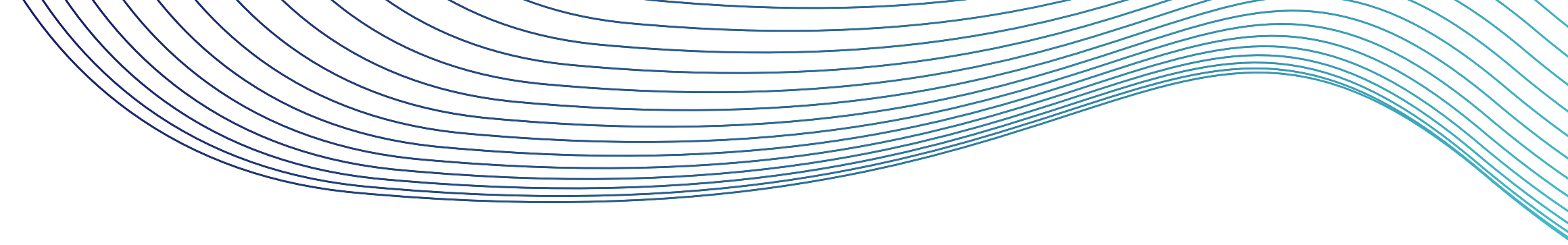
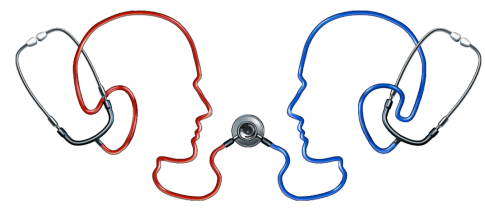


- preferința comunicării directe VS comunicarea indirectă
- preferința pentru interacțiunile orientate către sarcini VS orientate spre relație
- preferința pentru dezacord puternic deschis VS dezacord subtil
- preferința pentru formal VS informal
- preferința pentru flexibilitate VS structura
- preferința pentru egalitarism VS ierarhie



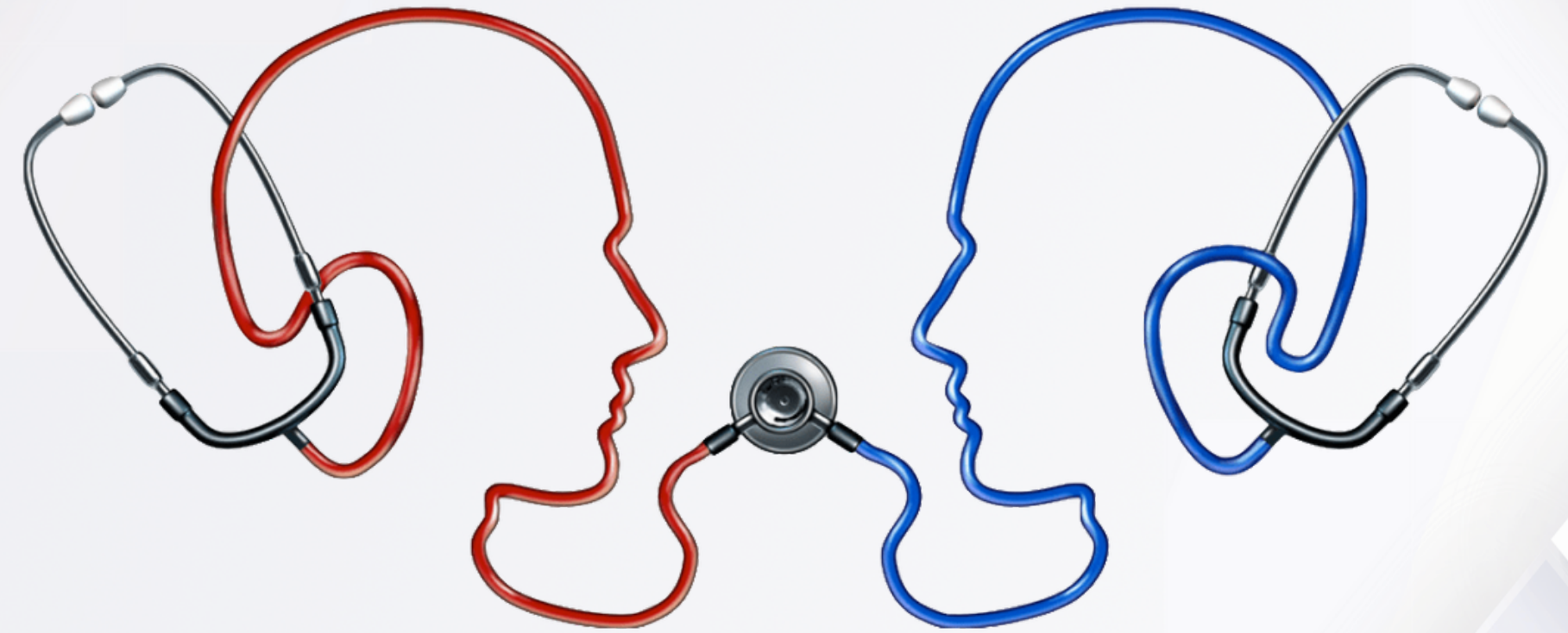
# Comunicarea adecvată poate fi terapeutică





„Viața unei persoane bolnave poate fi scurtată nu numai prin acte, ci și prin cuvintele sau maniera personalului medical. Este, prin urmare, o datorie sacră să se păzească cu atenție în acest sens și să evite toate lucrurile care au tendința de a descuraja pacientul și de a-i deprima spiritul.”

(Primul Cod de Etică Medicală al Asociației Medicale Americane, 1847)



## Bad News Communication Protocols in the Medical Field

# CURS DE COMUNICARE PARTEA 3 - SPECIALIZARE