Agenda

Co mówią pacjenci?

Co widzą lekarze?

Jak rozpoznać X, Y, Z a może niebieski, czerwony, żółty, zielony?

Modele opieki

Jak się przygotować do wizyty

Opcje terapeutyczne

Zrozumieć lekarza

POKONAJ CHŁONIAKA

Czy według Ciebie lekarzom-onkologom/hematologom **zależy na lepszej komunikacji** z pacjentami?

DLACZEGO TAK UWAŻASZ?

TAK

- Spotkałam wielu różnych lekarzy, jednym zależy, innym nie. Ogólnie zwłaszcza na NFZ problemem jest ogromna ilość pacjentów stąd brak czasu dla pacjentów lekarzy.
- Ma dobre chęci, ale przerasta to jego fizyczne możliwości.
- Skuteczność.
- Niektórzy lekarze, szczególnie ci młodsi, są fenomenalni. Szukający rozwiązań, ciekawi, walczący o pacjenta, sprawdzający wszystkie inne opcje, po prostu fenomenalni. Ale nawet starsi lekarze, pielęgniarki - starają się być wyrozumiali, serdeczni, taktowni, otwarci.
- Ze względu na złożoność choroby, leczenia i skutków ubocznych.
- To ułatwia leczenie zarówno pacjentowi, jak i lekarzowi prowadzącemu.
- Bo to też im ułatwia pracę.
- Moja Pani Hematolog powiedziała mi to wprost.
- Uważam że lekarzom zależy, bo to decyduje o efektach leczenia.
- Bo Pani doktor jest miła i zawsze odpowiada na moje wszystkie pytania

chloniak.org

POKONAJ CHŁONIAKA

Czy według Ciebie lekarzom-onkologom/hematologom **zależy na lepszej komunikacji** z pacjentami?

DLACZEGO TAK UWAŻASZ?

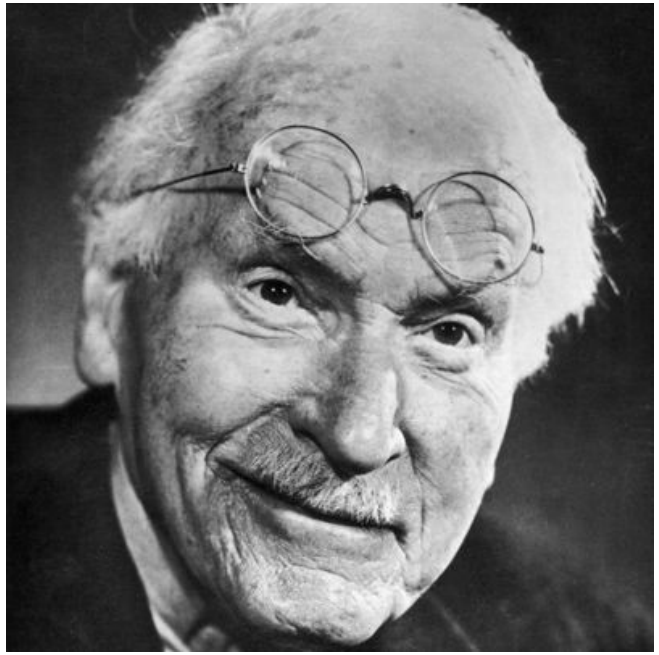
NIE

- Traktują nas jak byśmy wszystko mieli wiedzieć, nie wyjaśniają podstawowych kwestii
- Nie mają czasu
- Jesteśmy jednostką chorobową , a nie pacjentami
- Małe zrozumienie pacjentów
- Uważają, że dobrze wypełniają obowiązki
- Spieszą się i nie wykazują empatii. Pytania pacjenta zbywają zmiana tematu lub dziękuję to wszystko
- Liczy się zarobek dla szpitala, biznes to biznes
- Maja pacjenta w głębokim poważaniu. A zwłaszcza jak już ktoś jest inny od wszystkich.
- Zależnie od lekarza, są lekarze, którzy są bardzo zainteresowani pacjentem, a są tacy którzy nie słuchają, próbują pacjenta zastraszyć , nie chcą odpowiedzieć na trudniejsze pytania.
- Bo nie słuchają pacjentów, ich zdanie jest ważniejsze.
- Miałam wrażenie, że stanowię "problem", że zabieram czas.
- Za dużo pacjentów, za mało czasu.
- Wynika to z moich doświadczeń.
- Lepsza komunikacja to więcej czasu poświęconego dla pacjenta a lekarze są znużeni swoją pracą w placówkach na NFZ. Panuje zasada ,,byle do końca dyżuru".
- Lekarze często chcą szybko powiedzieć, co muszą i idą do kolejnego pacjenta. Rzadko zdarza się, żeby lekarz zapytał czy są jakieś pytania.
- Nie mają czasu.
- Moim zdaniem po 70tym pacjencie danego dnia lekarz jest już zmęczony.
- Lekarze przechodzą do porządku dziennego nad stanem zdrowia chorego , nieuleczalną chorobę traktują jako coś nieuchronnego, a pacjent niech sam sobie radzi.

chloniak.org

Co utrudnia komunikację z lekarzem?

Jak zrozumieć, czyli wpływ teorii Carla Junga na jakość wizyty u lekarza



1875-1961

Czerwony kolor osobowości

czerwoni postrzegają samych siebie jako stanowczych, ambitnych, skłonnych do rywalizacji, zdecydowanych, niezależnych, ceniących czas oraz obdarzonych silną wolą.

Inni mogą mieć o nich nieco mniej przychylne zdanie. Czerwoni jawią się im jako natarczywi, dominujący, dokładni i twardzi. Nie słuchają, często się niecierpliwą, z łatwością wygarniają innym ich błędy, są wybuchowi i choleryczni. Zachowują się jak zdystansowani władcy.

Niebieski kolor osobowości
Niebiescy mają siebie za osoby dociekliwe, dokładne, logiczne i myślące, które dbają o jakość i szczegóły. Są refleksyjni, systematyczni uporządkowani i skromni. Ich słowa są zawsze przemyślane i wyważone. Są może nieco wymagający, ale dzięki nim firma działa sprawnie.

Po drugiej stronie barykady znajdą się ci, którzy będą uważać niebieskich za krytycznych, wybrednych moralizatorów o wąskich horyzontach umysłowych, którzy zbyt dużą wagę przykładają do szczegółów, przez co są opieszali. Co więcej mają się za mądrzejszych od wszystkich innych.

Jednak często mają ku temu powody. Niebiescy, nastawieni na zadanie introwertycy, zawsze są perfekcyjnie przygotowani do zadania. Ich dbałość o szczegóły i znajomość odpowiedzi na każde pytanie stawia ich w rolach ekspertów. W firmach zajmują zwykle analityczne stanowiska.

Żółty kolor osobowości

Żółci uważają się za pełnych entuzjazmu, spontanicznych i twórczych ludzi. Sądzą, że są komunikatywni, łatwi w kontaktach, elastyczni i bezpośredni. To urodzeni optymiści, którzy nad nudną pracę przekładają rozrywkę i dobrą zabawę.

Ktoś, kto jest dokładnym przeciwieństwem żółtych, będzie miał ich za porywczych, nieproduktywnych i niezdyscyplinowanych egoistów, którzy wolą gadać (i to wciąż o sobie) zamiast pracować. Co więcej, nie umieją słuchać, są roztargnieni i nie dbają o szczegóły.

Zielony kolor osobowości

Zieloni są godni zaufania, spokojni i przyjacielscy. Liczą się z innymi, bo umieją ich słuchać, są cierpliwi, zrównoważeni i myślący. Przynajmniej takie mają o sobie zdanie.

Inni mogą twierdzić, że zieloni są uparci i nie lubią zmian. Są niesamodzielni i pasywnie unikają jakiegokolwiek głębszego zaangażowania. Odkładają w nieskończoność ważne decyzje, a ich awersja do konfliktów sprawia, że boją się wyrazić własne zdanie, nawet jeśli wiedzą, że mają rację.

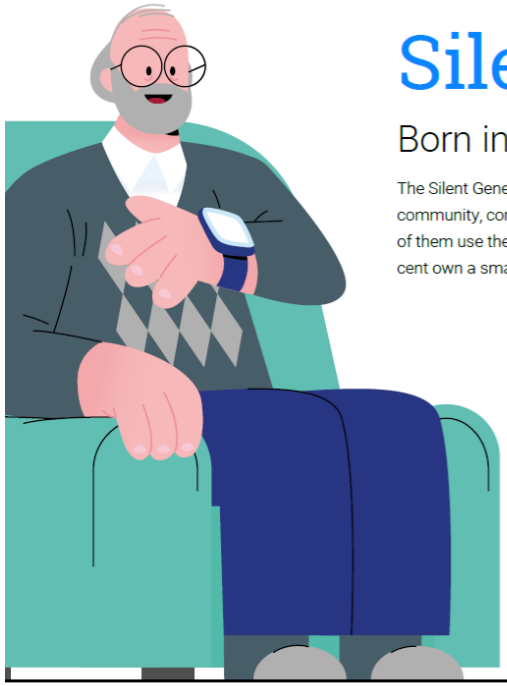
Zieloni w pracy muszą mieć zapewnione poczucie bezpieczeństwa. Ważne jest zatem, by wysłuchać, co im leży na sercu i zachęcać do działania. Nie krytykować publicznie, a uwagi przekazywać w cztery oczy. Zielonym potrzebne są również jasne instrukcje wykonania zadania oraz ktoś, kto obejmie dowodzenie w danym projekcie.

Generation Z

Born in 1997–2012

It should come as no surprise that Gen Z people feel most comfortable using modern technology. They are the first generation to be "born with a smartphone in their hands". For this reason, research shows[10] they are most likely to choose remote healthcare. Some 41% of Generation Z prefer telemedicine to in-person doctor visits, compared to 33% of Millennials and 9% of Baby Boomers.

"Zs" grew up with social media and apps, so they expect information and health services to be available on demand and in a variety of options. Convenience is the most important thing for them – for which they are often willing to give up personal contact with a doctor.[11] Medical facilities that want to attract this group of patients can take advantage of their presence on social media, offering opportunities such as registering for consultations online and text reminders about planned visits.



Silent Generation

Born in 1928–1945

The Silent Generation shares traditional values such as respect, discipline, hard work, community, conformity, and financial conservatism. According to research[1], only 62% of them use the Internet and less than half (45%) have broadband at home. Forty per cent own a smartphone, but only 33% have a tablet and 28% use social media.

This generation prefers traditional approaches to healthcare and in-person visits to the doctor. People belonging to the Silent Generation value personal interactions and the time devoted to them by medical personnel, and more often follow their recommendations[2]. Their visits are more frequent and last longer than for younger generations.

Ale musimy być też przygotowani na…

Czy można znaleźć wspólny język?
Jak przygotować się do wizyty?

1. Przygotuj swoja listę pytań
2. Bądź na czas
3. Przygotuj alfabetycznie lub datami wcześniejsze wyniki badań (badania obrazowe, szczepienia, leki zażywane, dokumentację dot. wcześniejszych pobytów w szpitalu
4. Leki: nazwa, dawka, ew. objawy niepożądane
5. Przygotuj listę swoich objawów
6. Pokaż swoje wyniki np. na smartwatch (ciśnienie krwi, tętno, poziom glukozy)
7. Bądź uczciwy wobec swojego lekarza

Opcje terapeutyczne

Czyli czy masz wpływ na rodzaj leczenia….

Jak rozmawiać o opcjach terapeutycznych?

1. Zapytaj jakie są opcje terapeutyczne:

A. Co to jest „watch and wait”?

B. Metody farmakologiczne

C. Chirurgia

D. Radioterapia

E. Badanie kliniczne

2. Przedyskutuj ryzyko i korzyści

3. Rozważ, jak dana terapia wpłynie na Twoje życie

Jak rozmawiać o opcjach terapeutycznych- chirurgia?

1. Zapytaj jakie są opcje terapeutyczne

2. Zapytaj jakie są doświadczenia w przypadku takich zabiegów i jakie ośrodek ma doświadczenie w leczeniu takich pacjentów jak Ty

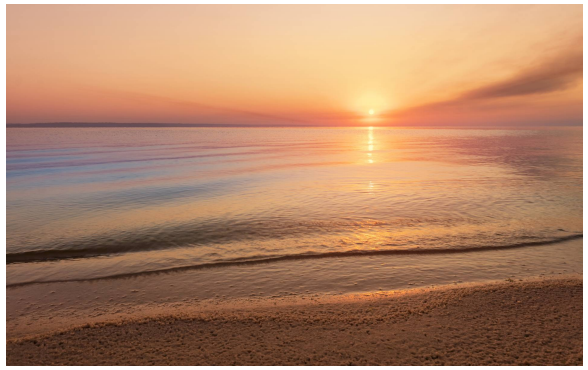
3. Zapytaj co może dać ci ta operacja, ale też jakie problemy mogą się pojawić po operacji

4. Jaki rodzaj znieczulenia jest stosowany w czasie operacji

5. Jak długo będziesz musiał leżeć w szpitalu

4. Przedyskutuj ryzyko i korzyści

5. Rozważ, jak dana terapia wpłynie na Twoje życie



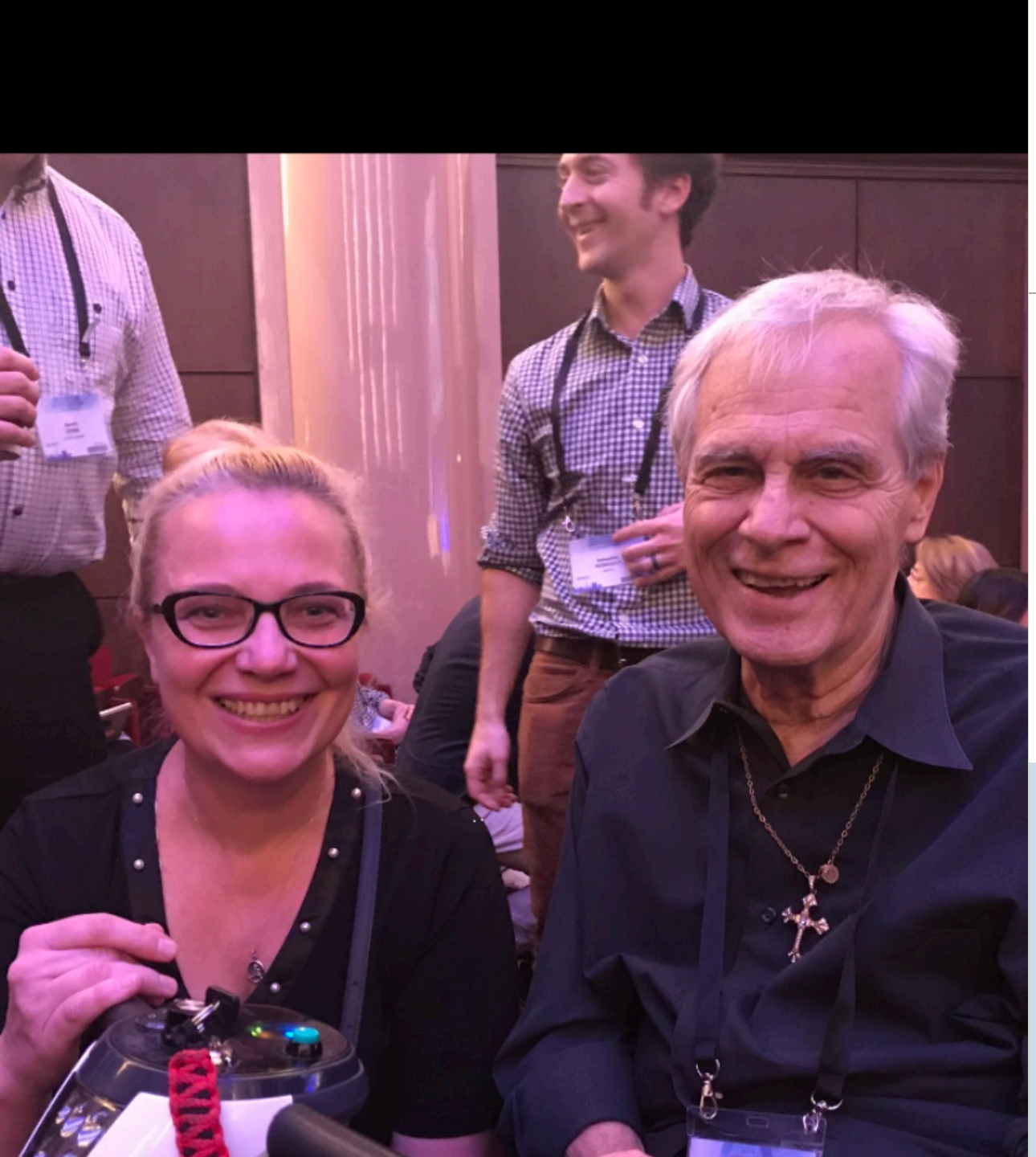
Wszyscy jesteśmy różni, ale…

… nawet sama przyroda pokazuje nam, że tylko w różnorodności jest przetrwanie

…każdy kolor jest ważny

…możemy być uważni na siebie-po obu stronach gabinetu lekarskiego siedzi człowiek

…przypomnij sobie ten wykład, kiedy będziesz rozmawiał ze swoim lekarzem i wykorzystaj czas wizyty najlepiej jak umiesz



Jaki kolor emocji tu dominuje?