

Spis treści

Wstęp	IX	Model postępowania lekarskiego ukierunkowany na pacjenta	31
Noty o Autorach	XI	Model postępowania lekarskiego ukierunkowany na lekarza	32
1 Komunikacja werbalna i niewerbalna	1	Bariery komunikacyjne	33
Definicje komunikacji	1	Podsumowanie	38
Werbalne aspekty komunikacji interpersonalnej	1	6 Emocje w relacji lekarz–pacjent: jak sobie z nimi radzić	41
Komunikacja niewerbalna	3	Emocje i zachowania pacjentów a ich postawy podczas wizyty	42
2 Techniki rozmowy z pacjentem	7	Emocje a terytorium psychologiczne	43
Techniki pomocne w rozmowie z pacjentem	7	Asertywność, czyli obrona terytorium psychologicznego	44
Jakie pytania zadawać?	9	7 Postępowanie z dzieckiem i jego opiekunami. Porozumiewanie się z nastolatkiem	49
Jakich pytań unikać?	10	Prowadzenie rozmowy z dzieckiem	49
3 Jak poprawnie prowadzić wywiad	13	Bariery w komunikacji lekarz–pacjent w pediatrii	50
Praktyczne aspekty komunikacji między lekarzem a pacjentem w trakcie wywiadu	13	Postępowanie z noworodkiem	50
4 Telekonsultacje	21	Komunikacja z dzieckiem w wieku niemowlęcym i przedszkolnym	50
Telemedyczna rewolucja	21	<i>Compliance</i> w pediatrii	51
Telekonsultacje	21	Postępowanie z nastolatkiem	52
Przebieg telekonsultacji	22	Relacja z dziećmi przewlekle chorymi i objętymi opieką paliatywną	52
Głos i sposób mówienia	23	Dziecko krzywdzone	53
Badanie lekarskie	23	8 Zasady komunikowania się z pacjentem w podeszłym wieku	57
Zalety i ograniczenia telekonsultacji	24	Podstawowe zasady relacji terapeutycznej	58
Wideokonsultacje	24	Strategia dziecka, maski i niepamięci	60
Przygotowanie	24	<i>Baby talk</i>	60
Poufność	24	Infrahumanizacja	61
Porozumienie	26	9 Komunikacja z pacjentem przewlekle chorym	63
Badanie kliniczne	26		
Trudne sytuacje	26		
Podsumowanie (porady)	27		
5 Wybrane sposoby komunikowania się lekarza z pacjentem	29		
Choroba i dolegliwość	30		

10 Kontakt z pacjentem przewlekle chorym (schorzenia neurodegeneracyjne, układu krążenia, zaburzenia psychiczne)	67	Czystość i brud.	101
Choroby neurodegeneracyjne	68	Nieakceptowane praktyki kulturowe	101
Choroby serca	70	Podsumowanie	102
Zaburzenia psychiczne	72	15 Komunikacja z pacjentem w dobie COVID-19	105
Podsumowanie	73	Przekazywanie informacji o podejrzeniu lub potwierdzeniu zakażenia SARS-CoV-2. ...	106
11 Wsparcie informacyjne chorych na stwardnienie rozsiane przez lekarza podstawowej opieki zdrowotnej	75	Rozmowa z pacjentem, który nie stosuje się do zasad reżimu sanitarnego.	106
Okresy wzmożonego zapotrzebowania na wsparcie informacyjne	76	Pacjent zgłasza obiekcyjne związane z utrudnieniami spowodowanymi sytuacją epidemiczną.	109
Na co należy zwrócić uwagę przy komunikacji z chorym na SM?	77	Rozmowa z pacjentem, który chce odwiedzić członków rodziny przebywających na oddziale leczącym pacjentów z COVID-19 – co jest niemożliwe.	110
12 Przekazywanie pacjentowi i jego rodzinie złych i trudnych informacji dotyczących stanu zdrowia	81	Reagowanie na agresywne zachowania wobec personelu medycznego.	111
Fazy przyswajania złych wiadomości	81	Rozmowa z pacjentem z zaburzeniami depresyjnymi wywołanymi epidemią, chorobą, izolacją itp.	112
Czy i jak przekazywać chorym złe wiadomości?	83	Podsumowanie	113
Mechanizmy obronne lekarzy.	84	16 Rozmowa z pacjentem uzależnionym od substancji psychoaktywnych	115
Przekazywanie złych wiadomości	84	Jak często i kiedy można podejrzewać problemy z uzależnieniem u potencjalnego pacjenta w POZ?	116
13 Jak komunikować ryzyko związane z terapią?	89	Strategie pierwszego etapu.	118
Komunikowanie ryzyka za pomocą liczb. ...	89	Motywacja	120
Werbalne określenia ryzyka	90	Pięć procedur stosowanych na wczesnym etapie budowania motywacji	121
Ramy czasowe	91	Opór pacjenta	123
Pomoce graficzne	92	Dwuznaczność.	123
Komunikowanie zmian w ryzyku	92	Dopalacze	125
14 Komunikacja z pacjentami odmiennych kultur	97	17 Jak rozmawiać o problemach seksualnych?	127
Podstawowe informacje z zakresu komunikacji międzykulturowej potrzebne w opiece medycznej	97	Rozmowa z ofiarą przemocy	127
Wstęp	97	Rozmowa z ofiarą przemocy.	127
Wrażliwa kulturowo opieka medyczna.	97	Definicja przemocy domowej (<i>domestic violence</i>), przemocy w rodzinie (<i>family violence</i>)	127
Kulturowe różnice w stylach komunikacji z pacjentem	98	Zdefiniowanie przemocy wobec dziecka. ...	127
Kontakt wzrokowy i orientacja przestrzenna a odmienności kulturowe	99	Pomoc ofiarom przemocy w zakładach opieki zdrowotnej	127
Relacje między płciami w opiece medycznej	100	Dziecko – ofiara przemocy	130
Relacje ze starszymi pacjentami i rola rodziny w procesie podejmowania decyzji	100	Rozmowa o problemach seksualnych	131
Dieta i praktyki religijne	100	Osoby starsze	133

18 Udzielanie pomocy oraz komunikacja z osobami w sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia i z osobami pomagającymi (tragedie i kataklizmy)	135	22 Motywowanie pacjentów do przestrzegania zaleceń	167
Manifestacja kliniczna	136	Czynniki wpływające na przestrzeganie zaleceń	168
Ujęcie medyczne	136	Motywacja pacjenta	169
Mechanizm wsparcia społecznego dla osób poszkodowanych i udzielających pomocy	138	Formułowanie celu	169
Ruchy samopomocowe	138	Rola lekarza	170
Pomoc w postaci interwencji kryzysowej i psychoterapii	138	Jak motywować pacjenta w duchu Dialogu Motywującego?	171
Etapy pracy z traumą	139	Nie zawsze wszystko się udaje	171
Wymagania wobec osób udzielających pomocy i działania skierowane do nich	140	Zrozumieć przyczyny niepowodzeń	173
Sposób komunikacji podczas udzielania pomocy	142	Nowoczesne technologie w motywowaniu pacjentów	173
19 Komunikacja z pacjentami i ich rodzinami na oddziałach intensywnej terapii	145	23 Udział pacjenta w podejmowaniu decyzji medycznych	177
Jak komunikować się na oddziałach intensywnej terapii?	146	Wspólne podejmowanie decyzji (<i>shared decision making</i>)	178
Modele komunikacji	146	Udział pacjenta w procesach ustalania wysokości i zasadności refundacji leków i oceny technologii medycznych	180
Informowanie o niepomyślnym rokowaniu lub śmierci pacjenta	148	24 Odkrywanie potrzeb jako ważny element w komunikacji lekarza z pacjentem	183
Donacja narządów	149	Potrzeby pacjenta a jakość komunikacji lekarza z pacjentem	183
Komunikacja alternatywna	151	Warunki odkrywania potrzeb pacjenta	186
Podsumowanie	151	Odkrywanie potrzeb pacjenta w pediatrii	188
20 Na czym polega współpraca lekarza z pacjentem?	153	Ograniczenia w odkrywaniu potrzeb pacjenta	190
<i>Adherence</i> w chorobach przewlekłych	153	25 Troska, empatia, wsparcie	193
Współpraca z pacjentami z chorobami o poważnym rokowaniu	154	26 Zasada zachowania intymności i prywatności pacjenta	197
<i>Non-adherence</i> w leczeniu onkologicznym	156	Życzliwość	197
Wymiary współpracy lekarza z pacjentem	157	Intymność	198
Działania umożliwiające poprawę współpracy z chorym	157	Prywatność	199
21 Bariery w budowaniu relacji lekarza z pacjentem	161	Prywatność a telemedycyna	200
Bariery związane z organizacją opieki medycznej	162	Naruszenie prywatności oraz intymności	201
Bariery związane z chorobą	162	27 Wdzięczność w relacji pacjenta z lekarzem	203
Bariery związane z lekarzem	163	Wdzięczność jako uczucie moralne	203
		Postaci wdzięczności	204

28 Rozmowy z pacjentami u schyłku życia	207	Portret osoby agresywnej i zasady przeciwdziałania agresji	233
Definicja śmierci	207	32 Agresja w przychodni oraz w izbie przyjęć	237
Definicja uporczywej terapii	207	Złość a agresja	237
Aspekty prawne i deontologiczne	208	Przyczyny zachowania agresywnego	238
Umiejętności lekarza	208	Relacyjny charakter agresji i złości	238
Ogólne zasady komunikacji z rodziną umierającego pacjenta	209	Agresja w przychodni	239
Komunikowanie złego rokowania	210	Agresja w izbie przyjęć	240
Rozmowa z chorym i rodziną	210	Sytuacje agresji w relacji lekarz–pacjent jako przykład realizacji tzw. gier transakcyjnych	241
Komunikowanie objawów zwiastujących śmierć	211	33 Agresja dzieci i nastolatków wobec personelu medycznego	245
Gdy natkniesz się na umieranie	212	Formy agresji występujące u dzieci w wieku przedszkolnym	245
Pomoc instytucjonalna w okresie umierania/hospicja. Jak to zakomunikować?	212	Agresja u dzieci w wieku szkolnym	247
Na co zwracać uwagę w komunikacji z opiekunem?	213	Agresja nastolatków	248
Czułość wobec przemocy	213	Agresja ze strony rodziców i opiekunów dzieci	248
Rola psychologa i duchownego	213	Agresja w pediatrycznej opiece medycznej	249
Żałoba – opieka i towarzyszenie rodzinie	214	34 Agresja osób z rozpoznaniem choroby psychicznej na oddziałach psychiatrycznych	251
Chory niepokodzony z rozpoznaniem terminalnym	214	Definicja problemu	251
29 Gabinet lekarza rodzinnego jako przestrzeń komunikacji	217	Rozpowszechnienie zachowań agresywnych na oddziałach psychiatrycznych	251
Aranżacja gabinetu lekarskiego	217	Formy przejawiania zachowań agresywnych	253
Lekarz i pacjent przy biurku lekarskim	218	Czynniki ryzyka zachowań agresywnych	254
30 Choroby sprzyjające agresji	221	Narzędzia oceny ryzyka wystąpienia zachowań agresywnych	255
Biopsychologiczne podłoża agresji	221	Rozpoznawanie ryzyka zachowań autoagresywnych u osób z zaburzeniami psychicznymi	257
Choroba a agresja	222	Formy zapobiegania agresji, strategie postępowania	258
Agresja u chorych dzieci	222	Zachowania chroniące personel medyczny i innych pacjentów przed agresją	261
Agresja a niepełnosprawność intelektualna	223	Leczenie farmakologiczne	261
Agresja u osób uzależnionych	224	Odpowiedzialność prawna pacjenta za popełnione czyny agresywne	262
Zaburzenia osobowości sprzyjające agresji: antyspołeczne, borderline, narcystyczne, paranoidalne	224	Podsumowanie	263
Podstawowe zasady radzenia sobie z agresywnymi pacjentami	227		
31 Przykłady zachowań agresywnych i sposoby radzenia sobie z agresywnym pacjentem	229		
Przyczyny i postaci agresji	229		
Przykłady zachowań agresywnych	230		