Pacientas ir gydytojas. Bendravimo įgūdžių gerinimas

Gyd. Aida Mankutė

- 2018-11-24 -

Kauno klinikų priimamajame 9 valandas praleidusi moteris: „Nėra ten net apsimestinio rūpesčio“

Naujas Kauno klinikų priimamasis: viskas tviska, bet žmonės pagalbos laukia daugybę valandų

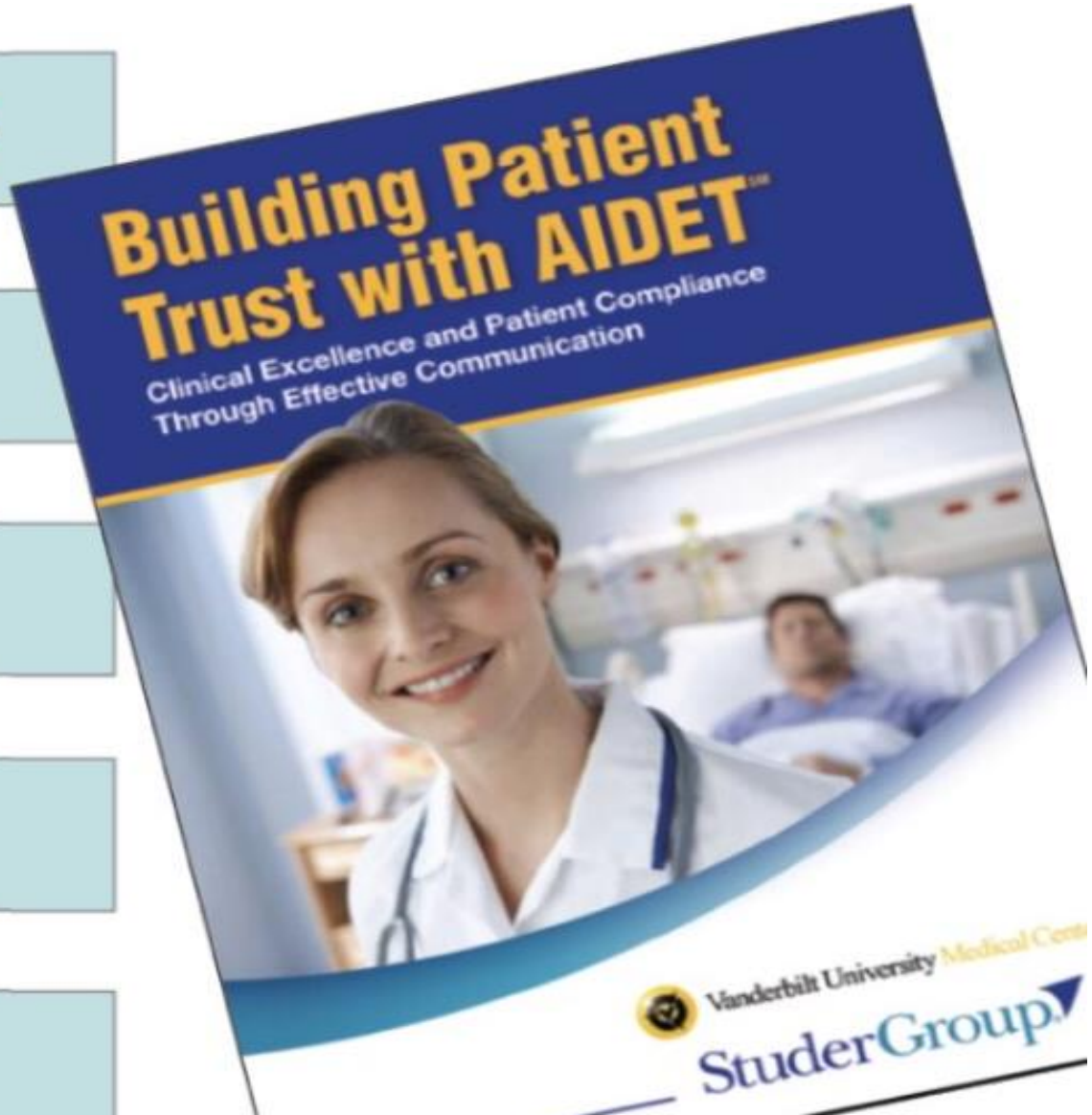
“Extensive research has shown that no matter how knowledgeable a clinician might be, if he or she is not able to open good communication with the patient, he or she may be of no help.”

“Geresnius rezultatus lemia ne gydytojo kompetencija, bet bendravimo įgūdžiai”

- Hospital C, Khursheed M, Fayyaz J, Zia N, Feroze A, Jamil A, et al. Real-Time Patient Satisfaction of Emergency Department Services in a Tertiary-. 2014;4(3):2–7.
- Strauss RW, Mayer TA. . -a- robert w. strauss thom a. mayer.
- Delaney MC, Page DB, Kunstadt EB, Ragan M, Rodgers J, Wang HE. Inability of Physicians and Nurses to Predict Patient Satisfaction in the Emergency Department. 2015;XVI(December):1088–93.

AIDET

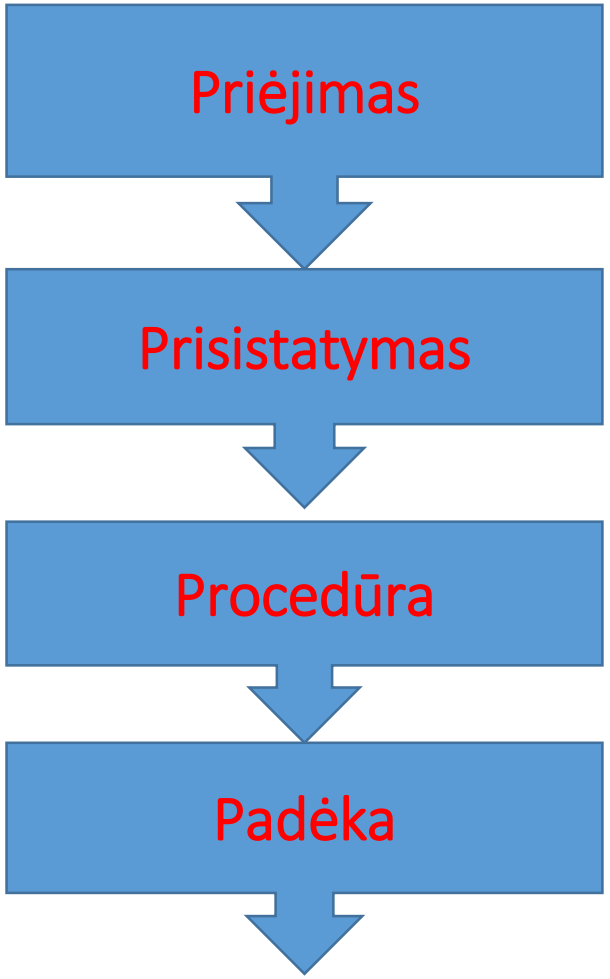
A	Acknowledge
I	Introduce
D	Duration
E	Explanation
T	Thank You



Kas gali naudoti AIDET/4 P

- Valytojai
- Pagalbiniai darbuotojai
- Slaugytojų padėjėjai
- Slaugytojos
- Paramedikai
- Registratorės
- Studentai
- Rezidentai
- Visų sričių gydytojai, skyriaus vedėjai, konsultantai, profesoriai
- Medicinos technikai
- Laborantai
- Profesoriai
- Teisininkai
- Audito tarnybos atstovai

AIDET/4 P



Acknowledge / Priėjimas

- Geras pirmas įspūdis
- Šypsokitės ☺
- Palaikykite akių kontaktą
- Jei matote pirmą kartą, kreipkitės pavarde, pasitikslinkite, ar kalbate su reikiamu žmogumi
- Palieskite, jei Jūsų nemato, pradėkite kalbėti tik kai į Jus atkreips dėmesį
- Paspauskite ranką
- Elkitės pagarbiai (prašykite atlikti veiksmus, ne liepkite, įtraukite į pokalbį)

VINYL GLOVES

REGISTRATŪRA
1001

Introduce / Prisistatymas

- Pasakykite vardą, pavardę, pareigas, įstaigą
- Koks jūsų ryšys su pacientu?
- Pagirkite savo komandą
- Užtikrinkite privatumą

EMERGENCY MEDICINE
FADĚKA

EMERGENCY MEDICINE
PADĚKA
magnum
ViewSonic

Duration / Explanation / Procedūra

- **Laikas**. Informuokite apie procedūros trukmę, laiką, jei atidėta nurodykite priežastį
- Nuolat informuokite apie pasikeitimus
- Paaiškinkite, kodėl ir kaip bus atliekama, ko tikėtis
- Paklauskite ar suprato, ar turi klausimų, išklausykite
- Naudokite suprantamus žodžius

Thank you/ Padėka

- Padėkokite, kad palaukė, pasirinko jūsų (gydymo) įstaigą
- *Džiaugiuosi, kad galėjau Jumis šiandien pasirūpinti*
- Džiaugiuosi, kad atvykote/ apsilankėte
- *Ar dar galėčiau kuo nors padėti?*

Filmukai

AIDET/ 4P

- Lengva išmokti ir naudoti
- Efektyvu
- Saugu
- Neužtruksite ilgiau