

Εργαλείο 2.Επικοινωνία με Σαφήνεια

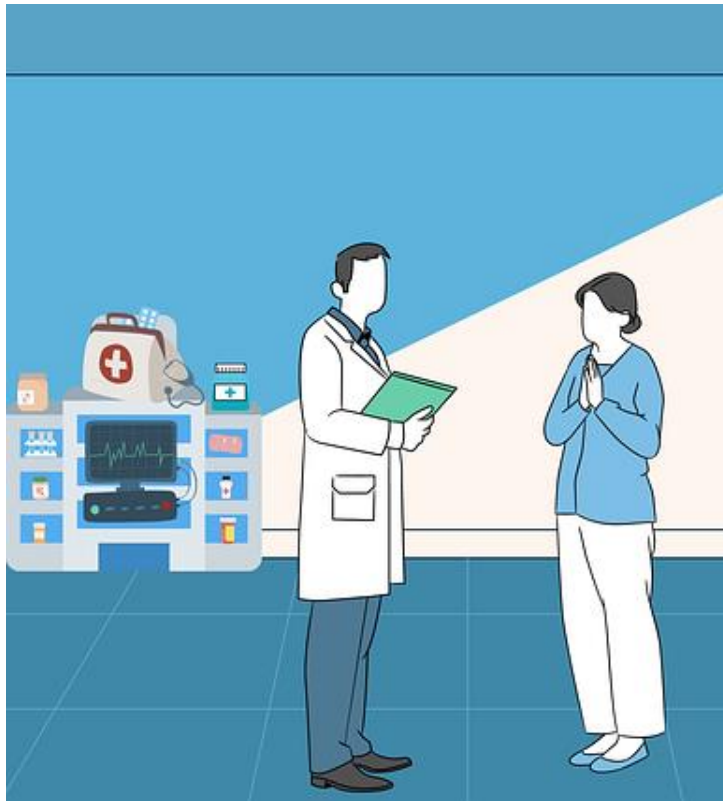


Image by Elf-Moondance from Pixabay. <https://pixabay.com/illustrations/patient-doctor-clinic-consultation-6109088/>

Σύνοψη

Η χρήση ξεκάθαρων στρατηγικών προφορικής επικοινωνίας μπορεί να βοηθήσει τους ηλικιωμένους ασθενείς να κατανοήσουν καλύτερα τις πληροφορίες για την υγεία τους. Η επικοινωνία με σαφήνεια τους βοηθά να νιώθουν ότι συμμετέχουν ενεργά στην φροντίδα της υγείας τους και αυξάνει την πιθανότητα να τηρήσουν το θεραπευτικό πλάνο.

Προσωπικές Εμπειρίες

Οι ασθενείς κατανοούν λανθασμένα τις πληροφορίες για την υγεία πιο συχνά από ό,τι πιστεύουν οι επαγγελματίες υγείας. Για παράδειγμα, ένας νοσηλευτής στο «Βοήθεια στο Σπίτι» που χρησιμοποιούσε το Εργαλείο 4 μοιράστηκε μια ιστορία μίας ηλικιωμένης ασθενής του που δεν μπορούσε να χρησιμοποιήσει τοπική θεραπεία για να θεραπεύσει την πληγή της. Η ασθενής κατάλαβε ότι η θεραπεία δεν μπορούσε να πραγματοποιηθεί στο σπίτι και έπρεπε να κλείσει ραντεβού στο Ιατρείο (αντί να καταλάβει ότι δεν μπορούσε να χρησιμοποιήσει τοπική θεραπεία).
–Υπηρεσία Βοήθεια στο Σπίτι

Αναλαμβάνοντας Δράση

Χρησιμοποιήστε στρατηγικές για επικοινωνία με σαφήνεια.

- **Υποδεχτείτε τα ηλικιωμένα άτομα με ζεστασιά:** Υποδεχτείτε τους πάντες με ένα ζεστό χαμόγελο και διατηρήστε φιλική στάση στη διάρκεια της επίσκεψης.
- **Να έχετε οπτική επαφή:** Διατηρήστε επαφή με το βλέμμα σε όλη τη διάρκεια της συνάντησης και προτιμήστε να καθίσετε κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας. Λάβετε υπόψη την κουλτούρα, τα έθιμα και τις πεποιθήσεις, για να έχετε έναν μπούσουλα ως προς την επαφή με το βλέμμα και την απόσταση. Σεβαστείτε το χώρο του ασθενή σε κάθε περίπτωση.

■ ■ **Ακούστε με προσοχή, ενσυναίσθηση και γνήσιο ενδιαφέρον (ενεργητική ακρόαση):** Προσπαθήστε να μη διακόπτετε την ώρα που μιλάνε. Δώστε προσοχή και να απαντάτε στα ερωτήματα που θέτουν και στα ζητήματα που τα απασχολούν.

■ ■ **Χρησιμοποιήστε απλή, μη ιατρική γλώσσα:** Χρησιμοποιήστε απλή, μη ιατρική γλώσσα: Μην χρησιμοποιείτε ιατρικούς όρους και συντομογραφίες. Χρησιμοποιήστε κοινές λέξεις που θα χρησιμοποιούσατε για να εξηγήσετε ιατρικές πληροφορίες στους φίλους ή την οικογένειά σας, όπως στομάχι ή κοιλιά αντί για κοιλιακή χώρα.

■ ■ **Χρησιμοποιήστε τα λόγια του ηλικιωμένου ατόμου:** Σημειώστε ποιες λέξεις χρησιμοποιεί το ίδιο για να περιγράψει το πρόβλημα υγείας που το απασχολεί και χρησιμοποιήστε τις στη συνομιλία σας.

■ ■ **Λάβετε υπόψη σας την προσωπικότητα του ηλικιωμένου που συνομιλείτε.** Οι ηλικιωμένοι ασθενείς μπορεί να υποφέρουν από νοσήματα που μπορεί να επηρεάζουν την επικοινωνία όπως για παράδειγμα κατάθλιψη, αγχώδεις διαταραχές, διαταραχές προσωπικότητας, άνοια κα. Σε αυτές τις περιπτώσεις χρειάζεται να στηρίξετε την επικοινωνία με τη συμμετοχή και ενός ατόμου από το περιβάλλον του ασθενούς. Παρόλα αυτά βεβαιωθείτε ότι η επικοινωνία απευθύνεται αρχικά στον ασθενή και ότι δεν παραγκωνίζεται για λόγους ευκολίας.

■ ■ **Μη βιάζεστε:** Να μιλάτε αργά και καθαρά. Αποφύγετε να κάνετε παράλληλα κάτι άλλο ενώ μιλάτε με τον ηλικιωμένο ασθενή

■ ■ **Περιορίστε και επαναλάβετε το περιεχόμενο:** Δώστε προτεραιότητα σε όσα πρέπει να συζητηθούν και περιορίστε τις πληροφορίες σε 3-5 βασικά σημεία και επαναλάβετε τα.

■ ■ **Να είστε συγκεκριμένοι και περιεκτικοί:** Μη χρησιμοποιείτε ασαφείς και υποκειμενικούς όρους που μπορούν να ερμηνευτούν ποικιλοτρόπως.

■ ■ **Δείξτε γραφικές απεικονίσεις:** Σχεδιάστε εικόνες, χρησιμοποιήστε εικονογραφήσεις ή δείξτε τρισδιάστατα μοντέλα. Όλες οι εικόνες και τα μοντέλα

πρέπει να είναι απλά, σχεδιασμένα για να παρουσιάζουν μόνο τις σημαντικές έννοιες, χωρίς λεπτομερή ανατομία.

■ **Δείξτε πώς γίνεται.** Είτε για την εκτέλεση μια άσκησης είτε για τη λήψη ενός φαρμάκου, μια επίδειξη για το πώς γίνεται κάτι μπορεί να είναι πιο κατανοητή από μια λεκτική εξήγηση.

■ **Ενθαρρύνετε τις ερωτήσεις:** Ανατρέξτε στο **Εργαλείο 9: Ενθάρρυνση Ερωτήσεων**, για καθοδήγηση σχετικά με το πώς να ενθαρρύνετε τους ασθενείς σας να κάνουν ερωτήσεις. Κάντε διάλογο.

■ **Εφαρμόστε τη μέθοδο Teach-Back:** Επιβεβαιώστε ότι τα ηλικιωμένα άτομα κατανοούν τι πρέπει να γνωρίζουν και να κάνουν ζητώντας τους να εξηγήσουν σημαντικές πληροφορίες, όπως οδηγίες. Ανατρέξτε **στο Εργαλείο 3: η μέθοδος Teach-Back**, για περισσότερες οδηγίες σχετικά με τον τρόπο χρήσης της μεθόδου Teach-Back.

■ **Αναζητήστε για συμπεριφορές και σημάδια του ηλικιωμένου ατόμου που φανερώνουν ότι δεν έχει κατανοήσει τις οδηγίες**

Υιοθετήστε την προσωποκεντρική προσέγγιση στην επικοινωνία

Η προσωποκεντρική προσέγγιση στη φροντίδα και την επικοινωνία των επαγγελματιών υγείας με τους ηλικιωμένους ασθενείς θεωρείται κεντρική διάσταση. Η έννοια περιλαμβάνει την αντιμετώπιση του ατόμου με σεβασμό ως μία ξεχωριστή οντότητα με δικές της ανάγκες και την ενεργοποίηση του περιβάλλοντος προς αυτή την κατεύθυνση με την κάλυψη αυτών των αναγκών (εξατομικευμένη φροντίδα, αλλαγές στο περιβάλλον, αλλαγές στο σύστημα υγείας) (ΠΟΥ, 2015). Πρόσφατη έρευνα από τον ΠΟΥ αναφέρει ότι η προσωποκεντρική προσέγγιση συνδέεται με χαμηλότερα έξοδα για την υγεία.

Μπορείτε να εκπαιδευτείτε στις αρχές της προσωποκεντρικής θεωρίας μέσα από το [εκπαιδευτικό εγχειρίδιο Tenderness4Life](#)

Μπορείτε να βρείτε βίντεο στα Ελληνικά για την ποιότητα ζωής, την ιδιωτικότητα του ατόμου, τη συμπονετική φροντίδα, τη συνεργασία και επικοινωνία και τη σημασία της αυτονομίας.

- [Η ποιότητα ζωής](#)
- [Η σημασία της ιδιωτικότητας του ατόμου](#)
- [Η συμπονετική φροντίδα](#)
- [Συνεργασία και επικοινωνία](#)
- [Η σημασία της αυτονομίας για τους αποδέκτες φροντίδας](#)

■ ■ Δημιουργήστε σχέση εμπιστοσύνης και σεβασμού κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας.

■ ■ Το κάθε άτομο έχει μία ιστορία. Δώστε χρόνο να σας εκφράσει τις ανησυχίες του και να πει την ιστορία του.

■ ■ Διερευνήστε τις ανησυχίες τους .

■ ■ Βάλτε στόχους για κάθε συνάντηση. Δώστε χρόνο στον εαυτό σας να προετοιμαστείτε για κάθε ηλικιωμένο ασθενή, εάν δεν είναι η πρώτη φορά που επισκέπτεται την υπηρεσία σας.

Τι πρέπει να γνωρίζετε για τους ηλικιωμένους ασθενείς κατά την επικοινωνία σας μαζί τους

Όταν επικοινωνείτε με τα ηλικιωμένα άτομα χρειάζεται να λαμβάνεται υπόψη τους παρακάτω παράγοντες ώστε να υπάρχει αποτελεσματική επικοινωνία και μάθηση νέων συμπεριφορών.

■ ■ **Γνωστικά προβλήματα.** Σε ορισμένες περιπτώσεις τα ηλικιωμένα άτομα μπορεί να αντιμετωπίζουν διαταραχές μνήμης, οι οποίες να παραμένουν

αδιάγνωστες και η επικοινωνία να δυσχεραίνει λόγω αδυναμίας μάθησης και συγκράτησης των πρόσφατων πληροφοριών.

Ακόμη όμως σε περιπτώσεις που δεν εμφανίζονται προβλήματα μνήμης, χρειάζεται να λάβετε υπόψη σας ότι για να επιτευχθεί μάθηση νέων πληροφοριών χρειάζεται περισσότερος χρόνος σε μεγαλύτερες ηλικίες.

■ **Ψυχοσυναισθηματικά προβλήματα.** Εκτός από τις διαταραχές μνήμης, συχνά τα ηλικιωμένα άτομα έρχονται αντιμέτωπα με καταθλιπτικές διαταραχές που μπορεί να οφείλονται στις αλλαγές που συνοδεύει το γήρας σε επίπεδο εργασίας (από την εργασία σε συνταξιοδότηση), σε περιορισμούς στην κινητικότητα (μείωση δραστηριοτήτων), κοινωνικότητα (απώλεια φίλων και συγγενικών προσώπων) και σε προϋπάρχουσες ψυχικές διαταραχές.

■ **Αισθητηριακά προβλήματα.** Κατά την επικοινωνία σας με τα ηλικιωμένα άτομα χρειάζεται να λαμβάνετε υπόψη προβλήματα στην όραση και την ακοή. Μιλήστε αργά και καθαρά. Μην φωνάζετε σε υψηλές συχνότητες, μιας και αυτό έχει το αντίθετο αποτέλεσμα στα άτομα με προβλήματα ακοής.

■ **Ευαλωτότητα και προβλήματα κινητικότητας.** Τα ηλικιωμένα άτομα εμφανίζουν αυξημένο ποσοστό νόσησης από νοσήματα της Τρίτης Ηλικίας (Άνοια, Καρδιαγγειακά νοσήματα, Διαβήτης, Καρκίνος, Πνευμονολογικές και Ορθοπεδικές παθήσεις). Επιπλέον, η ίαση μπορεί να καθυστερεί και το άτομο να λαμβάνει πολλά φάρμακα για την αντιμετώπιση των διαφορετικών νοσημάτων. Η ευαλωτότητα των ηλικιωμένων οφείλεται σε πολλούς παράγοντες και συνδέεται με το στρες που βιώνει το ηλικιωμένο άτομο με ήδη μειωμένες αντοχές. Πολλοί ειδικοί ορίζουν την ευαλωτότητα ως συνώνυμο της αναπηρίας και της συνοσηρότητας που σχετίζεται με την ιδρυματοποίηση, τις πτώσεις, αυξημένη θνησιμότητα και νοσηλείες [21]

■ **Γλωσσικές, πολιτισμικές και θρησκευτικές πεπιοθήσεις.** Οι γλωσσικές, πολιτισμικές και θρησκευτικές πεπιοθήσεις των ηλικιωμένων ατόμων μπορεί να επηρεάσει την επικοινωνία με τους επαγγελματίες υγείας. Είναι κύριο στοιχείο της

επικοινωνίας η κατανόηση της γλώσσας του συνομιλητή. Σε αντίθετη περίπτωση, είναι απαραίτητη η χρήση εθελοντών διερμηνέων (φίλοι και συγγενείς) για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας. Επίσης οι συνήθειες των ηλικιωμένων ατόμων μπορεί να επηρεάσουν την επικοινωνία. Κυρίως στις μεσογειακές χώρες, το επάγγελμα του γιατρού έχει ένα ρόλο εξουσίας στη σχέση γιατρού και ασθενή, ενώ άλλα επαγγέλματα υγείας (για παράδειγμα, ψυχολόγος, κοινωνικός λειτουργός, εργοθεραπευτής) μπορεί να μην έχουν την ίδια επιρροή στον ασθενή όταν πρόκειται για αποφάσεις για την υγεία. Τέλος, οι θρησκευτικές πεποιθήσεις επηρεάζουν τις αποφάσεις για την υγεία των ηλικιωμένων ατόμων και πολλές φορές ο επαγγελματίας υγείας χρειάζεται να τις γνωρίζει ώστε να προσαρμόσει τις οδηγίες, αλλά και να προσφέρει την απαραίτητη εκπαίδευση.

■ **Αντιμετώπιση στίγματος λόγω γήρατος και τα δικά σας στερεότυπα για το γήρας.** Εκτός από προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα ηλικιωμένα άτομα, συχνά μεγάλη βαρύτητα έχουν τα στερεότυπα και οι πεποιθήσεις που έχουν οι επαγγελματίες υγείας για τα ηλικιωμένα άτομα. Η επικοινωνία σε αυτή την περίπτωση μπορεί να κατευθύνεται από αυτά τα στερεότυπα. Ενδεικτικά αναφέρεται η προσφώνηση «παππού» και «γιαγιά» ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας ως μια ένδειξη του στίγματος λόγω γήρατος.

■ **Κοινωνικο-οικονομική κατάσταση.** Οι επαγγελματίες υγείας χρειάζεται να γνωρίζουν την κοινωνική και οικονομική κατάσταση του ατόμου που επικοινωνούν, μιας και αυτό θα καθορίσει σε μεγάλο βαθμό τη συμμόρφωση που μπορεί να επιδείξει το άτομο σε νέες θεραπευτικές οδηγίες.

Βοηθήστε το προσωπικό να θυμάται αυτές τις στρατηγικές.

■ **Επανεξετάστε αυτές τις στρατηγικές με τους επαγγελματίες υγείας της υπηρεσίας σας στη διάρκεια συναντήσεων προσωπικού και τοποθετήστε την αφίσα **Βασικές Στρατηγικές Επικοινωνίας (παράρτημα)** σε χώρους που δεν έχουν πρόσβαση ασθενείς (π.χ. κουζίνα ή αίθουσα συναντήσεων) ως υπενθύμιση.**

Παρακολουθήστε την πρόοδό σας

Πριν από την εφαρμογή αυτού του εργαλείου, ζητήστε από όλους τους επαγγελματίες υγείας και το προσωπικό της υπηρεσίας σας να συμπληρώσουν τη **σύντομη Αυτοαξιολόγηση Επικοινωνίας (παράρτημα)**. Υπολογίστε το ποσοστό του προσωπικού που συμπλήρωσε/ολοκλήρωσε την αυτοαξιολόγηση. Έναν μήνα μετά την έναρξη της εφαρμογής, ολοκληρώστε μία ακόμη αυτοαξιολόγηση και εντοπίστε αλλαγές.

Πριν και μετά την εφαρμογή του Εργαλείου, ζητήστε από έναν επαγγελματία υγείας που έχει εκπαιδευτεί σε στρατηγικές καλής επικοινωνίας να κάνει παρατηρήσεις στις επαφές των επαγγελματιών υγείας με τα ηλικιωμένα άτομα. Χρησιμοποιήστε τη **Φόρμα Παρατήρησης Επικοινωνίας (παράρτημα)** για να αξιολογήσετε την ποιότητα της επικοινωνίας. Μοιραστείτε τα αποτελέσματα με το προσωπικό. Επαναλάβετε τη διαδικασία αυτή τακτικά.

Πριν από την εφαρμογή του εργαλείου, συλλέξτε τα σχόλια των ασθενών χρησιμοποιώντας τη **Φόρμα Σύντομης Αξιολόγησης Ηλικιωμένων Χρηστών**.