

Εργαλείο 9. Ενθάρρυνση ερωτήσεων



Image by JS from Pixabay. <https://pixabay.com/vectors/comments-question-and-answer-dialog-6534501/>

Σύνοψη

Οι ασθενείς ανεξαρτήτου ηλικίας μερικές φορές ντρέπονται να κάνουν ερωτήσεις και, σε ορισμένες κουλτούρες, ο σεβασμός στην αυθεντία καταπνίγει τις ερωτήσεις. Η δημιουργία ενός άνετου περιβάλλοντος που ενθαρρύνει τους ασθενείς να κάνουν ερωτήσεις είναι ένας σημαντικός τρόπος για να γίνουν ενεργοί συνεργάτες στην περίθαλψη της υγείας τους και είναι ζωτικής σημασίας για την προώθηση της ασφάλειας των ασθενών και της καλής κατάστασης της υγείας. Μπορεί επίσης να αυξήσει την ικανοποίηση του ασθενούς και να μειώσει τον αριθμό των διευκρινιστικών τηλεφωνημάτων μετά την αποχώρηση ενός ασθενούς.

Προσωπικές Εμπειρίες

«Αποφασίσαμε να εφαρμόσουμε το πρόγραμμα **«AskMe 3»**. Κατά την είσοδο των ασθενών, τους έδινα ένα φυλλάδιο και έλεγα: «Κάθε φορά που βλέπετε τον γιατρό σας, θα πρέπει φεύγοντας να γνωρίζετε τις απαντήσεις σε αυτές τις τρεις ερωτήσεις». Δείχνω το φυλλάδιο και τους παραδίδω ένα μολύβι. Όταν τα συγκέντρωνε η νοσηλεύτρια, ενίσχυε το φυλλάδιο και τους ενθάρρυνε να μιλήσουν για τις απορίες τους. Όταν ο ασθενής ήταν έτοιμος να αποχωρήσει, τον ρωτούσαν "Απαντήθηκαν τα ερωτήματά σας;" Οι περισσότερες απαντήσεις ήταν θετικές, αλλά το πιο σημαντικό ήταν ότι λιγότεροι ασθενείς σταματούσαν για να κάνουν ερωτήσεις ή μας καλούσαν ξανά στο τηλέφωνο μετά την επίσκεψή τους".

- Κέντρο Υγείας

«Για να διευκολύνω τους ηλικιωμένους ασθενείς, κάναμε παιχνίδι ρόλων με τις τρεις ερωτήσεις. Εγώ ήμουν ο επαγγελματίας υγείας και ρωτούσαν όπως τους είχα δείξει. Έκανα καρτέλες με τις τρεις ερωτήσεις και τις έβαλα στα βιβλιάρια τους και δίπλα από το τηλέφωνο»

- Βοήθεια στο Σπίτι

Ποιες είναι οι τρεις ερωτήσεις

Το πρόγραμμα **AskMe3** του Εθνικού Ιδρύματος Ασφάλειας Ασθενών ενθαρρύνει τους ασθενείς να θέσουν τρεις συγκεκριμένες ερωτήσεις (και εσάς να απαντήσετε σε αυτές τις ερωτήσεις ακόμη κι αν δεν τις κάνουν) σε κάθε επίσκεψη. Οι τρεις ερωτήσεις είναι:



Ποιό είναι το βασικό πρόβλημα;



Τι χρειάζεται να κάνω;



Γιατί χρειάζεται να το κάνω αυτό;

Παρόλα αυτά υπάρχουν πολλές άλλες ερωτήσεις που μπορεί να είναι απαραίτητο να απαντηθούν κατά την επίσκεψη σε έναν επαγγελματία υγείας. Ενδεικτικά αναφέρουμε:

- Ποια είναι η εναλλακτική θεραπεία;
- Πώς γράφεται το φάρμακό μου;
- Ποιες είναι οι παρενέργειες;
- Ποιες υπηρεσίες είναι διαθέσιμες για το συγκεκριμένο νόσημα
- Τι παρέχουν συνήθως αυτές οι υπηρεσίες

- Εσείς έχετε να μου προτείνετε κάποια εξειδικευμένη υπηρεσία που να συμφωνεί με τις ανάγκες μου
- Πότε πρέπει να σας επισκεφτώ ξανά;
- Μπορεί ο οικογενειακός μου γιατρός να επικοινωνήσει μαζί σας;
- Θα μπορούσατε να μου στείλετε την έκθεση της επίσκεψής μου εφόσον τη χρειαστώ;

Αναλαμβάνοντας Δράση

Ενθαρρύνετε τις ερωτήσεις

■ ■ Προκειμένου να ενθαρρύνετε τα ηλικιωμένα άτομα να κάνουν ερωτήσεις, μπορείτε απλά να πείτε "Τι απορίες έχετε;"

Η συγκεκριμένη διατύπωση δημιουργεί την προσδοκία ότι πρέπει να κάνουν ερωτήσεις.

■ ■ Μην ρωτάτε τα άτομα "Έχετε απορίες;" γιατί υπάρχει μεγάλη πιθανότητα να σας απαντήσουν λέγοντας «όχι», ακόμη και αν έχουν απορίες.

■ ■ Ρωτήστε τα ηλικιωμένα άτομα τι απορίες έχουν αρκετές φορές κατά τη διάρκεια της επίσκεψης.

Άλλοι τρόποι για να αποσπάσετε ερωτήσεις.

■ ■ «Αναφέρθηκαν πολλές πληροφορίες. Τι θα θέλατε να επαναλάβουμε;"

■ ■ «[Η διάγνωση] ίσως είναι κάτι καινούργιο για εσάς και λογικά θα έχετε απορίες. Τι θα θέλατε να συζητήσουμε εκτενέστερα;"

Χρησιμοποιήστε τη γλώσσα του σώματος για να ενθαρρύνετε ερωτήσεις:

■ ■ **Καθίστε, μην στέκεστε όρθιος:** Καθίστε στο ίδιο επίπεδο με το συνομιλητή σας.

■ ■ **Να κοιτάζετε και να ακούτε:** Να κοιτάζετε τον συνομιλητή σας όταν μιλάει ή σας ακούει, αντί να κοιτάζετε κάποιο γράφημα ή την οθόνη του υπολογιστή.

■ ■ **Δείξτε ότι έχετε χρόνο:** Έχει σημασία να δείχνετε την εικόνα ότι έχετε χρόνο και ότι θέλετε να ακούσετε τις ερωτήσεις τους. Προσπαθήστε να μην διακόψετε.

Βοηθήστε τα ηλικιωμένα άτομα να βάλουν σε σειρά προτεραιότητας τις ερωτήσεις.



Free commercial use. Image by Moondance by Pixabay

■ ■ Εάν τα ηλικιωμένα άτομα έχουν μια μεγάλη λίστα ερωτήσεων, βοηθήστε τους να αποφασίσουν ποιες είναι οι πιο σημαντικές για να συζητηθούν σε αυτήν την επίσκεψη. Ζητήστε τους να προγραμματίσουν μια άλλη επίσκεψη για να απαντηθούν οι υπόλοιπες ερωτήσεις τους.

Ενθαρρύνετε το προσωπικό να δίνει σημασία στην υποβολή και απάντηση των ερωτήσεων.

■ ■ Το προσωπικό στην υποδοχή μπορεί να ενθαρρύνει τα άτομα να θέτουν στους επαγγελματίες υγείας τυχόν ερωτήσεις που ίσως έχουν κατά τη διάρκεια της επίσκεψης.

■ ■ Κατά την αποχώρηση των ηλικιωμένων ατόμων το προσωπικό μπορεί να τα ρωτά εάν απαντήθηκαν όλες οι ερωτήσεις τους. Βεβαιωθείτε ότι έχετε προετοιμάσει μια απάντηση εάν ένα άτομο πει «όχι».

Υπενθυμίστε στα ηλικιωμένα άτομα να φέρνουν ερωτήσεις μαζί τους.

■ ■ Στις υπενθυμίσεις των ραντεβού μπορούν να προτείνουν στα άτομα να φέρνουν μαζί τους γραπτή λίστα ερωτήσεων.

■ ■ Το προσωπικό κατά την αποχώρηση μπορεί να προτείνει στα άτομα να γράψουν τις ερωτήσεις που θα σκεφτούν αφού φύγουν, ώστε να μπορούν να τις υποβάλουν στην επόμενη επίσκεψη.

Ενθαρρύνετε τα ηλικιωμένα άτομα να κάνουν ερωτήσεις σε κάποιον άλλον υγειονομικό χώρο.

■ ■ Για παράδειγμα, όταν δίνετε σε έναν ασθενή μια νέα συνταγή, μπορείτε να λέτε "Ρωτήστε τον φαρμακοποιό εάν έχετε κάποια άλλη ερώτηση για το φάρμακο".

Παρακολουθήστε την Πρόοδό σας

1. Στη διάρκεια μίας εβδομάδας, ζητήστε από το προσωπικό στο τέλος κάθε επίσκεψης να ρωτά τα ηλικιωμένα άτομα «Καταφέρατε να λύσετε όλες σας τις απορίες σήμερα;» καταγράψτε τον αριθμό των ατόμων που απάντησαν «ναι» σε αυτό το χρονικό διάστημα.
2. Στη διάρκεια μίας εβδομάδας, καταγράψτε το ποσοστό των ηλικιωμένων ατόμων που τηλεφωνούν για να εκφράσουν απορίες μέσα σε 48 ώρες από την επίσκεψή τους.
3. Προτού εφαρμόσετε αυτό το εργαλείο, συγκεντρώστε τα σχόλια των ασθενών χρησιμοποιώντας τη **Φόρμα Σύντομη Αξιολόγησης Ηλικιωμένων Χρηστών**.

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις μπορείτε να επαναλάβετε τις μετρήσεις μετά από 3, 6 και 12 μήνες για να αξιολογήσετε εάν υπάρχει αποτέλεσμα από την εφαρμογή του εργαλείου.

Πηγές

Τα ιατρεία βρήκαν χρήσιμα τα ακόλουθα προγράμματα, ειδικά όταν χρησιμοποιούνται σε συνδυασμό με το **Εργαλείο 3: η μέθοδος Teach-Back**.

■ ■ **Ask Me 3:** Το πρόγραμμα του Εθνικού Ιδρύματος Ασφάλειας Ασθενών ενθαρρύνει τους ασθενείς να θέσουν τρεις συγκεκριμένες ερωτήσεις (και εσάς να απαντήσετε σε αυτές τις ερωτήσεις ακόμη κι αν δεν τις κάνουν) σε κάθε επίσκεψη.

