

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Проведение консультации



-
-
-

«При первой встрече решающую роль играет поведение врача, его манера говорить и держаться»

Francis Macnab

Консультирование

- Профессионализм врача определяется не только его медицинскими знаниями, но и его умением консультировать (общаться, учить, советовать)
- Умение врача общаться определяет его взаимоотношения с больным
- Врач должен излагать свои мысли доступно, не порождая тревогу

-
-
-

Этапы консультирования

- Внимательно выслушайте пациента, оцените его настроение.
- Выясните причину визита, определите чувства пациента
- Договоритесь о количестве встреч
- Определите тактику и стратегию лечения
- Следуйте выбранному плану

-
-
-

Этапы консультирования

- Давайте больному домашние задания
- Периодически оценивайте результаты и, если необходимо, изменяйте свой план
- Оцените конечный результат
- Прекратите консультирование или направьте больного к специалисту

Этапы консультации

I.	Знакомство, жалобы	Главное действующее лицо – больной
II.	Сбор анамнеза, физикальное исследование	Главное действующее лицо – врач
III.	Обсуждение лечебных рекомендаций, наблюдение, завершение лечения	Врач и больной равноправны

-
-
-

Факторы, облегчающие проведение консультации

- благорасположенность собеседников друг к другу
- взаимопонимание между ними
- достаточное время на общение
- умение говорить ясно и лаконично, но не отклоняясь от темы

Доброжелательное отношение к больному

- создайте непринужденную обстановку
- не торопитесь
- сосредоточьтесь на больном
- не превращайте разговор в допрос, дайте больному свободно высказаться
- сделайте так, чтобы больному от разговора стало легче

Умение слушать

- Умение слушать включает:
 - восприятие информации
 - восприятие чувств
 - сочувствие к собеседнику
 - Анализ
- Слушайте больного внимательно, не перебивая
- При необходимости задавайте наводящие вопросы

-
-
-

Качества врача:

- способность к сопереживанию
- заботливость
- уважительное отношение к больному
- обеспокоенность судьбой больного
- соблюдение врачебной тайны
- компетентность, ответственность
- доверие больному, чуткость
- проницательность
- добросовестность

Принципы консультирования:

- говорите доступным языком, не злоупотребляйте терминами
- давайте только четкие инструкции, избегайте двусмысленностей
- не обещайте невозможного
- просвещайте больного, его решения должны быть осмысленными
- проверьте, правильно ли он вас понял

-
-
-

Принципы консультирования:

- не бойтесь повторяться, если чувствуете, что больной вас не понял
- будьте уверены, что у больного не осталось неразрешенных вопросов
- когда нужно, направьте больного к специалисту

-
-
-

Наблюдение:

- сообщите больному номер своего телефона, не избегайте телефонных разговоров с ним
- регулярно сообщайте больному результаты анализов и других исследований
- контролируйте выполнение назначений, женщинам регулярно проводите цитологическое исследование мазков с шейки матки

-
-
-

Наблюдение:

- если вы опаздываете на прием, предупредите больного по телефону
- при неэффективности лечения направьте больного к специалисту
- когда нужно, настаивайте на госпитализации

Окружающая обстановка

Внешние помехи общению	
Недостаток времени	Суэта в кабинете Чрезмерная загруженность врача
Планировка кабинета	Физические преграды (стол)
Организация приема	Спешка Шум Плохое ведение документации Неудобная кушетка Невозможность раздеться и одеться в уединении Телефонные звонки во время приема

-
-
-

Внешние факторы, затрудняющие консультирование

- Языковой барьер
- Сложные медицинские вопросы
- Трудные темы:
 - половая жизнь
 - злокачественные новообразования
 - психические болезни
 - бесплодие
 - нежелательная беременность
 - аборт

-
-
-

Консультированию мешают:

- отрицательный опыт обращения к врачам (диагностические ошибки или неэффективное лечение)
- разница в возрасте, половой принадлежности, вероисповедании, социальном положении, культурном уровне, политических пристрастиях
- нечестность, непорядочность
- психические болезни
- нарушения речи
- близкие или родственные отношения между врачом и больным

-
-
-

Правила консультирования:

- позвольте больному занять активную позицию
- задавайте вопросы по существу, понятные, в деликатной форме
- не осуждайте больного
- следуйте интуиции и здравому смыслу
- не упустите ничего из того, что волнует больного

-
-
-

Правила консультирования:

- не давайте готовых рецептов
- не обещайте быстрого разрешения всех трудностей
- тактично склоните больного к самокритике
- помогите больному осознать суть происходящего и свободно выразить свои чувства

-
-
-

Избегайте:

- готовых решений, не сводите консультацию к выдаче обучающей литературы
- советов, основанных только на собственном опыте, не навязывайте собственные оценки и принципы
- длительных и бесплодных бесед
- осуждения
- излишних расспросов

Памятка врачу

- Не пытайтесь в одиночку помочь всем обратившимся к вам больным
- Не следует активно менять жизненные обстоятельства больных
- Порой больному достаточно небольшого усилия, чтобы в корне изменить свою жизнь
- Если у вас не складываются отношения с больным, направьте его к другому врачу
- Помните, что большинство больных нуждаются не в полномасштабной психотерапии, а лишь в поддержке и одобрении