Spis treści

Wstęp ... IX
Noty o Autorach ... XI

1 **Komunikacja werbalna i niewerbalna** ... 1
Definicje komunikacji ... 1
Werbalne aspekty komunikacji interpersonalnej ... 1
Komunikacja niewerbalna ... 3

2 **Techniki rozmowy z pacjentem** ... 7
Techniki pomocne w rozmowie z pacjentem ... 7
Jakie pytania zadawać? ... 9
Jakich pytań unikać? ... 10

3 **Jak poprawnie prowadzić wywiad** ... 13
Praktyczne aspekty komunikacji między lekarzem a pacjentem w trakcie wywiadu ... 13

4 **Telekonsultacje** ... 21
Telemedyczna rewolucja ... 21
Telekonsultacje ... 21
Przebieg telekonsultacji ... 22
Głos i sposób mówienia ... 23
Badanie lekarskie ... 23
Zalety i ograniczenia telekonsultacji ... 24
Wideokonsultacje ... 24
Przygotowanie ... 24
Poufność ... 24
Porozumienie ... 26
Badanie kliniczne ... 26
Trudne sytuacje ... 26
Podsumowanie (porady) ... 27

5 **Wybrane sposoby komunikowania się lekarza z pacjentem** ... 29
Choroba i dolegliwość ... 30
Model postępowania lekarskiego ukierunkowany na pacjenta ... 31
Model postępowania lekarskiego ukierunkowany na lekarza ... 32
Bariery komunikacyjne ... 33
Podsumowanie ... 38

6 **Emocje w relacji lekarz–pacjent: jak sobie z nimi radzić** ... 41
Emocje i zachowania pacjentów a ich postawy podczas wizyty ... 42
Emocje a terytorium psychologiczne ... 43
Asertywność, czyli obrona terytorium psychologicznego ... 44

7 **Postępowanie z dzieckiem i jego opiekunami. Porozumiewanie się z nastolatkiem** ... 49
Prowadzenie rozmowy z dzieckiem ... 49
Bariery w komunikacji lekarz–pacjent w pediatrii ... 50
Postępowanie z noworodkiem ... 50
Komunikacja z dzieckiem w wieku niemowlęcym i przedszkolnym ... 50
Compliance w pediatrii ... 51
Postępowanie z nastolatkiem ... 52
Relacja z dziećmi przewlekle chorymi i objętymi opieką paliatywną ... 52
Dziecko krzywdzone ... 53

8 **Zasady komunikowania się z pacjentem w podeszłym wieku** ... 57
Podstawowe zasady relacji terapeutycznej ... 58
Strategia dziecka, maski i niepamięci ... 60
Baby talk ... 60
Infrahumanizacja ... 61

9 **Komunikacja z pacjentem przewlekle chorym** ... 63

10 Kontakt z pacjentem przewlekle chorym (schorzenia neurodegeneracyjne, układu krążenia, zaburzenia psychiczne) 67
Choroby neurodegeneracyjne 68
Choroby serca 70
Zaburzenia psychiczne 72
Podsumowanie 73

11 Wsparcie informacyjne chorych na stwardnienie rozsiane przez lekarza podstawowej opieki zdrowotnej . . . 75
Okresy wzmożonego zapotrzebowania na wsparcie informacyjne 76
Na co należy zwrócić uwagę przy komunikacji z chorym na SM? 77

12 Przekazywanie pacjentowi i jego rodzinie złych i trudnych informacji dotyczących stanu zdrowia 81
Fazy przyswajania złych wiadomości 81
Czy i jak przekazywać chorym złe wiadomości? 83
Mechanizmy obronne lekarzy 84
Przekazywanie złych wiadomości 84

13 Jak komunikować ryzyko związane z terapią? 89
Komunikowanie ryzyka za pomocą liczb . . . 89
Werbalne określenia ryzyka 90
Ramy czasowe 91
Pomoce graficzne 92
Komunikowanie zmian w ryzyku 92

14 Komunikacja z pacjentami odmiennych kultur Podstawowe informacje z zakresu komunikacji międzykulturowej potrzebne w opiece medycznej 97
Wstęp 97
Wrażliwa kulturowo opieka medyczna 97
Kulturowe różnice w stylach komunikacji z pacjentem 98
Kontakt wzrokowy i orientacja przestrzenna a odmienności kulturowe 99
Relacje między płciami w opiece medycznej 100
Relacje ze starszymi pacjentami i rola rodziny w procesie podejmowania decyzji 100
Dieta i praktyki religijne 100
Czystość i brud 101
Nieakceptowane praktyki kulturowe 101
Podsumowanie 102

15 Komunikacja z pacjentem w dobie COVID-19 105
Przekazywanie informacji o podejrzeniu lub potwierdzeniu zakażenia SARS-CoV-2. . . 106
Rozmowa z pacjentem, który nie stosuje się do zasad reżimu sanitarnego. 106
Pacjent zgłasza obiekcje związane z utrudnieniami spowodowanymi sytuacją epidemiczną. 109
Rozmowa z pacjentem, który chce odwiedzić członków rodziny przebywających na oddziale leczącym pacjentów z COVID-19 – co jest niemożliwe. 110
Reagowanie na agresywne zachowania wobec personelu medycznego. 111
Rozmowa z pacjentem z zaburzeniami depresyjnymi wywołanymi epidemią, chorobą, izolacją itp. 112
Podsumowanie 113

16 Rozmowa z pacjentem uzależnionym od substancji psychoaktywnych. . . . 115
Jak często i kiedy można podejrzewać problemy z uzależnieniem u potencjalnego pacjenta w POZ? 116
Strategie pierwszego etapu. 118
Motywacja 120
Pięć procedur stosowanych na wczesnym etapie budowania motywacji 121
Opór pacjenta 123
Dwuznaczność. 123
Dopalacze 125

17 Jak rozmawiać o problemach seksualnych? Rozmowa z ofiarą przemocy. 127
Rozmowa z ofiarą przemocy 127
Definicja przemocy domowej (*domestic violence*), przemocy w rodzinie (*family violence*) 127
Zdefiniowanie przemocy wobec dziecka . . . 127
Pomoc ofiarom przemocy w zakładach opieki zdrowotnej 127
Dziecko – ofiara przemocy 130
Rozmowa o problemach seksualnych 131
Osoby starsze 133

18 Udzielanie pomocy oraz komunikacja z osobami w sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia i z osobami pomagającymi (tragedie i kataklizmy) 135
Manifestacja kliniczna 136
Ujęcie medyczne 136
Mechanizm wsparcia społecznego dla osób poszkodowanych i udzielających pomocy 138
Ruchy samopomocowe 138
Pomoc w postaci interwencji kryzysowej i psychoterapii 138
Etapy pracy z traumą 139
Wymagania wobec osób udzielających pomocy i działania skierowane do nich 140
Sposób komunikacji podczas udzielania pomocy 142

19 Komunikacja z pacjentami i ich rodzinami na oddziałach intensywnej terapii . . 145
Jak komunikować się na oddziałach intensywnej terapii? 146
Modele komunikacji 146
Informowanie o niepomyślnym rokowaniu lub śmierci pacjenta 148
Donacja narządów 149
Komunikacja alternatywna 151
Podsumowanie 151

20 Na czym polega współpraca lekarza z pacjentem? 153
Adherence w chorobach przewlekłych 153
Współpraca z pacjentami z chorobami o poważnym rokowaniu 154
Non-adherence w leczeniu onkologicznym 156
Wymiary współpracy lekarza z pacjentem . . 157
Działania umożliwiające poprawę współpracy z chorym 157

21 Bariery w budowaniu relacji lekarza z pacjentem 161
Bariery związane z organizacją opieki medycznej 162
Bariery związane z chorobą 162
Bariery związane z lekarzem 163

22 Motywowanie pacjentów do przestrzegania zaleceń 167
Czynniki wpływające na przestrzeganie zaleceń 168
Motywacja pacjenta 169
Formułowanie celu 169
Rola lekarza 170
Jak motywować pacjenta w duchu Dialogu Motywującego? 171
Nie zawsze wszystko się udaje 171
Zrozumieć przyczyny niepowodzeń 173
Nowoczesne technologie w motywowaniu pacjentów 173

23 Udział pacjenta w podejmowaniu decyzji medycznych 177
Wspólne podejmowanie decyzji (*shared decision making*) 178
Udział pacjenta w procesach ustalania wysokości i zasadności refundacji leków i oceny technologii medycznych 180

24 Odkrywanie potrzeb jako ważny element w komunikacji lekarza z pacjentem 183
Potrzeby pacjenta a jakość komunikacji lekarza z pacjentem 183
Warunki odkrywania potrzeb pacjenta 186
Odkrywanie potrzeb pacjenta w pediatrii . . 188
Ograniczenia w odkrywaniu potrzeb pacjenta 190

25 Troska, empatia, wsparcie 193

26 Zasada zachowania intymności i prywatności pacjenta 197
Życzliwość 197
Intymność 198
Prywatność 199
Prywatność a telemedycyna 200
Naruszenie prywatności oraz intymności . . . 201

27 Wdzięczność w relacji pacjenta z lekarzem 203
Wdzięczność jako uczucie moralne 203
Postaci wdzięczności 204

28 Rozmowy z pacjentami u schyłku życia 207
Definicja śmierci 207
Definicja uporczywej terapii 207
Aspekty prawne i deontologiczne 208
Umiejętności lekarza 208
Ogólne zasady komunikacji z rodziną umierającego pacjenta 209
Komunikowanie złego rokowania 210
Rozmowa z chorym i rodziną 210
Komunikowanie objawów zwiastujących śmierć 211
Gdy natkniesz się na umieranie 212
Pomoc instytucjonalna w okresie umierania/hospicja. Jak to zakomunikować? 212
Na co zwracać uwagę w komunikacji z opiekunem? 213
Czujność wobec przemocy 213
Rola psychologa i duchownego 213
Żałoba – opieka i towarzyszenie rodzinie . . . 214
Chory niepogodzony z rozpoznaniem terminalnym 214

29 Gabinet lekarza rodzinnego jako przestrzeń komunikacji 217
Aranżacja gabinetu lekarskiego 217
Lekarz i pacjent przy biurku lekarskim 218

30 Choroby sprzyjające agresji 221
Biopsychologiczne podłoża agresji 221
Choroba a agresja 222
Agresja u chorych dzieci 222
Agresja a niepełnosprawność intelektualna 223
Agresja u osób uzależnionych 224
Zaburzenia osobowości sprzyjające agresji: antyspołeczne, borderline, narcystyczne, paranoidalne 224
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
Portret osoby agresywnej i zasady przeciwdziałania agresji 233

32 Agresja w przychodni oraz w izbie przyjęć 237
Złość a agresja 237
Przyczyny zachowania agresywnego 238
Relacyjny charakter agresji i złości 238
Agresja w przychodni 239
Agresja w izbie przyjęć 240
Sytuacje agresji w relacji lekarz–pacjent jako przykład realizacji tzw. gier transakcyjnych 241

33 Agresja dzieci i nastolatków wobec personelu medycznego 245
Formy agresji występujące u dzieci w wieku przedszkolnym 245
Agresja u dzieci w wieku szkolnym 247
Agresja nastolatków 248
Agresja ze strony rodziców i opiekunów dzieci 248
Agresja w pediatrycznej opiece medycznej 249

34 Agresja osób z rozpoznaniem choroby psychicznej na oddziałach psychiatrycznych 251
Definicja problemu 251
Rozpowszechnienie zachowań agresywnych na oddziałach psychiatrycznych 251
Formy przejawiania zachowań agresywnych 253
Czynniki ryzyka zachowań agresywnych . . . 254
Narzędzia oceny ryzyka wystąpienia zachowań agresywnych 255
Rozpoznawanie ryzyka zachowań autoagresywnych u osób z zaburzeniami psychicznymi 257
Formy zapobiegania agresji, strategie postępowania 258
Zachowania chroniące personel medyczny i innych pacjentów przed agresją 261
Leczenie farmakologiczne 261
Odpowiedzialność prawna pacjenta za popełnione czyny agresywne 262
Podsumowanie 263