Πηγή: <https://medicalmanage.gr/pos-na-xtisete-mia-sxesi-empistosynis-me-ton-astheni/>

**Πώς να Χτίσετε Μία Σχέση Εμπιστοσύνης με τον Ασθενή**

01/12/2023

**Για να έχετε καλύτερο αποτέλεσμα στην επικοινωνία σας με τον ασθενή, που πιθανότατα σας επισκέπτεται για να αντιμετωπίσει ένα θέμα υγείας, είναι χρήσιμο να επικοινωνείτε μαζί του έχοντας πάντα στο μυαλό σας ότι στόχος είναι να δημιουργηθεί σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ σας.**

Ο δικός σας ρόλος είναι ιδιαίτερα σημαντικός, ώστε να τον εμπνεύσετε, να τον εμψυχώσετε και να τον ενθαρρύνετε στο να εστιάσει αρχικά στη σωστή αντιμετώπιση του θέματος υγείας του, στην ευεξία του και σε μια καλύτερη ποιότητα ζωής.

**Επιπλέον, μέσω του συγκεκριμένου τρόπου επικοινωνίας, ο ασθενής καθησυχάζεται διότι βλέπει ότι η συγκεκριμένη προσέγγιση είναι προς όφελος της υγείας του.**

Αυτό εμπνέει εμπιστοσύνη, τόσο σε ανθρώπους που αντιμετωπίζουν ένα έκτακτο πρόβλημα υγείας, όσο και σε ανθρώπους με χρόνια προβλήματα.

**Κάθε μικρή συνήθεια που θα αποκτήσει μέσα από τη δική σας πρόταση, έχει ανεκτίμητη αξία για το δικό του μέλλον.**

Είναι πολύ όμορφο να τον παρακινήσετε:

– να χαλαρώνει,

– να αθλείται περισσότερο,

– να προσέχει τη διατροφή του,

– να περιποιείται τον εαυτό του,

– να αποκτά θετικές καθημερινές συνήθειες.

**Εστιάζουμε στην προσφορά θετικής εμπειρίας στον ασθενή**

Κάθε αλληλεπίδραση που έχετε με τον ασθενή θα πρέπει να απαρτίζεται από σεβασμό. Η παρουσία σας και οι τεχνικές επικοινωνίας που χρησιμοποιείτε θα πρέπει να εμπνέουν επαγγελματισμό.

Με αυτόν τον τρόπο, συμβάλλετε στη δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης με τον ασθενή σας, καθώς γνωρίζει ότι μπορεί να βασιστεί στις υπηρεσίες που του προσφέρετε.

**Μία νέα στάση, που σίγουρα πρέπει να υιοθετήσετε**

Η τέχνη της επικοινωνίας μπορεί να βελτιωθεί σήμερα μέσα από την εκπαίδευση. Αναζητείστε λοιπόν τα κατάλληλα σεμινάρια επικοινωνίας, κυρίως σε μορφή e-learning, που είναι διαδραστικά και με ενότητες αυτο-αξιολόγησης, τα οποία αλλάζουν τα δεδομένα της εκπαίδευσης.

**Μέσω της εκπαίδευσης σε θέματα επικοινωνίας, θα αποκτήσετε όλες τις απαραίτητες δεξιότητες ώστε να δημιουργήσετε ένα περιβάλλον επικοινωνίας με τον ασθενή.**

Σεβόμενοι τις πληροφορίες που μας παρέχει, θέτοντάς του τις κατάλληλες ερωτήσεις διερεύνησης και προτείνοντάς του τις κατάλληλες συμβουλές, τα οφέλη που θα προκύψουν θα έχουν θετικό αντίκτυπο για το συγκεκριμένο άτομο.

Είναι χρήσιμο να κάνουμε ανοιχτές ερωτήσεις και όχι κλειστές και να χρησιμοποιούμε λέξεις που έχουν θετική επίδραση στη ψυχολογία του ασθενή σας.

**Φροντίστε να χρησιμοποιείτε θετικές εκφράσεις**

Φροντίστε σταδιακά να αλλάξετε το λεξιλόγιό σας, ειδικά σε ορισμένες περιπτώσεις.

Ενδεικτικά αναφέρουμε ένα παράδειγμα σε έναν χρόνιο ασθενή: ***«θα παίρνετε αυτό το φάρμακο πρωί, μεσημέρι και βράδυ».***

Αυτή δεν είναι εκπαιδευτική στάση προς τον ασθενή, αλλά μόνο καθοδηγητική.

Μπορείτε να αντικαταστήσετε αυτήν την πρόταση με το *«Πως κατανοήσατε ότι θα παίρνετε τα φάρμακά σας;»*. Με τον τρόπο αυτό, θα διαπιστώσετε τις γνώσεις του ασθενή σας για την αγωγή που ακολουθεί, αλλά και τον βαθμό συμμόρφωσής του σε αυτήν.

**Μερικές φορές, όταν επικοινωνείτε με ένα άτομο που μόλις διαγνώστηκε με μία ασθένεια, τείνετε να είστε ενθαρρυντικοί και καθησυχαστικοί, επειδή αυτή η ασθένεια συνήθως θεραπεύεται.**

Θα πρέπει να θυμάστε όμως ότι το συγκεκριμένο άτομο βρίσκεται αντιμέτωπο με μια δύσκολη ψυχολογική κατάσταση. Την έκφραση*«να κάνετε κουράγιο!»* είναι καλό να την αποφεύγετε, γιατί αυτό θα το ακούσει και από έναν φίλο του.

**Αυτή είναι η στιγμή να χτίσετε σχέση εμπιστοσύνης! Αντ’ αυτού, πρέπει να φύγει από το ιατρείο σας με την ιδέα ότι παραμένετε σε επαφή, ότι είσαστε εκεί για αυτόν/ην σε αυτή την περίοδο της ζωής του.**

Είστε η «άγκυρα» για αυτούς τους ασθενείς και έτσι πρέπει να νιώθουν κάθε φορά που σας συναντούν!

**Επίσης, για παράδειγμα, όταν ένας ασθενής αλλάζει θεραπεία, θα πρέπει να υιοθετήσετε μια λιγότερο ιατρική στάση, περισσότερο επικεντρωμένη στην υποστήριξη του ασθενούς να υιοθετήσει τη νέα θεραπεία στην καθημερινή του ζωή.**

Και όταν αντιμετωπίζετε κάποιον ο οποίος αρνείται να πάρει το φάρμακό του, ή να κάνει κάποια αγωγή για πρόληψη (πχ εμβολιασμός), αντί να του πείτε «τι κρίμα!», προσπαθήστε να καταλάβετε γιατί το κάνει αυτό και ποιοι λόγοι θα μπορούσαν να τον κάνουν να αλλάξει γνώμη.

**Η εμπιστοσύνη χτίζεται**

Οι ασθενείς που είναι καλά ενημερωμένοι σχετικά με την ασθένειά τους, είναι πολύ πιο πιθανό να ακούσουν τις συμβουλές σας για το θεραπευτικό τους  πλάνο.

**Είναι πιο δεκτικοί και κάνουν ερωτήσεις σχετικά με τις λεπτομέρειες για την ασθένεια αλλά και για τη θεραπεία τους (π.χ., πώς δρα το τάδε φάρμακο, πώς να αντιμετωπίσουν τυχόν παρενέργειες… κ.λπ.).**

Αυτό δημιουργεί ένα κλίμα ευεργετικής εμπιστοσύνης με τον γιατρό τους. Ακόμα κι αν αυτός δεν είναι μόνο ο στόχος, η εμπιστοσύνη ενδυναμώνεται.

**Γνωρίζουν ότι ο γιατρός τους είναι ένα πρόσωπο που μπορούν να μοιραστούν τους προβληματισμούς τους και τις απορίες τους.**

Με την καθιέρωση των καταλλήλων πρακτικών επικοινωνίας, η εμπιστοσύνη χτίζεται τόσο με τους ασθενείς όσο και μεταξύ των επαγγελματιών υγείας.

Οι άλλοι επαγγελματίες υγείας, όπως για παράδειγμα οι φαρμακοποιοί, στοχεύουν στο ίδιο αποτέλεσμα: να βελτιώσουν την κατάσταση υγείας του ασθενή. Αυτό φέρνει όλους τους επαγγελματίες υγείας πιο κοντά, γνωρίζονται μεταξύ τους, προκειμένου να αντιμετωπίσουν τις καθημερινές τους δυσκολίες.

**Υποστηρικτικοί συνεργάτες**

Με τον δικό τους τρόπο, οι φαρμακευτικές εταιρείες συμμετέχουν επίσης στην εκπαίδευση και επικοινωνία διαφόρων επαγγελματιών υγείας.

**Η χορηγία εκπαιδευτικών σεμιναρίων από τις φαρμακευτικές εταιρείες προς τους γιατρούς, συνεισφέρει στην εξέλιξη των δεξιοτήτων τους, των γνώσεων τους από επαγγελματίες ειδικούς σε ορισμένα θέματα, και της ικανότητάς τους να τις συνδυάζουν.**

Οι εταιρείες μπορούν επίσης να χρηματοδοτήσουν υποστηρικτικά σεμινάρια, ψηφιακά ή δια ζώσης, και να διευκολύνουν τις συζητήσεις και ανταλλαγές απόψεων.

Αυτά τα εκπαιδευτικά σεμινάρια μπορεί να μην σχετίζονται άμεσα μόνο με έναν τύπο παθολογίας, αλλά να αφορούν για παράδειγμα, σεμινάρια σχετικά με τη συμπεριφορά και την επικοινωνία πελάτη.

**Προσφέρετε χαρά στον ασθενή**

Σε αυτό το σημείο, είναι σημαντικό να επισημάνουμε πως όταν ένας ασθενής νιώθει καλά με τις δικές σας υπηρεσίες, θα μείνει πιστός σε σας.

**Κανένας ασθενής δεν θα παραμείνει πιστός σε σας εάν δεν επιδεικνύετε συνεχώς ενδιαφέρον για τη μελλοντική εξέλιξη της σχέσης σας.**

{module title=”Adsence article”}

Εάν δεν φροντίσετε εσείς τη σχέση σας με τον ασθενή, τότε κάποιος άλλος θα φροντίσει αυτή τη σχέση και αυτό ονομάζεται ανταγωνισμός.

**Υιοθετώντας μια ασθενοκεντρική προσέγγιση και τοποθετώντας τον ασθενή πάντα στο επίκεντρο, η πρακτική ενδυναμώνεται.**

Θέτοντας ως στόχο την προσφορά θετικής εμπειρίας στον ασθενή, εξασφαλίζετε την αφοσίωσή του.

Οι ιατροί που παρακολουθούν προγράμματα Θεραπευτικής Εκπαίδευσης Ασθενών, και πρακτικών επικοινωνίας, υιοθετούν μια νέα στάση και μιλούν στους ασθενείς με διαφορετικό τρόπο.