

БАЗОВИЙ ЧЕК-ЛИСТ ПОВАГИ ДЛЯ ПАЦІЄНТА

Прості речі, які дозволять краще побудувати взаємодію з лікарем/медсестрою та попередити масу проблем

Підготовка до візиту чи розмови

Складіть список своїх скарг, симптомів чи інших питань.

Занотуйте важливі деталі: як ті, що стосуються скарг/дискомфорту, так і стосовно прийому медикаментів.

Структуруйте нотатки:

- які ваші основні скарги,
- які події призвели до них,
- коли це почалось,
- якщо ви відчуваєте біль, опишіть його (такий, що коле чи тисне, різкий тощо), також його силу по шкалі від 1 до 10 балів,
- які медикаменти ви приймаєте,
- дата останніх місячних (коли актуально).

Приготуйте результати аналізів чи обстежень і медичну документацію та принесіть їх з собою.

Освіжіть в пам'яті свою медичну історію, щоб швидко давати відповіді на питання чи, якщо знадобиться, коротко розповісти її лікарю.

Ознайомтеся заздалегідь зі статусом контрактування закладу в НСЗУ (якщо і коли це актуально).

Візьміть з собою нотатник (або ввімкніть диктофон, попередивши про це лікаря та пояснивши, що ви це робите, щоб можна було переслухати розмову) та занотуйте основну інформацію з діалогу з лікарем.

Базова ввічливість

Не вривайтеся до кабінету, навіть якщо «мені лише спитати» або «мені лише забрати довідку».

Поважайте порядок черги.

Вітайтеся та називайте своє ім'я, звертайтеся до лікаря/медсестри на ім'я (на ім'я по-батькові).

Почніть з дружнього та доброзичливого тону.

На початку запитайте у лікаря, чи зручно їй/йому зараз розмовляти. Уточніть, скільки є часу на розмову.

Не користуйтеся телефоном під час візиту.

Зберігайте контакт очима, коли це можливо.

Не витрачайте час лікаря на балачки поза темою.

Запитайте про зручні для лікаря години та канали для спілкування/уточнення питань, якщо такі виникнуть після візиту.

Не передавайте мобільний номер лікаря без його/її згоди іншим людям.

Базова етика

Не телефонуйте лікарю/медсестрі та не вимагайте від них екстреної уваги чи особливого ставлення з огляду на те, що ви чийсь/чиясь брат/сестра/кум(а)/сват/свекруха/депутат(ка)/клієнт корпоративної страховки (список можна продовжити), – бо в контексті професійних відносин у лікаря немає VIP-персон. Є пацієнти, яких він/вона повинні пріоритетувати лише за станом здоров'я.

Повідомте лікаря про намір отримати другу думку або про звернення/лікування у інших спеціалістів.

Не питайте у лікарів: «Чи ви б так лікували свою маму/тата/дитину/чоловіка?» Натомість поділіться своїми побоюваннями чи поставте питання, які вас хвилюють.

Якщо ви відчуваєте, що не можете довіритися лікарю, варто подбати про те, щоб знайти іншого.

Ставтеся з повагою до приватності інших пацієнтів.

Не фотографуйте/не знімайте на відео інших пацієнтів.

Комунікації

Почніть зі списку своїх питань та вирішіть разом з лікарем, в якому порядку ви зможете по них пройтися.

Повідомте лікаря про можливі культурні чи релігійні особливості, які можуть впливати на вашу проблему/симптоми/діагноз.

Давайте на запитання лікаря чесні відповіді.

Діліться з лікарем своїми страхами, очікуваннями та сумнівами.

Фокусуйтеся на розмові. Озвучуйте інформацію, що стосується питання, з яким ви прийшли до лікаря. Уникайте загальних запитань, визначтеся, що вам потрібно знати, та будьте конкретними у формулюваннях.

Уповільнюйте розмову чи ввічливо зупиняйте лікаря, коли вам щось не зрозуміло чи ви з чимось не погоджуєтесь. Ставте питання, якщо вам щось не зрозуміло. Перевіряйте своє розуміння почутого за допомогою уточнюючих запитань.

Якщо маєте потребу спілкуватися з лікарем наодинці, повідомте йому/їй про це.

Підсумуйте протягом розмови та в кінці. Переконайтеся, що усі ваші питання були обговорені, а потреби – почуті.

Питайте про цілі призначень, про очікуваний результат, побочні ефекти та наступні кроки в разі, якщо щось піде не так.

Надавайте чесний зворотній зв'язок – і про хороше, і про погане – у доброзичливій формі.

Спільне прийняття рішень

Поінформуйте лікаря про те, наскільки ви хочете бути залученим/залученою до прийняття рішень, та наскільки багато деталей хочете знати, кого з близьких долучити.

Попередьте лікаря про можливі культурні чи релігійні особливості, які можуть впливати на ваш вибір лікування.

Антикризові комунікації

Бережіть себе, свої нерви та нерви медпрацівників.

Докладіть усіх зусиль, щоб залишатися спокійними, не грубіть і не дратуйтеся, не підвищуйте голос.

Декілька фраз, які можуть допомогти в разі труднощів:

- Я хвилююся, що ми не зовсім один одного зрозуміли. Ось, чому мені так здається....
- Мені потрібно поговорити з вами про «А». Чи можемо ми це обговорити зараз?
- Я розумію, що ви поспішаєте. Мені дуже потрібно обговорити «А». Коли я можу вам передзвонити чи прийти повторно?
- Будь-ласка, допоможіть мені зрозуміти «Б».
- Я хочу переконатися, що правильно вас зрозуміла. Ви сказали мені зробити «АБВГ». Так?
- Мені складно зрозуміти медичну термінологію. Чи не могли б ви трохи уповільнитися та пояснити мені це простою мовою?
- Який термін мені загуглити, щоб пошукати більше інформації про хворобу/маніпуляцію/ліки? Що порадите почитати?

Ввічливо просіть лікаря надати призначення та інформацію про діагноз письмово, з підписом та печаткою.

В разі виникнення спірних ситуацій зберігайте спокій та звертайтеся до завідувача відділенням чи головного лікаря. Бажано з письмовою заявою, в якій викладені ваші питання/скарги, зареєструвавши її в канцелярії.

Безпека та гігієна

Перед відвіданням лікаря прийміть душ та вдягніть чистий зручний одяг, свіжу білизну на випадок, якщо доведеться роздягнутися, почистіть зуби.

Беріть з собою про всяк випадок рушник, серветки, воду, чисті шкарпетки.

Ви можете просити медпрацівника розпаковувати одноразові витратні матеріали та ампули у вашій присутності.

Ретельно мийте руки якомога частіше під час візиту до медичного закладу та після нього.

Відслідкуйте побічні ефекти від препаратів/маніпуляцій та повідомляйте про них лікаря.

Цей чек-лист є частиною посібника «Людяність та емпатія в охороні здоров'я». Завантажуйте посібник безоплатно за посиланням: <https://mededu.org.ua/humanity-and-empathy-in-healthcare>.