

Primer dobre prakse: Pomirjajoč pogovor pred kolonoskopijo v Klicnem centru Programa Svit

asist. Katarina Lobe, dipl.m.s., univ. dipl. etnol.
in kult. antrop.

NIJZ, Klicni center Programa Svit

SVITOV DAN 2016

Klicni center Programa Svit

Sodelavci klicnega centra Programa Svit opravljamo več vrst telefonskega svetovanja:

- Pojasnila k izpolnjevanju Izjave o prostovoljnem sodelovanju,
- pojasnila k odvzemu vzorca blata,
- komunikacija z osebami, ki odklanjajo sodelovanje
- pogovor z zdravstvenimi delavci,
- naročanje na kolonoskopijo ter pojasnila vezana na preiskavo itd.

Pozitiven test FOBT

- Vzbuja strah:

- Pred izidom preiskave (družinska obremenitev), 

- Pojasnila glede pomena poz. FOBT (testa se ne ponavlja).
- Potreba po dodatni diagnostiki.
- Predstavitev statistike.

- pred kolonoskopijo 

- Ugotavljanje vzrokov za zadržke (kraj opravljanja, bolečina, komorbidnost itd.)
- Premagovanje vzrokov

**Opolnomočenje, spodbuda,
podpora na osebi prilagojen način**

Kolonoskopski neodzivniki

- Strah pred bolečino,
 - strah pred zapleti,
 - prepričanje, da so zdravi,
 - pomanjkanje časa, preobremenjenost,
 - strah pred odkritjem raka,
 - negativen odnos do zdravstvenega sistema,
 - prisotnost drugih (težjih) zdravstvenih težav
- (Raziskava o neodzivnosti v Program Svit iz leta 2014).



Asertivna komunikacija



(Oblike komuniciranja – spodnji del trikotnika: obrambna vedenja, ki jih je treba opustiti)

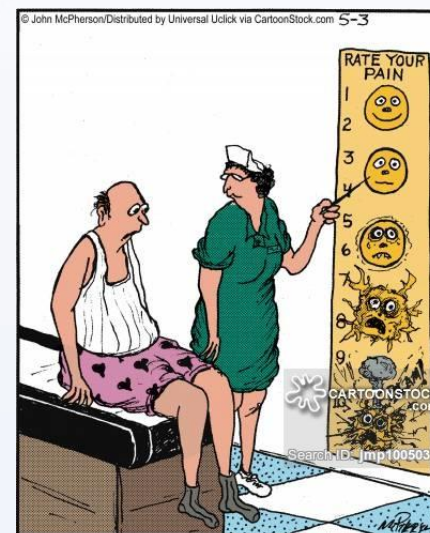
- Postavljanje odprtih vprašanj (rada bi bolje razumevala vašo situacijo, mi lahko pojasnite..), refleksija in parafraziranje (če vas prav razumem,... razumem, da vas je po takšni izkušnji strah)
- Objektivni opisi, opisi dejstev

Ustvarjanje podpornega okolja

- Iskrena želja po izvedeti več – brez vrednostnih sodb
- Skupno določanje problemov – skupno iskanje rešitev
- Iskrenost, aktivno poslušanje brez vnaprejšnjih sodb
- Empatija

Strah pred bolečo kolonoskopijo

- Sporočilo, da je kolonoskopija zelo boleča, je zelo razširjeno.
- Kolonoskopija je pogosto prikazana kot potencialno usodna
- Pacienti, ki imajo malo resničnega vedenja o kolonoskopiji, so lahko izjemno dojemljivi za negativna sporočila



Kako nudimo pomoč?

- Izčrpne informacije,
- spodbuda,
- skrbno, sočutno in razumevajoče ravnanje zdravstvenega osebja,
- občutek varnosti,
- prijetno, pozitivno vzdušje,
- občutek, da bolečino lahko nadzorujejo tudi sami.

Klicni center Programa Svit

Tel: 01/620 45 21

Fax: 01/620 45 29

info@program-svit.si