

STRATEGII PEDAGOGICE DE COMUNICARE APLICATE DE FORMATORII DIN DOMENIUL MEDICINĂ

Ludmila POSTICA, drd., asist. univ.

<https://orcid.org/0000-000-7386-8511>

Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu”

CZU: 37.01:614.253

DOI: 10.46727/c.03-04-11-2023.p381-384

Abstract: In all fields of activity adults are constantly subjected to persuasive processes of understanding the needs to update communication skills and knowledge, this is also a priority in the field of medical education. This article will present models for the application of pedagogical communication strategies used by trainers in the medical field, which are not based on pedagogical training.

Keywords: pedagogical strategies, communication models, pedagogical training of trainers.

Domeniul medicină este unul de prestigiu pentru cunoștințele profesionale de specialitate. Acțiunea de transmitere a informației către un public, fie de specialitate sau general, implică pregătire pedagogică a emițătorului mesajului. În articolul de față vor fi prezentate modele de aplicare a strategiilor pedagogice de comunicare, utilizate de formatori din domeniul Medicină, care nu au la bază formare pedagogică.

Considerăm importantă familiarizarea cu strategiile pedagogice de comunicare a celor implicați în instruirea specialiștilor din orice domeniu, în vederea obținerii feedbackului din conținutul valoric al mesajului informațional, insistând pe *nevoia de formare pedagogică a formatorilor*.

Există strategii pedagogice de comunicare a formatorilor în domeniul medicină, care pot fi adoptate pentru a îmbunătăți comunicarea, a asigura schimbul eficient de informații și a obține rezultatul scontat. Comunicarea deficitară crește potențialul de erori medicale, creează un mediu de lucru negativ și crește costul furnizării de asistență medicală. Aplicarea strategiilor pedagogice de către formatori din domeniul medicină va contribui la asigurarea celui mai bun nivel de îngrijire acordat pacienților și la îmbunătățirea rezultatelor clinice. Comunicarea eficientă prin aplicarea strategiilor pedagogice ajută la reducerea costurilor furnizării de asistență medicală.

Un studiu realizat de institutul Ponemon a arătat că, în medie, medicii pierd 45 de minute pe zi cu sisteme de comunicații ineficiente, ceea ce costă spitalele în jur de 1 milion de dolari pe an.

Comunicarea deficitară se traduce printr-o calitate mai scăzută a îngrijirii pacientului, care va avea un efect negativ asupra rezultatelor clinice.

Există mai multe strategii de comunicare în domeniul medical care s-a dovedit că reduc potențialul de erori medicale și asigură o comunicare eficientă și eficace.

Una dintre strategiile de comunicare pedagogice utilizate de către formatorii din domeniul medical, care contribuie la îmbunătățirea siguranței pacienților și structurarea conversațiilor pentru a asigura transferarea informațiilor cu acuratețe între două persoane este abordarea

„SBAR”, [7] (fig.1), acronim pentru Situație, Context, Evaluare, Recomandare. Această abordare este utilă în special pentru comunicările între profesioniștii din domeniul medical. Fig.1

SITUAȚIA : Ce se întâmplă cu pacientul?	CONTEXTUL: Care este contextul clinic sau factorii favorizanți?	EVALUAREA: Care cred că este problema?	RECOMANDAREA: Ce solicitare trebuie făcută?
"Sunt în salonul 4 cu pacienta X. Pacienta acuză dificultăți în • respirație, cu debut actual."	"Pacienta este o femeie în vârstă de 62 ani în prima zi postoperator de la o intervenție chirurgicală abdominală."	"Zgomotele respirației sunt diminuate pe partea dreaptă, cu confirmarea durerii. Aș vrea să exclud un pneumotorax."	"Sunt sigur că pacientul trebuie evaluat acum. Ești disponibil să îl examinezi?"

Această strategie pedagogică de comunicare între echipa de profesioniști din domeniul medical asigură că informațiile relevante sunt transferate rapid, precis și eficient, reduce probabilitatea erorilor și stresul.

Comunicarea eficientă cu pacienții este esențială pentru transmiterea informațiilor și asigurarea emițătorului că informațiile sunt înțelese de către receptor. O bună comunicare îmbunătățește și experiența pacientului, ca rezultat crește satisfacția pacientului. Prezentăm două strategii de comunicare în domeniul sănătății care pot fi adoptate pentru a îmbunătăți comunicarea cu pacienții.

BATHE, [9] este o tehnică de comunicare simplă pentru a crește satisfacția și responsabilizarea pacientului. Dovezile sugerează că explorarea acestor aspecte în timpul unei vizite la cabinet poate îmbunătăți atât înțelegerea de către medic a situației de viață a pacientului, cât și satisfacția și împuternicirea pacientului. Tehnica constă în a pune cinci întrebări:

Context (Background)	"Ce se întâmplă în viața dumneavoastră?"
Afectare (Affect)	"Cum vă afectează?"
Problemă (Trouble)	"Ce vă deranjează cel mai mult în această situație?"
Gestionarea (Handling)	"Cum ați gestionat situația până acum?"
Empatie (Empathy)	"Sună foarte (înfricoșător, frustrant, trist, etc.)."

Pe măsură ce industria serviciilor medicale se confruntă cu o populație tot mai numeroasă de persoane cu boli cronice medicii caută modalități de a-și menține pacienții mai sănătoși și de a-i feri de mediile cu costuri ridicate, cum ar fi spitalul sau departamentul de urgență. Ca parte a acestui demers, majoritatea furnizorilor acordă prioritate implicării și educației pacienților. Un pacient implicat trebuie să fie un pacient informat, iar datele arată că aceștia nu sunt întotdeauna informați. Experții de la Universitatea din Michigan au indicat că un acces mai bun la informație a pacienților va fi un pas esențial pentru a-i ajuta să își amintească informațiile de la o consultație medicală, dar reținerea trebuie să fie completată și de educația pacienților. Educația pacienților se bazează pe cunoștințele personale în materie de sănătate - capacitatea unei persoane de a înțelege și de a utiliza informațiile despre sănătate - iar pentru acest fapt, furnizorii trebuie să se asigure că pacienții înțeleg cu adevărat informațiile care le sunt împărtășite.

Aici intervine predarea-învățarea pacientului, o verificare sistematizată a înțelegerii pacientului. Mai jos, vom trece în revistă strategia de comunicare TEACH-BACK, [13] care

constă în - rezumarea informațiilor despre pacient într-un limbaj clar și simplu (spuneți "tensiune arterială ridicată" în loc de "hipertensiune arterială"). Folosirea jargonului medical nu va fi de ajutor pentru pacienții cu un nivel scăzut de alfabetizare în domeniul sănătății. Se cere pacientului să repete informațiile primite în propriile cuvinte. Se clarifică ce a înțeles pacientul. A fost răspunsul lui corect? Există domenii pe care pacientul încă nu pare să le înțeleagă? apoi se clarifică informațiile neînțelese, (fig.2).

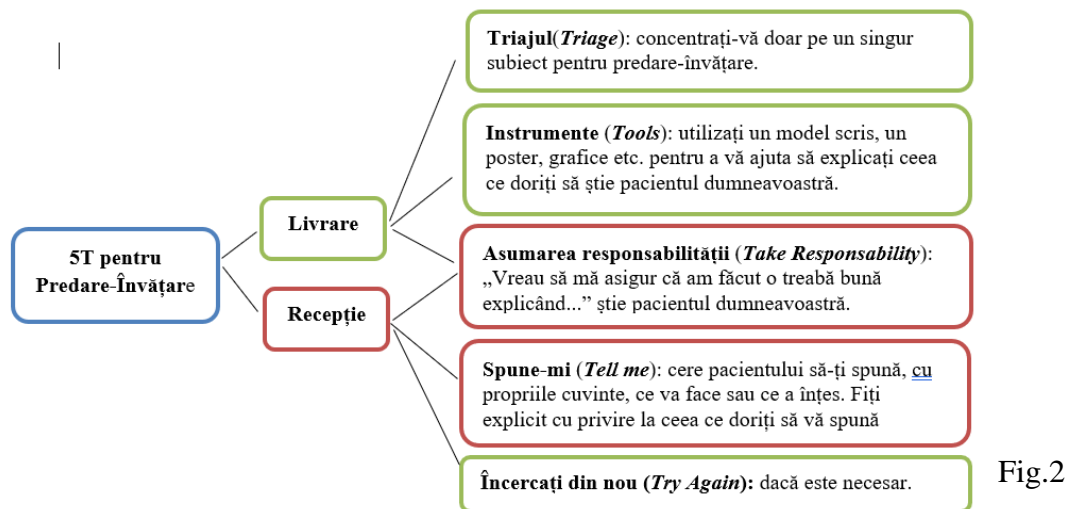


Fig.2

Aceste strategii de comunicare în domeniul sănătății vor ajuta la asigurarea transferului de informații în mod eficient și eficace între membrii echipei medicale și către pacient. Organizațiile din domeniul sănătății trebuie, de asemenea, să ofere sisteme moderne de comunicare pentru a facilita o mai bună comunicare.

Scopul cheie al acestor strategii este de a adăuga structură comunicării, în consecință, fiecare dintre aceste strategii poate fi adaptată pentru a se potrivi circumstanțelor specifice, cu condiția ca strategia să rămână consecventă pentru a se asigura că predările, informările și consultările urmează aceleași modele pentru a preveni omisiunile sau neînțelegerile.

Unele dintre strategii par să implice comunicare într-un singur sens, în timp ce alte strategii nu oferă oportunitatea pentru întrebări sau obiecții, scopul lor este de a comunica un curs de acțiune, de a-l justifica și de a asigura că cursul de acțiune a fost înțeles. Alte strategii sunt mai interactive în măsura în care permit întrebări și/sau obiecții. Echipele din domeniul medical ar trebui să decidă care strategie (sau versiunea strategiei) este adecvată pentru scenariile specifice.

Care este avantajul folosirii instrumentelor de comunicare pedagogică pentru a adopta o strategie?

Cu unele instrumente de comunicare, echipele medicale pot încărca șabloane pentru a se asigura că fiecare element al comunicării pedagogice este acoperit și nimic nu este omis sau trecut cu vederea. Aceasta poate fi o caracteristică foarte utilă în timpul predărilor, când situațiile stresante ar putea duce la uitare sau luarea de comenzi rapide care ar putea atenua eficiența strategiei de comunicare.

Cum vă puteți îmbunătăți strategiile de comunicare utilizate în domeniul sănătății?

Există o serie de modalități prin care lucrătorii din domeniul sănătății, asistenții medicali etc. pot lucra pentru a-și îmbunătăți abilitățile de comunicare. Unele dintre ele sunt următoarele:

- ✓ Înțelegerea barierelor în comunicarea pedagogică și lucrul asupra lor.
- ✓ Ar trebui organizate diverse seminarii în instituțiile medicale pe tema dezvoltării abilităților de Comunicare pedagogică în asistența medicală.

- ✓ Ar trebui să se încerce să se țină temperamentul sub control în timp ce se vorbește cu un pacient.
- ✓ Amintiți-vă întotdeauna că pacientul are nevoie de empatia și grija dumneavoastră.
- ✓ Să vă familiarizați cu cele mai recente tehnologii și strategii de comunicare pedagogică.

Comunicarea ajută la înțelegerea pacientului într-o manieră mai bună. De fapt, ajută la construirea unei relații bune între pacient și asistentul medical. O bună comunicare și o atmosferă sănătoasă pot ajuta pacientul să se recupereze cât mai curând. Astfel, este foarte important ca comunicarea să fie precisă, la obiect, blândă și sănătoasă.

Concluzii

Aplicarea strategiilor pedagogice de comunicare de formatorii din domeniul medicină, este o necesitate primordială pentru personalul din domeniul sănătății să înțeleagă și să comunice eficient. Studiile au arătat că strategiile pedagogice de comunicare descrise în acest articol, par a fi eficiente pentru pacienții cu un nivel scăzut de alfabetizare în domeniul sănătății și se recomandă a fi utilizate de către formatori din domeniul medicină în funcție de condițiile pacienților. O bună comunicare este cheia tuturor problemelor.

Bibliografia

1. SADOVEI, L; BOȚAN, A. Ghid de autoformare la studenți a culturii comunicării pedagogice. Chișinău, Î.S.F.E.P., Tipografia UPS „Ion Creangă”, 2013, pag. 120. ISBN 978-9975-115-06-3
2. LESENCIUC, A. Teorii ale comunicării / Adrian Lesenciuc. - Ed. a 2-a, reviz. - Brașov: Editura Academiei Forțelor Aeriene "Henri Coandă", 2017. ISBN 978-606-8356-46.
3. BAILE WF, BUCKMAN R, Lenzi R, Glober G, Beale EA, Kudelka AP. Oncologist. 2000;5(4):302-11. doi: 10.1634/theoncologist.5-4-302. PMID: 10964998
4. POPOVICI-MĂRȘU C, NICOLAU S. Psihologie și cancer, în „Viața medicală”, 1990.
5. SHEILA PAYNE. ș.a. „Palliative care nursing: principles and evidence for practice”. New York: Open University Press, 2004; ISBN:0335212433 9780335212439 0335214924 9780335214921
6. PAYNE S. ș.a. „Palliative Care Nursing: Principles and Evidence for Practice”. McGraw Hill Open University Press, 2005, p. 794–795; ISBN 0335212433.
7. Yu M, Kang K. Effectiveness of a role-play simulation program involving the SBAR technique: A quasi-experimental study. Nurse Educ Today. 2017; 53:41-47
8. STUART MR, Lieberman JA. The Fifteen Minute Hour: Efficient and Effective Patient-Centered Consultation Skills. 6th ed. Boca Raton, FL: CRC Press; 2018; ISBN 9781138497719
9. DOYLE C, Lennox L, Bell D. A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. BMJ Open. 2013; 3(1). doi:10.1136/bmjopen-2012-001570.

Articole, studii

10. SADOVEI L. Paradoxul comunicării valorilor științifice. În: Probleme ale științelor socioumanistice și modernizării învățământului. Seria 23, Vol.3, 2021, Chișinău: Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă”, 2021, p. 73-79. ISBN 978-9975-46-5595.
11. FALLOWFIELD L, JENKINS V. „Current concepts of communication skills training in oncology”, 2006; 168:105-12 PMID: 17073196.

Resurse Internet

12. <https://doi.org/10.1634/theoncologist.10-7-471>
13. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2020.07.026>
14. <https://doi.org/10.1016/j.pcd.2016.12.003>