



Proiect
Viața Sănătoasă
Reducerea poverii bolilor netransmisibile

614.25
G 49 24



Ghid pentru o comunicare eficientă cu pacientul privind schimbarea comportamentului, tratarea și managementul suferințelor cronice

SERIA BIBLIOTECA SĂNĂȚĂȚII



Ministerul Sănătății,
Muncii și Protecției Sociale
al Republicii Moldova



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development and Cooperation SDC
Agenzia Elvetica pentru Dezvoltare și Cooperare
Uitendepartement opzetten en coöperatie

Swiss TPH



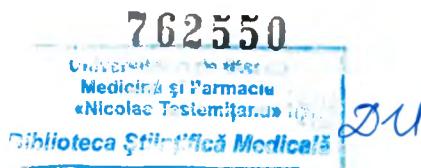
Swiss Tropical and Public Health Institute
Schweizerisches Tropen- und Public Health Institut
Institut Tropical et de Santé Publique Suisse

614.25
G 49

Ghid pentru o comunicare eficientă cu pacientul privind schimbarea comportamentului, tratarea și managementul suferințelor cronice

Acest ghid a fost elaborat cu suportul proiectului
„Viață Sănătoasă: reducerea poverii bolilor non-transmisibile”
finanțat de Biroul de cooperare al Elveției
și realizat de Institutul Elvețian Tropical și de Sănătate Publică.

Ghidul pentru o comunicare eficientă cu pacientul
privind schimbarea comportamentului,
tratarea și managementul suferințelor cronice face parte din
Seria BIBLIOTECA SĂNĂTĂȚII în oficiul medicului de familie.



Chișinău 2020

CUPRINS

Introducere	7
Capitolul I. Comunicarea directă cu pacientul în cadrul consultației.	14
Stabilirea și consolidarea relației cu pacientul. Stabilirea raportului.	14
Atitudini pentru consolidarea relației cu pacientul.	16
Identificarea motivelor consultației	18
Înțelegerea problemei pacientului și a modului în care îi afectează viața.	19
Explorarea perspectivei pacientului asupra problemei de sănătate cu care se confruntă.	20
Structurarea conținutului informațional	22
Modul în care sunt transmise informațiile.	24
Luarea deciziilor	26
Capitolul II. Comunicarea în cadrul activităților de educație a pacienților pentru autoîngrijire, în sesiuni individuale și în sesiuni colective	30
Interviul motivațional	31
Modelul transteoretic al schimbării comportamentelor.	34
Semne care indică nevoia de schimbare a comportamentului. Ambivalența	36
Identificarea nivelurilor motivaționale ale pacientului.	37
Cele 3 stiluri de comunicare	39
Cele 3 tipuri de abilități de comunicare.	42

Abilitatea de a întreba	44
Abilitatea de a asculta	48
Abilitatea de a informa	50
Strategia interviului motivațional	52
Educația pacientului în sesiuni colective (de grup)	71
Etapetele procesului de educație a pacienților în sesiuni de grup	71
Teme abordate în sesiuni de grup	73
Particularități ale unui program educațional pentru autoîngrijirea pacienților cu diabet zaharat tip 2	74
Teme pentru sesiuni educaționale adresate pacienților cu diabet zaharat tip 2	75
Teme pentru sesiuni educaționale adresate pacienților cu boală coronariană cronică	76
Dinamica sesiunilor unui program educațional pentru autoîngrijiri- rea pacienților cu diabet zaharat tip 2	76
Dinamica sesiunilor unui program educațional pentru autoîngrijiri- rea pacienților cu boală coronariană cronică	83
Încheiere	89
Bibliografie selectivă	90