



Virginia B. Kalish

Спікерка курсу "Ефективна комунікація з пацієнтом"
Доктор медичних наук

Техніки підвищення медичної грамотності

Розділіть та перевірте

1. Надавайте відносно велику кількість інформації в менших, більш зрозумілих "частинах"
- Перевіряйте розуміння після кожної частини:
"Як ви думаєте, це впишеться у ваш графік?"
"Розкажіть мені, як ви будете справлятися з усіма ліками?"

Повторіть/покажіть мені

11-а найкраща практика безпеки АНРО 2001 Розгляд з безпеки медичної допомоги

2. "Я хочу бути впевненим, що пояснив вам правильно, як приймати ці ліки. Чи можете ви, будь ласка, повторити це мені, щоб я міг бути впевнений?"
- "Ми обговорили багато інформації сьогодні. Чи можете ви сказати, про що ми говорили і як ви могли б реалізувати ці рекомендації вдома?"

Запитайте мене тричі

3. Яка моя основна проблема?
- Що мені потрібно зробити?
- Чому це так важливо для мене зробити це?

Перевірте розуміння за допомогою відкритих запитань

УНИКАЙТЕ цих закритих запитань:

Чи все вам зрозуміло? Чи маєте додаткові запитання?



Використовуйте просту лексику для всіх

- 1
 - Використовуйте загальні слова, без жаргону або аббревіатур
 - Структуруйте інформацію* логічно та будьте лаконічними

Використовуйте різні способи комунікації

- 2
 - Усно — “мова розмови у вітальні”
 - Візул — малюйте
 - Письмові рекомендації

- 3 Надавайте інформацію, яку можна застосувати для всіх

- 4 Обмежте кількість пунктів у переліку, коли це можливо

- 5 Відправляйте пацієнтів додому з письмовими інструкціями

Стратегії медичної грамотності

Стратегії клінік/лікарень для досягнення успіху:

- ✓ Запропонуйте члену родини або другу супроводити пацієнта на прийом
- ✓ Попросіть пацієнта принести всі ліки, які він приймає
- ✓ Підтримуйте подальший зв'язок/перевірку після прийому
- ✓ Використовуйте допоміжний персонал (наприклад, для допомоги з заповнення форм)
- ✓ Залучайте лікаря первинної допомоги