

"הסברתי למטופל, והוא הבין" – האמנם? כלים לתקשורת מטפל-מטופל המקדמת בטיחות

עפרה מהודר, MSc
Medi-Kal.com
אפידמיולוגיה ומידע רפואי



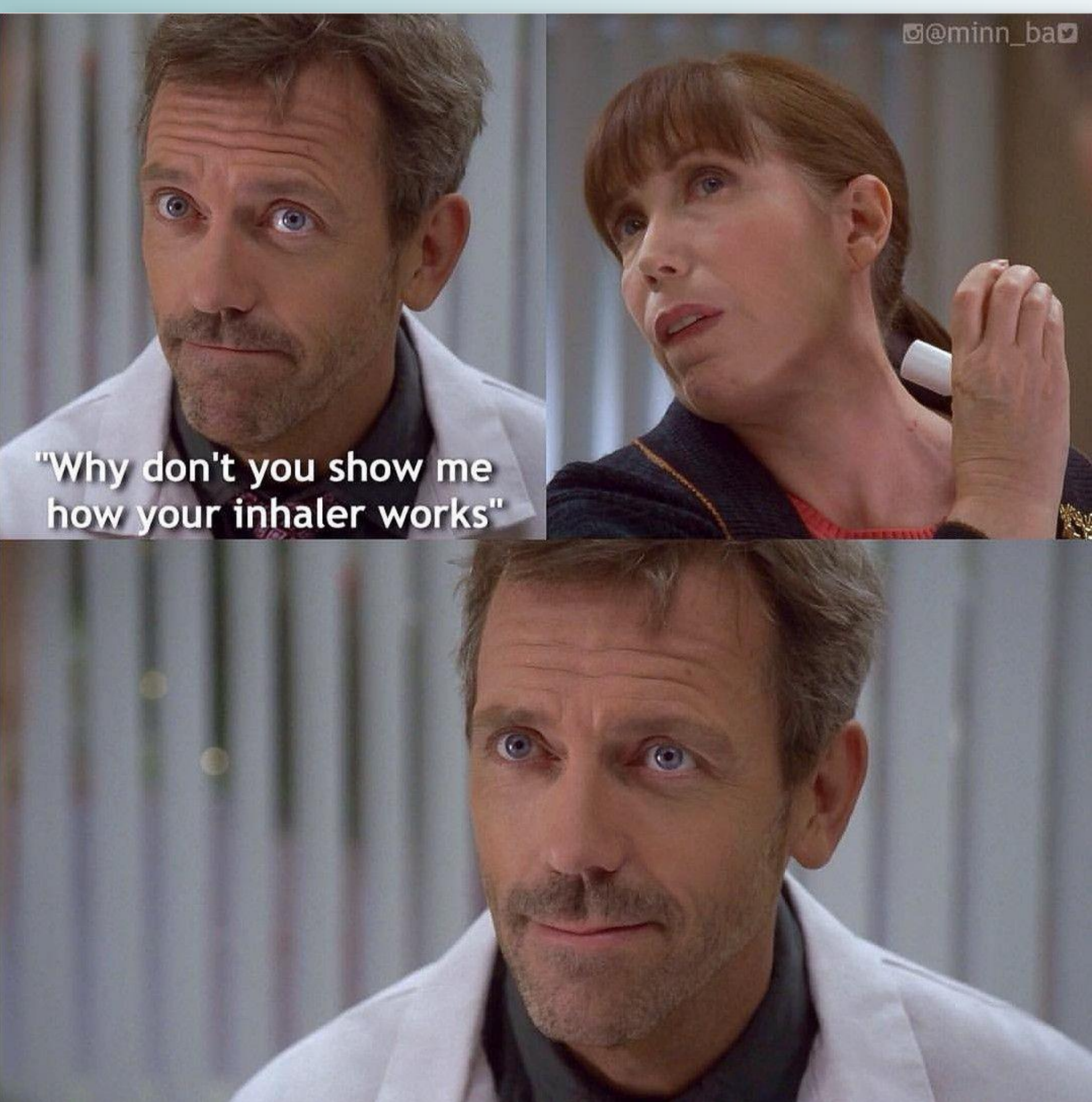
אוריינות בריאות (Health Literacy, להלן א"ב) מוגדרת על ידי ארגון הבריאות העולמי כך: "המיומנויות הקוגניטיביות והחברתיות, המאפשרות לפרט להשיג גישה למידע, להבין אותו ולהשתמש בו בדרכים המקדמות השגתה של בריאות תקינה ושמירה עליה".

מטופלים בעלי רמת א"ב נמוכה עושים יותר טעויות בשימוש בתרופות ונזקקים לרפואת חירום יותר ממטופלים בעלי א"ב גבוהה יותר. מחקרים שנעשים בתחום הזה מגלים מספר דרכים בהן יכולים המטפלים להיעזר כדי להנגיש את המידע הרפואי למטופלים מאוכלוסיות מגוונות, להקל על מטופליהם להבין את ההסברים ולצמצם טעויות בטיפול.

- **צמצום מספר פריטי המידע המועברים על ידי המטפל במפגש (לא "להציף" במידע);** הצגת המידע העיקרי בתחילת המפגש.
- **שפה:** היעזרות במתורגמנים רפואיים מקצועיים (מטעם משרד הבריאות או קופת החולים) ולא בבני משפחה כמתורגמנים; שפה פשוטה – Plain Language; שימוש במטפורות ובדימויים.
- **פישוט ערכים מספריים:** שימוש בשברים פשוטים במקום בשיעורים ובאחוזים כשניתן; כשזה לא ניתן, יש לשמור על עקביות של המכנה. להציג את הסיכוי בטיפול ולא רק את הסיכון, לדוגמה: 1% סיבוכים = 99% ללא סיבוכים.



שימוש באמצעי המחשה בקליניקה

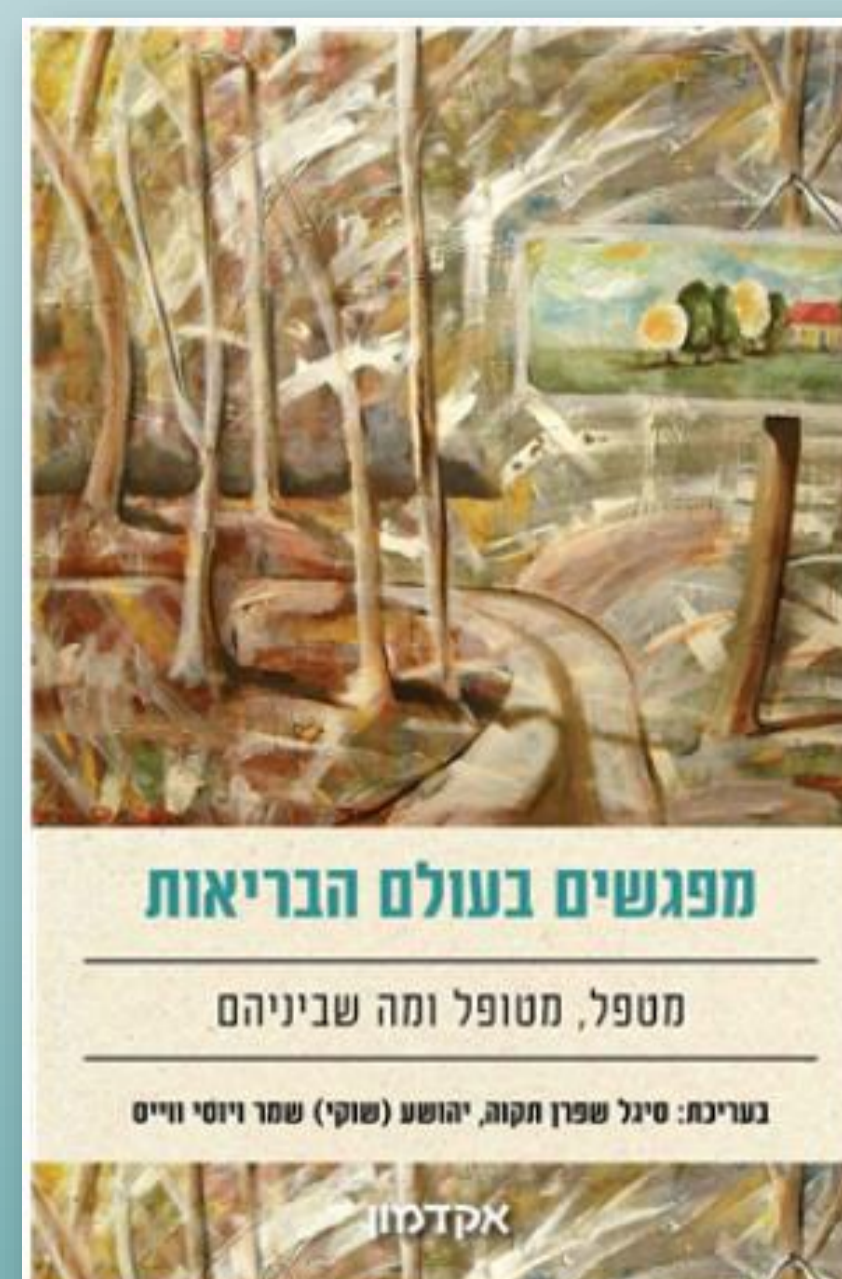


יודא הבנה: שיטת Show-me-how

- **המחשה ויזואלית:** "בובת שלד", גרפיקה, תרשימים, סרטונים...
- **יודא הבנה של מהלך טיפול מתוכנן:** סגירה של לולאת התקשורת באמצעות **Teach Back**.
- **יודא הבנה של אופן השימוש באביזרים רפואיים (לדוגמה, משאף):** שיטת **Show-Me-How**.
- **עידוד שאלות:** "זה שאינו יודע לשאול - את פתח לו"
- **הפנית המטופל למקורות מידע נוספים.** דגש על מקורות אמינים (כולל במרשתת). מידענות רפואית.
- **לאחר המפגש – מעקב באמצעות טלפון/דואל.**



ספר לימוד הכולל פרק בנושא:



טופס הערכה לסדנה: 30/12/19

חשובה לנו הערכתכם את ההתנסות בסדנה, שהתקיימה בתחילת הסמסטר, במבט לאחר פסק זמן.

בסדנה הזו למדתי: השימוש באביזרים רפואיים, אפקט, לראות
מהו אוליגו, Health coach, מהו Teach-back

במה הסדנה שינתה או השפיעה על חייכם המקצועיים?
לדברתי אפקט, על איסוף הנתונים, הציג לי ציורים, אפקט, אפקט, אפקט
את אלן אליהם / האלנה

הערות נוספות: אנציות, האפקט!

חשובה לנו הערכתכם את ההתנסות בסדנה, שהתקיימה בתחילת הסמסטר, במבט לאחר פסק זמן.

בסדנה הזו למדתי: כיצד להשתמש באביזרים רפואיים, אפקט, לראות
מהו אוליגו, Health coach, מהו Teach-back

במה הסדנה שינתה או השפיעה על חייכם המקצועיים?
לדברתי אפקט, על איסוף הנתונים, הציג לי ציורים, אפקט, אפקט, אפקט
את אלן אליהם / האלנה

יישום. בשנה האחרונה הועברה סדנה המבוססת על הכלים האלה למומחים וכן למתמחים ברפואת משפחה במסגרת תוכנית הדיפלומה באוניברסיטת תל-אביב. מספר חודשים לאחר הסדנה, הרופאים ציינו כי כלים אלו סייעו להם בעבודתם. פרק שחיברתי בנושא זה התפרסם בספר לימוד חדש בנושא יחסי מטפל-מטופל. נתבקשתי אף להפוך את הסדנה ללומדה.

מקור לתמונות: <https://i.pinimg.com/originals/0f/72/6d/0f726d43810357e4f12a278b0ad55e71.jpg> House MD:

פרטים על המחברת ויצירת קשר: עפרה מהודר - בוגרת תואר ראשון בפסיכולוגיה ובבלשנות כללית, ותואר שני במדעי הרפואה - אפידמיולוגיה ורפואה מונעת, אוניברסיטת תל אביב. טל' 03-6412281. Ofra@Medi-Kal.com

תודות: לצוות תוכנית הדיפלומה ברפואת משפחה באוניברסיטת תל אביב על שיתוף הפעולה הפורה.