

### Δεξιότητες Τηλεδιάσκεψης για τους Επαγγελματίες Υγείας

Ο Covid-19 και τα μέτρα για κοινωνική απομόνωση, έχουν ωθήσει τους επαγγελματίες υγείας να βασιστούν σχεδόν εξ ολοκλήρου στην συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου τόσο για τους ασθενείς όσο και για τους φροντιστές τους.

Σύμφωνα με τους Car and Sheikh (2003), «το τηλέφωνο έχει χρησιμεύσει ως εργαλείο παροχής φροντίδας για την υγεία από τότε που έχει εφευρεθεί το 1876. Το πρώτο ηχογραφημένο τηλεφώνημα του Alexander Graham Bell ήταν για να ζητήσει ιατρική βοήθεια αφού είχε πέσει επάνω του θειικό οξύ κατά λάθος. Από το 1970 οι κλινικοί ταυτίζουν το τηλέφωνο με το στηθοσκόπιο σαν ιατρικό εξοπλισμό.» (p326)

Οι παραπάνω συγγραφείς επίσης επισήμαναν πως οξείες καταστάσεις όπως οι λοιμώξεις του αναπνευστικού, τα μυοσκελετικά προβλήματα (όπως ο πόνος κάτω χαμηλά στην πλάτη) και κοινά συμπτώματα όπως ο πονοκέφαλος και ο πυρετός, θα μπορούσαν να διαχειριστούν μέσα από την συμβουλευτική τηλεφώνου, όμως στην πραγματικότητα πολύ λίγες μελέτες απέδειξαν την διαχείριση μέσω τηλεφώνου για συγκεκριμένες οξείες καταστάσεις.

Το να μάθει και να αναπτύξει κανείς τις δεξιότητες συμβουλευτικής τηλεφώνου στην εποχή των έξυπνων τηλεφώνων δεν θα μπορούσε να είναι ευκολότερο. Απαιτεί την συγκατάθεση των ασθενών καθώς και την διάθεση για αυτοβελτίωση και αντανακλαστική σκέψη.

Θα ήταν επίσης βοηθητικό να πάρεις μια ειλικρινή και επικοινωνιακή ανατροφοδότηση από ένα συνάδελφο.

Πρακτικά αυτό σημαίνει πως θα πρέπει να ηχογραφήσεις μερικά από τα τηλεφωνήματα σου για συμβουλευτική, αφού πάρεις συγκατάθεση από τους ασθενείς σου και να έχεις ένα συνάδελφο να ακούσει μερικά από αυτά και να χρησιμοποιήσει μερικά από τα ήδη υπάρχοντα εργαλεία ώστε να τα αξιολογήσει.

Για την εκπαίδευση των φοιτητών ιατρικής και των γιατρών, χρησιμοποιούνται δύο εργαλεία για την αξιολόγηση στη συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου.

Το **Calgary/Cambridge model** (Silverman, Kurtz and Draper 2013) και το **RICE Instrument** (Derkx et al 2007).

Σίγουρα υπάρχουν περισσότερα εργαλεία εκεί έξω.

Ακολουθεί μια περιγραφή βασικών δεξιοτήτων που ενδεχομένως να βρείτε χρήσιμη:

- Καλή προετοιμασία (εάν είναι εφικτό) προτού απαντήσεις το τηλεφώνημα του ασθενή ή εάν καλείς εσύ ένα ασθενή.
- Σύστησε τον εαυτό σου (π.χ. όνομα), τον ρόλο σου (επαγγελματική ιδιότητα) και έλεγξε το όνομα του ασθενή. Εάν καλεί ο φροντιστής, έλεγξε το όνομά του και την σχέση που έχει με τον ασθενή. Να είσαι προσεχτικός για πιθανή σύγκρουση συμφερόντων μεταξύ του ασθενή και του φροντιστή.
- Προσδιόρισε τον λόγο του τηλεφωνήματος (π.χ. συμπτώματα, πρόβλημα, ανησυχίες, προσδοκίες) και εξήγησε το λόγο για τον οποίο τηλεφωνείς σε μία κατανοητή γλώσσα χωρίς επιστημονικούς όρους.
- Δόμησε την συμβουλευτική σου με τον εξής τρόπο («Ας ξεκινήσουμε με τα συμπτώματα, την δυσφορία και τον πόνο» όταν παίρνεις ή δίνεις πληροφορίες) και κάνε μία περίληψη («Μέχρι στιγμής καλύψαμε αυτό και αυτό») σε τακτά διαστήματα.
- Χρησιμοποίησε κλειστές ή ημι-κλειστές ερωτήσεις όταν συλλέγεις συγκεκριμένες πληροφορίες για το ιατρικό πρόβλημα, (π.χ. «που ακριβώς αισθάνεσαι πόνο», «πότε ξεκίνησαν τα συμπτώματα»);
- Κάνε μία ερώτηση την φορά.
- Χρησιμοποίησε ανοιχτού τύπου ερωτήσεις («Θα ήθελα να μάθω περισσότερα σχετικά με τις ανησυχίες σου για την θεραπεία») ώστε να συλλέξεις περισσότερες πληροφορίες και να διερευνήσεις τις ιδέες, τις ανησυχίες και τις προσδοκίες του ασθενή σε σχέση με την αιτία του προβλήματος και την διαχείρισή του.
- Ρώτησε τον ασθενή ανά τακτά διαστήματα εάν έχει κάποιες ερωτήσεις «Υπάρχει κάτι που θα ήθελες να με ρωτήσεις;»
- Χρησιμοποίησε απλή και κατανοητή γλώσσα τόσο για την διάγνωσή σου, όσο και για περαιτέρω ενέργειες (π.χ. διερεύνηση, παραπομπές) αλλά και για το σχέδιο δράσης.
- Δώσε τις πληροφορίες σε μικρά κομμάτια.
- Έλεγξε το τι έχει κατανοήσει ο ασθενής, με το να του ζητήσεις να επαναλάβει με δικά του λόγια μέρη της διάγνωσης τα οποία είναι εξαιρετικά σημαντικά (Π.χ. «Για να σιγουρευτώ ότι έχω εξηγήσει αυτά που ήθελα να πω με ένα κατανοητό τρόπο, θα μπορούσες να μου πεις με δικά σου λόγια τι θα κάνεις σε περίπτωση που τα συμπτώματά σου χειροτερέψουν;»)
- Διερεύνησε κατά πόσο ο ασθενής συμφωνεί με το θεραπευτικό πλάνο και διαχειρίσου οποιεσδήποτε διαφωνίες.
- Εξάσκησε την ενεργητική ακρόαση μέσα από το τηλεφώνημα. Αυτό σημαίνει πως ο ασθενής έχει την αμέριστη προσοχή σου και πως το μυαλό σου δεν περιπλανιέται.
- Επισήμανε τις λεκτικές και τις μη λεκτικές νύξεις (π.χ. αλλαγή στον τόνο της φωνής, αναστεναγμούς) και κτίσε και δημιούργησε θεραπευτική σχέση με τον ασθενή.
- Διερεύνησε με τον ασθενή σου πως αισθάνεται και πως η κατάσταση μπορεί να επηρεάσει τη ζωή του.
- Προτού κλείσεις την τηλεφωνική συνεδρία βεβαιώσου πως υπάρχει δίκτυο ασφαλείας.
- Μετά το τηλεφώνημα, κατέγραψε όλα τα κύρια σημεία (διαγνώσεις, περαιτέρω διερεύνηση, παραπομπές και θεραπευτικά πλάνα.)

Ελπίζω πως τα πιο πάνω είναι βοηθητικά σε αυτές τις δύσκολες και απαιτητικές στιγμές τόσο για τους επαγγελματίες υγείας όσο και για το σύστημα υγείας γενικότερα.

## References

Car J & Sheikh A. Information in practice. Telephone consultations. *BMJ* 2003; 326;966-969.

Derckx, Hay P et al. "Assessing communication skills of clinical call handlers working at an out-of-hours centre: development of the RICE rating scale." *The British journal of general practice : the journal of the Royal College of General Practitioners* vol. 57,538 (2007): 383-7.

Silverman J, Kurtz S and Draper J. *Skills for Communicating with Patients*. Radcliffe Medical Press, 2013. 3rd edition