

Методи за редуциране на психологическото напрежение при пациента

- **Емпатично изслушване и признаване на емоцията.** Подходящо е притеснението да бъде валидирано с фрази като: „Разбирам, че тази ситуация Ви напруга“ или „Нека уточним какво Ви тревожи най-много“. Емпатичната комуникация има малък, но статистически значим положителен ефект върху тревожността, болката и удовлетвореността на пациентите.
- **Предоставяне на ясна и предвидима информация.** Пациентът трябва да знае какво предстои, защо е необходимо, колко приблизително ще продължи, какво може да почувства и кога ще получи следваща информация.
- **Дозирание на информацията.** При силно напрежение способността за концентрация и запомняне може да бъде ограничена. Затова информацията трябва да се подава на малки части, на разбираем език и с възможност за пауза и въпроси.
- **Избягване на необосновано успокояване.** Изрази като „Няма от какво да се притеснявате“ могат да обезценят преживяването на пациента. По-подходящо е да се признае несигурността и да се обясни какви конкретни действия ще бъдат предприети.
- **Включване на пациента във вземането на решения.** Когато клиничната ситуация позволява, на пациента трябва да бъдат представени медицински приемливите възможности и техните ползи, рискове и ограничения. Споделеното вземане на решения се свързва с по-малък конфликт при избора, повече знания и по-висока удовлетвореност.
- **Предоставяне на реален избор.** Дори ограничени възможности, като избор на удобен момент за разговор, предпочитан начин за получаване на информация или уговорен сигнал за пауза по време на процедура, могат да възстановят част от усещането за контрол.
- **Проверка на разбирането чрез метода „TEACH BACK“.** Пациентът се подканя да обясни със свои думи какво е разбрал за лечението, приема на лекарствата или последващите действия. Това не е изпитване на пациента, а проверка дали медицинската информация е представена достатъчно ясно.
- **Предварителна подготовка за медицински процедури.** Разясняването на последователността на действията, очакваните усещания, начина на обезболяване и продължителността на процедурата може да ограничи тревожността, породена от неизвестността.

- **Използване на нефармакологични техники.** Бавното контролирано дишане, спокойната музика, насоченото отпускане, разсейването, масажът и предварителните образователни материали могат да бъдат полезни преди медицински или дентални процедури.
- **Осигуряване на тиха и спокойна среда.** Ограничаването на: шума, ненужното изчакване пред кабинета и присъствието на много хора може да намали допълнителните стресори в лечебното заведение.
- **Включване на близък човек.** Когато пациентът желае и клиничните условия позволяват, присъствието на доверен човек може да осигури емоционална подкрепа и да подпомогне запомнянето на информацията.
- **Внимателно съобщаване на неблагоприятни новини.** Преди разговора трябва да се установи какво пациентът вече знае и колко подробности желае. След основната информация трябва да има пауза, възможност за емоционална реакция и конкретно обяснение на следващите стъпки.
- **Прилагане на подход, съобразен с преживяна травма.** Преди докосване или процедура се обяснява какво предстои и се иска съгласие. Осигуряват се предвидимост, уважение към личните граници и възможност за пауза. Не е необходимо пациентът да разкрива травматичен опит, за да бъде третиран по този начин.
- **Обучение на медицинските специалисти по комуникационни умения.** Обучението може да подобри използването на отворени въпроси, емпатичните реакции и начина на предоставяне на информация.
- **Подкрепа на активното участие на пациента.** Преди консултация пациентът може да запише своите въпроси, симптоми и лекарства. По време на разговора може да поиска повторно обяснение, писмен план или повече време за решение, когато медицинската ситуация позволява това.
- **Насочване към психологична или психиатрична помощ при необходимост.** Допълнителна оценка е подходяща, когато тревожността е силна, продължителна, нарушава съня и ежедневно функциониране, затруднява разбирането на информацията или води до отказ от необходимо лечение.

Най-ефективният практически подход е комплексен. Той съчетава емпатична комуникация, предвидима и разбираема информация, участие на пациента, проверка на разбирането и индивидуално подбрани техники за овладяване на напрежението. Нито един метод не е еднакво подходящ за всички пациенти.