

5 KULDREEGLIT SUHTLEMISEKS PATSIENDIGA

Reegel	Tegevus
Tee korda oma kehakeel ja loo silmside	Patsient märkab Sinu olekut enne, kui Sa jõuad midagi öelda. Reegel: Enne sisenemist pane oma nutiseade käest. Astu palatisse rahulikult. Ära räägi patsiendiga „kõrgustest“ ega ukse peal seistes – astu voodi lähedale, kummardu tema tasandile või istu toolile, et saavutada vahetu silmside.
Tervita, tutvusta end ja selgita oma rolli	Patsient peab täpselt teadma, kes Sa oled, et ta julgeks Sind usaldada. Reegel: Tervita patsienti alati selgelt ja nimepidi. Tutvusta end: „Tere, proua Tamm! Mina olen [Sinu Nimi], tervishoiu kõrgkooli praktikant. Olen täna koos oma juhendajaga siin osakonnas ja aitan teie eest hoolitseda.“
Identifitseeri patsient	Enne kui teed mistahes toimingut või jagad ravimeid, pead olema 100% kindel, et tegemist on õige inimesega. Reegel: Ära küsi: „Kas teie olete Jüri?“ (patsient võib vaegkuulmise või segaduse tõttu lihtsalt noogutada). Küsi alati avatult: „Palun öelge mulle oma ees- ja perekonnanimi ning sünniaeg.“ Kontrolli seda ka randmepaelalt.
Selgita oma tegevust lihtsalt	Patsient kardab teadmatust. Kui Sa ei selgita, mida Sa teed, suureneb tema ärevus ja hirm. Reegel: Räägi inimesele arusaadavas keeles ja selgelt: „Ma loputan praegu Teie veenikanüüli füsioloogilise lahusega, et see püsiks puhas ja avatud.“ Küsi alati: „Kas Te olete selle protseduuriga varem kokku puutunud?“
Ole kohal, kuula ja kasuta tagasipeegeldust	Suhtlus ei ole ühepoolne ettekandmine. Ole kindel, et patsient sai juhistest aru. Reegel: Kui jagad patsiendile koduseid juhiseid või raviskeemi, kasuta tagasipeegelduse meetodit. Ära küsi: „Kas saite aru?“, vaid: „Et me oleksime kindlad, et ma kõike selgelt seletasin, palun rääkige oma sõnadega, millal te seda rohtu võtma peate?“ Enne palatist lahkumist küsi alati: „Kas Teil on mulle veel mingeid küsimusi? Või saan kuidagi abiks olla?“