

АО «Медицинский университет Астана»

Тема: Комплаенс



Выполнила: Дайрабаева Ш.Б.

Группа: Педиатрия 170

Проверила: Жанайдарова З.З

Астана 2019

КОМПЛАЕНТНОСТЬ



Степень соответствия поведения больного рекомендациям, полученным от врача

Каковы причины некомплаенса?

64% - забывают

36% - говорят, что симптомы заболевания “сами проходят”

35% - хотят сэкономить деньги

33% - не верят, что лекарства эффективны

31% - говорят, что они не думали, что

лекарства им так необходимы

28% - боятся побочных эффектов

25% - говорят, что лекарства ограничивают их деятельность

National Council on Patient Information and Education

Source: PharmExecutive 05-2005, 09-2005

КОМПЛАЕНС И КОММУНИКАЦИЯ

Через 1 час после посещения врача

60% пациентов не могут вспомнить и сказать, что конкретно им рекомендовал врач

National Council on Patient Information and Education

Source: PharmExecutive 05-2005, 09-2005

Факторы, определяющие приверженность к лечению

Демографические причины

Пол
Возраст
Образование
Доходы
Раса
Ментальность

Связанные с препаратом и схемой лечения

Число таблеток
Кратность приема
Размер и вкус табл.
Упаковка
Длительность леч.
Стоимость
Сложность
Побочные эффекты

Связанные с заболеванием

Наличие и тяжесть симптомов
Стабильность симптомов

Связанные с пациентом

Понимание болезни и ее последствий
Принятие угрозы здоровью
Понимание выгоды лечения
Мотивация больного и семьи
Участие больного в решении

Связанные с взаимодействием пациент-врач

Обстоятельства при визите
Диалог
Время визита
Отношение врача к больному и его болезни
Адекватность информации
Кратность визитов

Формула высокой приверженности:

Высокая приверженность = \min таблеток \times \max эффекта

ПОНЯТИЕ КОМПЛАЕНСА СКЛАДЫВАЕТСЯ



Демографические причины

Причины, связанные со схемой лечения и препаратом

Причины, связанные с болезнью

Причины, связанные с пациентом

Причины, связанные с взаимодействием врач-пациент

Болезнь:

- Многообразие этиологии и сложность патогенеза многих заболеваний



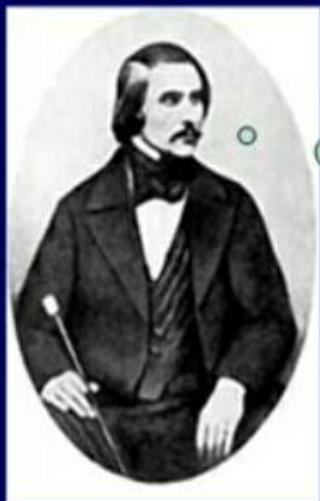
Болезнь:

- Индивидуальные особенности саморегуляции.
- Частично необратимые изменения в органах -мишенях

Больной:

- Попытки самолечения, переоценка «народных» средств
- Слепая вера в знахарей и шарлатанов
- Неверие во врача и возможности научной медицины





Виноват сам больной!

Лекарства дорогих мы не употребляем, потому что человек простой ежели помрет, то и так помрет, ежели выздоровеет, то и так выздоровеет...

Н.В.Гоголь. Мертвые души. из-во Литература, Москва. 1983 г.

самое лучшее лекарство не поможет больному, если он отказывается его принять»

Доверие больного к врачу – основа успеха лечения



Врач:

- Недостаток времени, диагностических и лечебных ресурсов при оказании помощи больным
- Слабость экономических и моральных стимулов к работе и саморазвитию
- Слепая вера в утверждения авторитетов



...Врачи виноваты!
Назначают чёрт и что...
Химия одна... и что
подороже...

...Больные сами
виноваты!
Не пьют моих
лекарств...



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ВРАЧ-ПАЦИЕНТ



**Профессиональные качества
Умение проявлять эмпатию**

Основной постулат...

НЕКОМПЛАЕНС-

Проблема коммуникации

Эффективная коммуникация

врач-пациент –

основа КОМПЛАЕНСА

Основные поведенческие типы

ДОБРОСОВЕСТНЫЙ

Точность, склонность к анализу, критичность, наблюдательность, замкнутость



**Синий
Аналитик**

ДОМИНИРУЮЩИЙ

Авторитарность, предприимчивость, целенаправленность, деловитость



**Красный
Директивный**

**Зеленый
Дружелюбный**

СТОЙКИЙ

Твердость, убежденность, уверенность, восприимчивость, надежность



**Желтый
Экспрессивный**

ИНИЦИАТИВНЫЙ

Общительность, открытость, интеллигентность, способность очаровывать, креативность



Характеристика поведения

Директивный

«Босс»

Поведение:

убедительное, мужественное

Дружелюбный

«Застенчивый, ориентированный на людей»

Поведение

базируется на демонстрации тепла, чувств, сердечности

Аналитик

«Судья»

Поведение:

сохраняет дистанцию, нейтральное

Экспрессивный

«Новатор, непредсказуемый»

Поведение:

хаотичное, любит новшества и инновации



Основные ценности

Аналитик

- Принципы
- Обдумывание

Директивный

- Решения
- Действия

Дружелюбный

- Чувства
- Отношения
- Озабочен стабильным отношением к себе

Экспрессивный

- Интуиция
- Мечты
- Хочет вызвать положительные эмоции



Типы голосов разных социальных типов

Тип голоса	% в популяции	Количество контактов, необходимых для принятия решения
 Директивный	15%	1-2
 Экспрессивный	15%	2-3
 Дружелюбный	35%	4-5
 Аналитик	35%	5-7

Алгоритм коммуникации врача с ДРУЖЕЛЮБНЫМ пациентом

- Во время приема пациента убедить его не только в положительном конечном результате лечения, но и продемонстрировать теплые межличностные отношения
- Избегайте «малозмоциональной» и авторитарной манеры назначения терапии
- При разговоре старайтесь сослаться на большой положительный Ваш личный опыт, опыт Ваших коллег и тех пациентов, которые уже применяют тот или иной препарат
- Дайте понять, что Вы его слышите, понимаете
- Обсудите опасения относительно предстоящей терапии

Алгоритм коммуникации врача с ЭКСПРЕССИВНЫМ пациентом

- Данная категория пациентов особо ценит во враче новаторский и творческий подход в терапии
- Ваши предложения должны быть ярко, эмоционально окрашены (“Восходящая звезда”, “новая технология”)
- Избегайте «малозмоциональной» и авторитарной манеры назначения терапии
- Старайтесь избегать длинных логических объяснений
- Обсудите опасения относительно предстоящей терапии
- В разговоре целесообразно использовать различные шутки или некоторые смешные ситуации

Алгоритм коммуникации врача с **ДИРЕКТИВНЫМ** пациентом

1. Постарайтесь представить схему приема препарата персональным и эксклюзивным образом (Только для Вас..., Исключительно в данном Вашем случае... и .т.д.)
2. Будь кратки и лаконичны. Избегайте излишних эмоций и пустых разговоров ни о чем. Аргументы должны быть убедительными и короткими
3. Ваши рекомендации должны содержать конкретные выгоды для пациента и конкретный результат и эффект лечения
4. Рекомендуется незэмоциональная (“авторитарная”) манера назначения



Как можно донести ценность лечения до **ДИРЕКТИВНОГО** пациента...

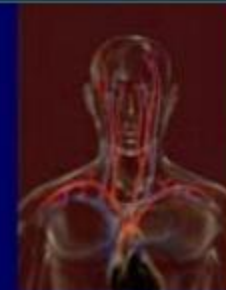
- Уважаемый Иван Иванович, учитывая **Ваше заболевание**, Вам жизненно необходим препарат, который не только **улучшит Ваше самочувствие**, но и **благоприятно повлияет на цифры артериального давления**.
- Принимая однократно КОРДИНОРМ дозе **5-10 мг** в день, Вы не только **быстро справитесь с приступами стенокардии**, но и повысите эффективность лечения Вашей гипертонической болезни.

Алгоритм коммуникации врача с пациентом

АНАЛИТИКОМ

- Во время разговора обязательно нужны факты с точными данными (по схеме приема, дозировки, длительности терапии и т.д.)
- Необходима «логическая» цепочка, подробные объяснения, почему нужен именно этот препарат. Без нее пациент никогда не будет точно следовать Вашим назначениям
- При непосредственном контакте старайтесь открыто не демонстрировать свои эмоции. Излишнее «давление» на такого пациента не рекомендуется
- Будьте точны и сдержанны
- Можно использовать технику «загибания» пальцев

Как можно донести ценность лечения до пациента **АНАЛИТИКА...**



Уважаемый Олег Николаевич, учитывая Ваше постинсультное состояние, Вам необходим высокоэффективный вазоактивный препарат с широким профилем безопасности.

Поэтому, именно **АКТОВЕГИН по две таблетки 3 раза в день (принимая независимо от приема пищи) в течение месяца**, восстановит кровоснабжение в головном мозге, снизит риски образования тромбов и значительно улучшит Ваше самочувствие: исчезнут головокружения, головные боли, улучшится память, внимание, способность к запоминанию, нормализуется сон.

Ваш привычный образ жизни изменится в лучшую сторону.

АКТОВЕГИН прекрасно переносится, не влияет на уровень АД и не требует коррекции Вашей антигипертензивной терапии

Простые истины

- Люди предпочитают иметь дело с теми, кто им нравится
- Уметь взглянуть на ситуацию глазами пациента
- Уметь переключать собственное восприятие на нужный “психологический канал”
- Если мы сможем предчувствовать поведение пациента, мы сможем изменить свое поведение, чтобы стать более совместимым с ним
- Обращайтесь с людьми так, как вы бы хотели, чтобы обращались с вами
- Поступайте так, как хотелось бы им

«Заработная плата – мерило уважения, с которым общество относится к данной профессии»

Джонни Тиллмон



***Если каждый делает добро
в пределах своих
возможностей,
возможности добра
становятся
беспредельными***
Фазиль Искандер