

Chapter 13 : The Health Care Interview

Hanna Indah

Mellisa Octav

Samantha June

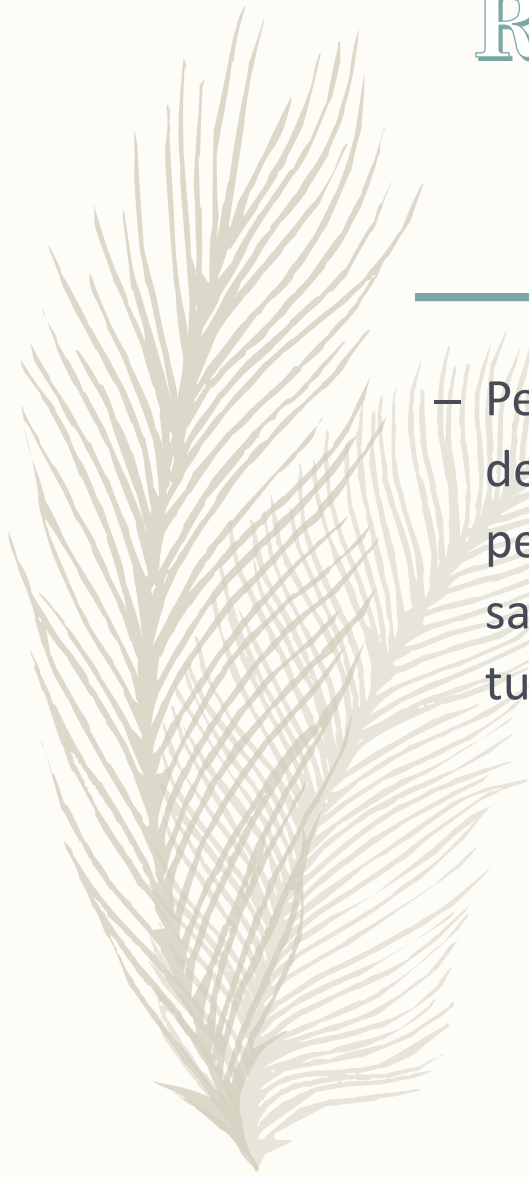
SHARING CONTROL



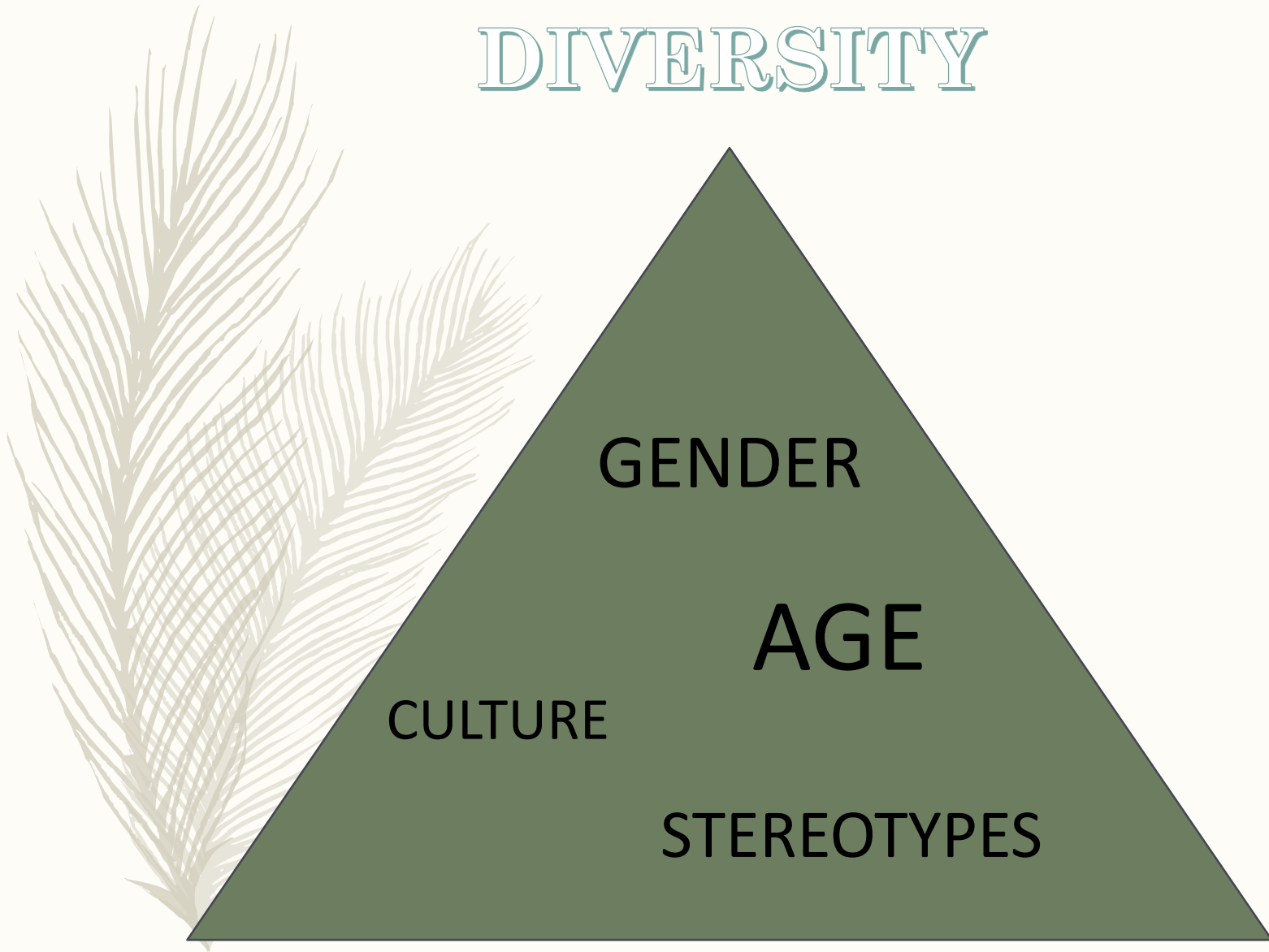
- Langkah pertama yang dapat membahun hubungan yang kolaboratif bersama pasien
- Penyedia disini sangat terlatih dalam melakukan wawancara kesehatan mulai dengan menggunakan bahasa ilmiah, pertanyaan tertutup, mengontrol pengaturan waktu dan daftar pertanyaan serta tidak melibatkan perasaan dan bertanggung jawab

REDUCING RELATIONAL DISTANCE

- Penyedia dan pasien dapat meningkatkan hubungan dengan coba bersikap santai, menghormati satu sama lain, percaya diri dan nyaman serta menunjukkan minat pada satu sama lain dan mempertahankan objektivitas yang tulus dan jujur



APPRECIATING DIVERSITY





OPENING INTERVIEW

Enhancing the Climate

- Penyedia layanan harus menciptakan suasana yang membuat pasien merasa bebas untuk mengekspresikan pendapat, perasaan, dan sikap.
- Lokasi dan pengaturan mempromosikan interaksi yang kolaboratif.

Being Sensitive and Personal

- Menggunakan pendekatan pembukaan individual membuat pasien menjadi lebih santai, meningkatkan kepercayaan, memperkaya hubungan yang mengikat, dll.
- Waktu yang digunakan untuk pembukaan tetap harus diperhatikan.
- Jika terjadi kesalahan yang berkaitan dengan pasien segeralah minta maaf dan jelaskan alasan tersebut dengan baik.



Adapting the Opening

- Sebelum penyedia melakukan wawancara, ia harus sudah meninjau informasi mengenai pasien tersebut dan baik penyedia maupun pasien harus sudah siap melakukan wawancara.
- Penyedia yang mengendalikan dan menentukan jalannya wawancara





GETTING INFORMATION

- **Barriers to Getting Information**

Tidak semua pasien akan memberikan informasi yang akurat. Biasanya mereka akan meminimalisir informasi untuk mendapatkan diagnosis yang baik. Ketika pasien merasa malu, cemas, takut, mereka akan menutupi masalah yang sebenarnya dan membuat pernyataan kiasan.

- **Ways to Improve Information Getting**

Kedua belah pihak dapat meningkatkan cara mendapatkan informasi dalam wawancara. Kuncinya adalah menemukan cara untuk mendorong pertukaran yang menciptakan upaya kolaboratif.

Beberapa cara untuk meningkatkan jumlah informasi sebagai berikut:

Mengajukan dan
Menjawab
Pertanyaan

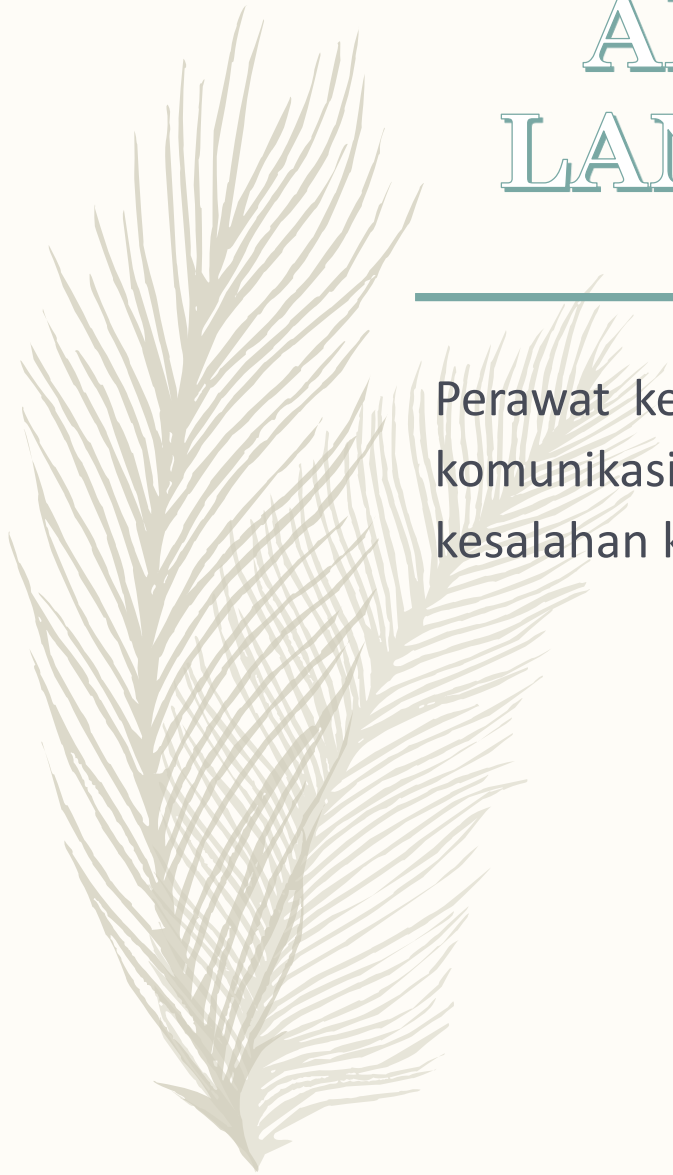
Mengungkapkan
cerita

Mendengar,
Melihat, dan
Berbicara



ADDRESSING THE LANGUAGE BARRIER

Perawat kesehatan profesional mengakui bahwa kemacetan komunikasi adalah akar penyebab paling umum dari kesalahan kesehatan yang merugikan pasien.



GLASBERGEN Copyright 2009 by Randy Glasbergen.
www.glasbergen.com



“To prevent a heart attack, take one aspirin every day. Take it out for a run, then take it to the gym, then take it for a bike ride...”

Giving Information

- Memberikan informasi merupakan proses yg sulit, sebuah studi mengungkapkan dalam waktu 10 - 80 menit, kurang dari 25 persen pasien ingat apa yg diberitahukan pada mereka, dan kebanyakan mereka hanya mengingat 2 item informasi. Dan studi lain menunjukkan dalam waktu singkat 10 pasien mengalami distorsi dari informasi yang diterima dan 4 menunjukkan distorsi minimal.

Causes for Loss and Distortion of Information

Ada 3 penyebab kegagalan dalam memberi dan mengingat informasi:

– Attitude of Providers

- Provider layanan kesehatan lebih menekankan pada mendapatkan informasi daripada memberikan informasi
- Provider meremehkan kebutuhan atau keinginan pasien akan informasi dan melebih-lebihkan informasi yang diberikan dan akhirnya beralih ke internet. Pasien akhirnya beralih ke internet untuk mendapatkan informasi dan mereka percaya akan apa yang mereka dapatkan di internet

– Problem with Patients

- Pasien melindungi dirinya dari informasi yang mungkin mereka tidak ingin dengar, jadi mereka menolak untuk mendengar dan menafsirkan informasi dan petunjuk sesuai dengan apa yang mereka inginkan.
- Pasien tidak mengerti dan memahami informasi karena tidak terlatih atau berpengalaman dalam situasi medis

– Ineffective Methods

- Informasi hilang karena metode yang digunakan tidak efektif

Giving Information More Effectively

- Ketika memberikan informasi secara lisan, gunakan penekanan vokal pada kata-kata penting, tanggal, angka, peringatan, dan instruksi yang penting
- Dorong pasien agar mengajukan pertanyaan dengan rangkaian pertanyaan yang dapat mengundang mereka untuk bertanya.
- Hindari membebani pasien dengan informasi, definisikan istilah-istilah teknis dengan kata-kata yang umum dan sederhana dan dapat dimengerti pasien
- Libatkan sejumlah sumber dalam proses ini, agar dapat membantu menyimpan dan menafsirkan informasi sesuai dengan instruksi.
- Atur informasi secara sistematis untuk memudahkan dalam mengingat, taruh informasi yang penting terlebih dahulu agar tidak terjadi kesalahan

Counseling and Persuading

Dokter berorientasi pada tugas dan mengharapkan pasien mengikuti rekomendasi mereka karena dokter memiliki otoritas, keahlian dan pendidikan. Mereka juga harus bisa bertindak sebagai penasihat untuk membantu pasien dalam memahami dan menangani masalah dan meyakinkan pasien agar mengikuti rekomendasi secara akurat dan tepat

GLASBERGEN

© 2009 by Randy Glasbergen.
www.glasbergen.com



**“You can still enjoy a cocktail before dinner.
Have you ever tried a fish oil martini?”**

• Barriers to Effective Counseling and Persuading

Pasien mungkin membuat interaksi perawatan kesehatan menjadi sulit dengan tetap diam, menarik diri, atau mengeluh tentang masalah fisik daripada masalah psikologis. Provider mungkin memberhentikan pasien dengan diagnosis stress, gangguan saraf atau imajinasi yang terlalu aktif. Provider layanan kesehatan menggunakan beberapa **blocking tactics** untuk menghindari konseling dan bujukan. Taktik yang digunakan adalah:

- Menggunakan humor untuk menghindari masalah
- Menyangkal keseriusan masalah
- Memberikan dorongan minimal
- Mengabaikan komentar atau pertanyaan pasien dengan berpura-pura tidak mendengar
- Mengubah subjek
- Berpura-pura tidak memiliki informasi
- Bersembunyi dibalik aturan rumah sakit
- Memberikan uang ke dokter, perawat yang terdaftar atau spesialis
- Melarikan diri dengan cara meninggalkan ruangan



• **Effective Counseling and Persuading**

Dalam wawancara kesehatan ada beberapa factor untuk membuat wawancara itu menjadi relasional dalam pikiran, yaitu : empati, kepercayaan, kejujuran, saling menghormati, dan penuh perhatian

• **Selecting an Appropriate Interviewing Approach**

Provider secara tradisional mencoba 2 pendekatan

- Paternalistic Approach, provider menganggap pasien akan melihat kebijaksanaan saran yang diberikan dan mengubah sikap dan perilaku yang sesuai
- Advise and Educate Approach, menjelaskan alasan-alasan mengapa dan harapan kedepan dari medis untuk mencapai hasil yang terbaik.

Pilih pendekatan yang paling cocok dengan kondisi responden

- An active (direct approach)
- An Advisory (nondirective)
- A mutual participation (combination directive-nondirective)



- **Providing an Appropriate Climate**

Pasien harus bisa mengikuti jalannya interaksi. Perubahan besar bisa muncul setelah kira-kira beberapa tahapan wawancara. Jangan terburu-buru atau melewati salah satu tahapan sebelum salah satu pihak siap. Sadarilah bahwa suara dan sikap mungkin akan mempengaruhi pasien atau provider.

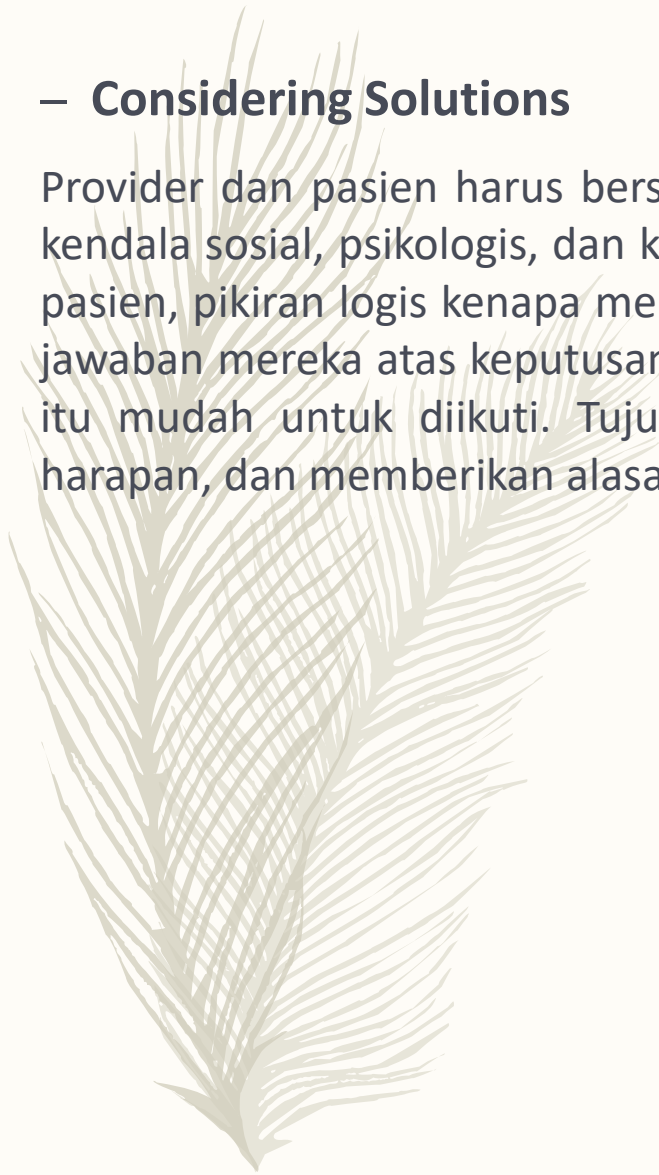
Humor memudahkan untuk membuat iklim yang terbuka, personal dan caring, itu membantu pasien untuk menghilangkan peran mereka sebagai pasien, memungkinkan pihak-pihak untuk menyampaikan pemikiran dan perasaan dengan keadaan yang tidak menegangkan.

- **Encouraging Interaction**

Dorong pasien untuk berbicara. Jika anda berbagi pengalaman dan perasaan anda, pasien lebih mungkin untuk bercerita pada anda. Gunakan komunikasi nonverbal (tersenyum, menganggukkan kepala, menyentuh dan kontak mata) untuk menunjukkan bahwa anda peduli dan ingin menengarkan.

– **Considering Solutions**

Provider dan pasien harus bersama-sama menyusun rencana tindakan yang mengakui kendala sosial, psikologis, dan keuangan. Strategi ini tidak luput dari konteks kehidupan pasien, pikiran logis kenapa mereka melakukan perawatan kesehatan atau pertanggung jawaban mereka atas keputusan mereka. Berikan instruksi spesifik dan tunjukkan kalau itu mudah untuk diikuti. Tujuannya adalah untuk mendorong pasien, memberikan harapan, dan memberikan alasan mengapa mereka harus menyetujui rekomendasi itu.



CLOSING INTERVIEW



- Saat menutup wawancara kesehatan ini, kedua belah pihak harus memahami apa yang sedang mereka bicarakan, mulai dari informasi, rekomendasi yang dibuat dan kesepakatan yang dicapai saat pertemuan selanjutnya akan diadakan.

THANK YOU 😊

By
Hanna
Mellisa
Samantha