

PHILIPS

sonicare

Dentální hygiena

ADH
ASOCIACE DENTÁLNÍCH HYGIENISTEK ČR

#shineon

Philips Sonicare Shine On

Soutěž ve sdílení zkušeností v oblasti dentální hygieny

Božena Piterková

studentka dentální
hygieny

Téma příspěvku:

Krizové situace

Krizové situace: ošetření anxiózního pacienta

Ošetření pacienta trpícího strachem či úzkostí ve spojení se zubním ošetřením je náročné jak pro pacienta samotného, tak pro celý dentální tým. Zdravotníci mají zájem poskytnout kvalitní péči, pacient má zájem o eliminaci potíží v dutině ústní.

Pacient, který trpí strachem či úzkostí, má tendenci návštěvu zubní ordinace odkládat poměrně dlouhou dobu. Mezitím dochází k progresi onemocnění, zároveň k nárůstu jeho obav ze zubního ošetření – když už teď pociťuje problémy, co teprve bude, až přijde do ordinace! Jakmile si pacient dodá odvalu a zubní ordinaci konečně navštíví, jeho potíže zpravidla nelze řešit snadno ani rychle. Je třeba několik návštěv a často náročných a časově rozsáhlých výkonů. Opět narůstá jeho stres a zároveň i náročnost práce pro zdravotnický tým, který musí vedle zdravotních problémů pacienta řešit i jeho psychiku, aby byl vůbec ochoten spolupracovat.

Psychické potíže pacientů, ať už strach či úzkost v různé míře, lze umenšovat působením vhodných podnětů. Důležitou roli hraje prostředí – podněty, které pacient přijímá jednotlivými smysly (čichové, zda cítí pachy z dezinfekcí; sluchové, zda během čekání v čekárně slyší cinkání nástrojů o tácky nebo dokonce „vrtačku“; zrakové, zda vidí sterilní neosobní prostředí čekárny; ...). Jestliže se daří vybudovat prostředí, které působí přátelsky, má pacient pocit bezpečí a jeho strach či úzkost se umenšují, oddalují.

Klíčovou roli však hraje způsob komunikace veškerých pracovníků s pacientem. Od pozdravu recepční přes jasné a klidné pozvání sestřičkou do ordinace až po jednání lékaře s pacientem před, během i po ošetření.

Role dentální hygienistky: práce na prevenci – často postačí preventivní prohlídka zubního lékaře, případně menší zákrok; „otužování“ pacienta, navykání na prostředí ordinace při výkonech, které jsou pro pacienta snáze snesitelné, představení používaných nástrojů, příprava na rozsáhlejší výkony. Pacient po DH přichází do ordinace zubního lékaře seznámený se stavem svého chrupu, je rámcově informovaný o řešení problémů, prostředí zubní ordinace už zažil a ošetření bylo snesitelné – má tedy nedávnou pozitivní zkušenost.

Ošetření pacienta, který prošel DH s cílem minimalizovat strach a úzkost, je snesitelnější pro pacienta a zároveň nezpůsobuje nadměrnou psychickou zátěž lékaři a jeho týmu. Lze pak provést ošetření v potřebném rozsahu.

Důležitá je návaznost práce DH a ZL, aby lékař jednal i pracoval tak, jak pacient po návštěvě DH očekává. Posilujeme tak pacientovu důvěru a minimalizujeme strach a úzkost pro další návštěvy.

Pro psychickou pohodu pacienta i zubního týmu je důležité vybudovat příjemné prostředí, kde působí vhodné podněty na všechny smysly, případně alespoň eliminovat stresové faktory (pach dezinfekcí, zvuky nástrojů, nepřehledná čekárna a ordinace). Klíčový je způsob komunikace pracovníků s pacientem.

Jednání má být vstřícné, jasné, pacient má být pravdivě a srozumitelně seznámen s nutným ošetřením, zároveň velmi pomáhá, když pacient subjektivně pociťuje účast zdravotníků a jejich zájem, pochopení.