

WEBINAR

„Întâlnirea care face diferența 🙌 ce spun, în ce ordine și de ce

De la haos la claritate în întâlnirile cu pacientul și familia”

SLIDE 1 — Pregătirea temeinică înainte de întâlnire

Întâlnirea începe înainte să ne vedem

Scopul acestui pas

- ✓ siguranță profesională
- ✓ încredere imediată
- ✓ evitare de erori
- ✓ respect pentru pacient și familie

„Pentru mine, întâlnirea cu pacientul și familia nu începe în momentul în care ne vedem pe ecran.

Începe cu mult înainte.

Înainte de orice discuție:

- citesc TOATE actele medicale primite
- analizez rezultatele de laborator
- corelez analizele cu medicația curentă
- mă uit atent la imaginile trimise
- și pun cap la cap informația medicală cu problema pentru care familia m-a contactat.

De ce fac asta?

Pentru că nu pot intra într-o întâlnire serioasă nepregătită.

Pentru că pacientul nu este o rană, o analiză sau o foaie.

Este un OM.

Un TOT.

Iar dacă eu nu văd imaginea completă înainte de întâlnire, risc să tratez bucăți din el, nu problema reală.”

SLIDE 2 — Intrarea în întâlnire: empatia înaintea informației

Scopul acestui pas

- ✓ reducerea anxietății
- ✓ creare de siguranță emoțională
- ✓ deschiderea comunicării

„La începutul întâlnirii, nu intru direct în problemă.
Încep cu omul.

Îi aflu numele mic.
Dacă simt că este deschis, vorbesc la per tu.
Nu ca lipsă de respect, ci ca formă de apropiere.

Îi explic clar cine sunt:
– asistent medical
– ce rol am
– și mai ales cum îl pot ajuta prin această calitate.

Este extrem de important să știe de la început:
ce pot face
și ce NU pot face.

De ce?

Pentru că oamenii speriați au nevoie de repere clare.
Rolurile neclare nasc așteptări greșite.
Iar așteptările greșite duc la dezamăgire.”

SLIDE 3 — Consimțământul pentru înregistrarea întâlnirii

Scopul acestui pas

- ✓ transparență
- ✓ respect
- ✓ protecție legală și etică

„Dacă întâlnirea este înregistrată, spun acest lucru CLAR de la început.

Îi explic:

- că se înregistrează
- de ce se înregistrează
- unde va putea fi găsită ulterior
- cine va avea acces la ea.

Și nu continui dacă nu există acord explicit.

De ce este acest pas esențial?

Pentru că respectul nu se negociază.

Pentru că încrederea se construiește prin transparență.

Și pentru că pacientul are dreptul să știe exact ce se întâmplă.”



SLIDE 4 — Povestea pacientului: spațiu fără întreruperi

Scopul acestui pas

- ✓ descărcare emoțională
- ✓ informație autentică
- ✓ câștigarea încrederii

„După ce stabilim cadrul, îl încurajez să povestească.

Tot.

De la început.

Cum a ajuns în situația actuală.

De unde a pornit deprecierea.

Cum a evoluat în timp.

Nu îl întrerup.

Nu îl corectez.

Nu grăbesc povestea.

Pentru că dacă întrerupi omul în acest moment, pierzi ceva extrem de important: șansa de a-l câștiga de partea ta.

Acesta este momentul în care pacientul și familia se descarcă.

Dacă nu le oferi acest spațiu, vor reveni cu aceleași lucruri, din nou și din nou.”

SLIDE 5 — Întrebările mele: clar, relevant, explicat

Scopul acestui pas

- ✓ colectare de informații utile
- ✓ păstrarea relației
- ✓ evitare de rezistență

„Abia DUPĂ ce pacientul a spus tot ce avea de spus, încep să pun întrebări.

Nu întreb aiurea.

Nu întreb lucruri fără relevanță medicală.

Nu mă interesează dacă este căsătorit.

Nu suntem pe o platformă de dating.

Mă interesează dacă există resursă umană pentru îngrijiri.

Dacă are pe cineva care îl poate ajuta.

Dacă pacientul începe să vorbească despre lucruri irelevante, nu îl întrerup brutal.

Mă folosesc de tehnica pâlniei și conduc discuția înapoi spre zona de interes.

Și foarte important:

de fiecare dată când pun o întrebare, explic DE CE o pun

și cum influențează răspunsul conduita de tratament.

Asta schimbă complet dinamica relației.”

SLIDE 6 — Explicația mea: construirea încrederii

Scopul acestui pas

- ✓ validarea pacientului
- ✓ claritate
- ✓ consolidarea autorității profesionale

„După ce am toate informațiile, explic cum văd eu situația.

Explic pe înțelesul lui:

- evoluția de până acum
- analizele medicale
- statusul general
- și conexiunile dintre ele.

De ce fac asta?

Pentru că acesta este momentul în care încep să construiesc încrederea reală.

Pacientul vede că:

- am înțeles cazul
- nu m-am uitat doar la o rană
- ci la întregul lui corp.

Omul este un TOT.

Nu doar o plagă.”

SLIDE 7 — Inventarierea rănilor: ce s-a făcut până acum

Scopul acestui pas

- ✓ înțelegerea reală a istoricului rănilor
- ✓ corelarea aspectului actual cu intervențiile anterioare
- ✓ evitarea repetării greșelilor

„După ce am discutat imaginea de ansamblu, trec la rănilor propriu-zise.

Dacă există mai multe răni, le notez pe fiecare în parte.

Nu le amestec.

Nu le tratez la grămadă.

Și pentru fiecare rană întreb punctual:

- ce s-a făcut de la început
- ce produse au fost folosite pe parcurs
- și ce se folosește exact în acest moment.

Mă interesează absolut tot:

- cu ce se spală rana
- ce soluții de dezinfectare s-au folosit

- ce tip de comprese
- dacă s-au folosit plase grase sau pansamente speciale
- ce creme sau unguente
- ce materiale de fixare
- și, foarte important, la ce interval de timp se face pansamentul.

De ce insist atât de mult pe acest pas?

Pentru că aspectul actual al unei răni este întotdeauna rezultatul a ceea ce a fost pus în ea.
Rana nu minte.
Dar trebuie să știi să o asculți.”

SLIDE 8 — Analiza produselor folosite ÎN PREZENT

Scopul acestui pas

- ✓ validarea a ceea ce este corect
- ✓ corectarea a ceea ce este greșit
- ✓ prevenirea stagnării sau agravării

„După ce am inventariat tot ce s-a făcut până acum, iau fiecare produs folosit ÎN PREZENT.

Și explic, pe rând:

- de ce acel produs este potrivit sau
- de ce NU este potrivit în această fază a răni.

Nu spun niciodată: «e greșit».

Spun: «nu este potrivit ACUM».

Pentru că un produs bun folosit într-o fază nepotrivită devine un produs nociv.

Folosesc notițele mele și iau pe rând:

- soluțiile de spălare
- antisepticele
- pansamentele
- cremele sau unguentele
- materialele de fixare.

Și explic exact ce face fiecare în rană.
Pacientul începe să înțeleagă.
Și când înțelege, nu mai aplică mecanic.”

SLIDE 9 — Partajarea ecranului: citirea rănilor

Scopul acestui pas

- ✓ educație vizuală
- ✓ eliminarea miturilor
- ✓ creșterea autonomiei pacientului

„Apoi partajez ecranul.

Dacă sunt mai multe răni, le iau pe rând.
Nu le compar.
Nu le grăbesc.

Arăt exact ce văd în fiecare rană:

- interiorul plăgii
- structurile prezente
- marginile
- pielea din jur.

Evit explicațiile medicale sterile.

Dacă folosesc un termen precum «fibrină», explic simplu:
ce este
de ce NU este puroi
care este diferența dintre fibrină și puroi.

Pentru că foarte mulți pacienți tratează fibrina ca pe o infecție.
Și fac mai mult rău decât bine.

Explic rana pe limba pacientului.
Nu pe limba manualului.”

SLIDE 10 — Analiza stocului de materiale de acasă

Scopul acestui pas

- ✓ utilizarea eficientă a resurselor existente
- ✓ prevenirea aplicării greșite
- ✓ economisirea banilor și a timpului

„După ce pacientul înțelege rana, trec la analiza stocului de materiale existente acasă.

Întreb:

- ce produse are
- în ce cantitate
- și ce a mai rămas nefolosit.

Și explic foarte clar:

- ce se poate folosi ACUM
- de ce
- ce NU se poate folosi ACUM
- și de ce.

Dar foarte important:

dacă un produs nu este potrivit acum, explic CÂND va putea fi folosit mai târziu.

De ce fac asta?

Pentru că produsele nefolosite ajung să fie aplicate accidental în faze nepotrivite.

În acest moment încep să explic diferențe fundamentale:

- cremă vs unguent
- hidrocoloid vs hidrogel
- pansament umed vs pansament ocluziv.

Nu las nimic la voia întâmplării.”

SLIDE 11 — Analiza detaliată a categoriilor de produse

Ce folosim, ce nu folosim și DE CE

Scopul acestui pas

- ✓ prevenirea utilizării greșite a materialelor
- ✓ educarea pacientului și familiei
- ✓ siguranță pe termen lung

„După ce am analizat stocul de materiale existent acasă, încep să explic pe categorii.

Nu le amestec.

Nu sar peste ele.

Le iau una câte una, pentru că fiecare categorie are un rol clar și o fază potrivită.

1 Soluții de spălare

Vorbim despre:

- ser fiziologic
- soluție Ringer
- soluții cu ioni de argint

Explic când este suficient serul fiziologic,
când avem nevoie de Ringer,
și în ce situații folosim soluțiile cu argint.

Explic diferența dintre spălare și dezinfectare.
Pentru că sunt două lucruri COMPLET diferite.

2 Soluții de dezinfectare

Discutăm despre:

- apă oxigenată
- betadină
- clorhexidină
- polihexanidă

Explic clar:

- când le folosim
 - când NU le folosim
 - și de ce pot deveni nocive dacă sunt aplicate excesiv.
-

3 Comprese sterile și nesterile

Aici explic diferența dintre:

- tifon clasic
- comprese nețesute
- comprese tăiate vs pliate

Și mai ales:

- când folosim sterile
 - când NU este nevoie
 - și de ce atingerea rănii cu mâna este complet interzisă.
-

4 Plase grase

Discutăm despre:

- grăsimi anorganice
- grăsimi organice
- plase cu ioni de argint
- betaină
- miere de Manuka

Explic diferențele reale dintre ele.

Nu marketing.

Nu mituri.

5 Plasturi și pansamente speciale

Vorbim despre:

- hidrocoloidale
- pansamente umede cu Ringer
- hidrogeluri

Explic când sunt salvatoare

și când sunt un dezastru.

6 Creme și unguente

Aici intrăm în:

- enzimatic

- chimice
- antibiotice
- antifungice
- corticosteroizi

Explic diferența dintre cremă și unguent și de ce această alegere contează enorm în rană.

Materiale de fixare

Feși, leucoplast, omnifix, ciorăpei de fixare.

Explic cum zona anatomică schimbă complet alegerea.

SLIDE 12 — Alegerea materialelor și bugetarea realistă

Scopul acestui pas

- ✓ sustenabilitate
- ✓ prevenirea abandonului tratamentului
- ✓ decizii asumate

„După ce am explicat fiecare categorie, fac lista finală de materiale.

O parte sunt cele existente acasă.

O parte sunt recomandate.

Pentru materialele recomandate:

- le arăt prin partajare de ecran
- explic DE CE le-am ales
- și ce diferențe există între produse similare.

Foarte important:

la fiecare produs ofer MINIM două variante.

De ce?

Pentru că pacienții spun adesea:
«Prețul nu contează.»

Dar ei nu știu cât va dura tratamentul.
Nu știu ce impact financiar poate avea pe termen lung.

Eu îi ajut să înțeleagă durata estimativă,
să își calculeze un buget real
și să aleagă conștient.

Tratamentul trebuie să fie susținut.
Nu doar început.”

SLIDE 13 — Pansarea pas cu pas

Cum se face corect, de ce în această ordine și ce greșeli evităm

Scopul acestui pas

- ✓ transformarea informației în acțiune
- ✓ prevenirea contaminării
- ✓ standardizarea îngrijirii la domiciliu
- ✓ reducerea fricii („fac bine sau nu?”)

„După ce am stabilit ce materiale folosim, încep partea cea mai importantă:
cum facem pansamentul, pas cu pas.

Nu sar peste etape.

Nu improvizez.

Pentru că ordinea contează la fel de mult ca produsul.

Și explic totul diferențiat **pentru fiecare rană în parte**, dacă sunt mai multe.”

1 Spălarea plăgii — baza tuturor etapelor

„Începem întotdeauna cu spălarea plăgii.

Explic:

– cum folosim compresele de tifon pentru spălare

- cum le manipulăm ca să nu le contaminăm
- și de ce NU atingem niciodată rana cu mâna.

Le arăt exact:

- cum folosim soluția de spălare prin instilare cu seringă
- sau prin jet din flacon.

Explic de câte ori spălăm într-o sesiune de pansat și, foarte important,
de unde știm când este suficient.

Nu spălăm „după instinct”.
Spălăm după criterii clare.”

◆ 2 Dispozitivele improvizate (când nu avem tot ce trebuie)

„Apoi explic soluțiile de ajutor din practică.

Dacă avem dispozitiv spike — perfect.

Dacă nu:

- folosim un ac roz
- și un căpăcel de la branulă.

Explic:

- de ce ac roz și nu verde
- de ce căpăcel de branulă
- ce facem dacă nu avem căpăcel.

Nu improvizăm periculos.

Improvizăm controlat.”

◆ 3 Dezinfectarea plăgii

„După spălare, explic cum facem dezinfectarea.

- cum aplicăm antisepticul cu compresă
- nu turnăm haotic
- nu îmbibăm inutil.

Explic cât timp trebuie lăsat să acționeze și de ce timpul de contact este esențial.

Antisepticul nu este magie.
Are nevoie de timp.”

◆ 4 **Limpezirea plăgii — pasul cel mai neglijat**

„Aici mă opresc intenționat mai mult.

Explic DE CE este obligatoriu să limpezim antisepticul de pe plagă.

Antisepticul lăsat în rană:

- irită
- încetinește vindecarea
- distruge celule bune.

Le spun clar:

antisepticul își face treaba
și apoi **pleacă.**”

◆ 5 **Uscarea sau menținerea umidității**

„Apoi explic:

- când uscăm plaga
- și când NU o uscăm.

Folosim compresa pentru uscare blândă.

Nu frecăm.

Nu traumatizăm.

Iar dacă plaga necesită umiditate, explic:

- de ce o lăsăm umedă
- și ce urmează imediat după.

Fiecare rană are nevoia ei.

Nu există rețetă universală.”

◆ 6 Aplicarea produsului de tratament

„Abia acum ajungem la produsul de tratament.

Și aici explic diferențiat:

- antibiotic
- enzimatic
- hidrocoloidal
- hidrogel
- cremă sau unguent
- plasă grasă
- pansament umed.

Explic:

- cum se aplică
- în ce cantitate
- pe ce suprafață
- și ce greșeli sunt frecvente.

Nu mai punem «să fie acolo».

Punem **cu scop**.”

◆ 7 Materialele secundare

„Apoi explic materialele secundare:

- ce comprese sterile folosim
- câte
- și de ce exact acel tip.

Nu tot ce e steril e automat potrivit.”

◆ 8 Fixarea pansamentului

„Fixarea depinde de zonă.

Explic:

- când folosim feși
- când leucoplast sau omnifix
- când ciorăpel de fixare.

Arăt diferențele.
Avantaje și dezavantaje.

Fixarea greșită compromite tot pansamentul.”

◆ 9 Ritmicitatea pansamentului

„La final explic **cât de des** facem pansamentul.

Ritmicitatea nu se alege la întâmplare.

Depinde de:

- ce produse am folosit
- ce tip de rană avem
- ce resursă umană există.

Pentru că prea des poate fi la fel de nociv ca prea rar.”

←
END **La finalul acestui slide**, familia:

- ✓ știe exact ce face
 - ✓ știe DE CE face
 - ✓ nu mai improvizează
 - ✓ capătă încredere
-

SLIDE 14 — După pansament: organizare, siguranță și continuitate

Cum se încheie corect o întâlnire care chiar face diferența

🎯 **Scopul acestui pas**

- ✓ prevenirea contaminărilor ulterioare
- ✓ utilizarea corectă a materialelor rămase
- ✓ siguranță în mediul de acasă
- ✓ stabilirea unei direcții clare pentru viitor

„După ce am explicat pansamentul pas cu pas, nu închei întâlnirea brusc.

Urmează o etapă extrem de importantă, dar adesea ignorată:
ce facem DUPĂ pansament.

Pentru că vindecarea nu se oprește când punem pansamentul.”

◆ 1 Păstrarea soluțiilor de spălare și dezinfectare

„Explic clar:

- cum păstrăm serul fiziologic
- cum păstrăm soluțiile de spălare
- și cum păstrăm soluțiile dezinfectante.

Spun unde se țin:

- la ce temperatură
- cât timp pot fi folosite după deschidere
- și de ce NU le folosim la nesfârșit.

Pentru că o soluție contaminată poate face mai mult rău decât bine.”

◆ 2 Produsele sterile desigilate

„Apoi discut despre produsele sterile care au fost desigilate, dar nu folosite.

Explic:

- care pot fi păstrate
- în ce condiții
- și care NU mai sunt sigure.

Ambalajul desigilat nu înseamnă automat inutil.
Dar nici automat sigur.

Diferența o face **cum le păstrăm.**”

◆ 3 Colectarea materialelor contaminate

„Le explic exact:

- unde punem compresele folosite
- ce facem cu materialele contaminate
- cum le izolăm de restul casei.

Nu aruncăm la întâmplare.

Nu le lăsăm pe masă.

Pentru că în casă nu este spital, dar riscurile pot fi la fel.”

◆ 4 Întrebările finale

„Apoi mă opresc și întreb simplu:

«Aveți întrebări?»

Și aștept.

Nu grăbesc acest moment.

Pentru că aici ies la suprafață:

- neînțelegeri
- temeri
- confuzii nespuse.

Uneori, cea mai importantă întrebare vine la final.”

◆ 5 Stabilirea continuității colaborării

„La final, stabilesc foarte clar cum continuăm.

Explic:

- dacă mai este nevoie de o întâlnire
- la ce interval
- în ce condiții
- și ce semne trebuie să mă determine să fiu contactată mai devreme.

Pacientul și familia pleacă știind:

- ce au de făcut
 - când să revină
 - și că nu sunt singuri.”
-

CONCLUZIA WEBINARULUI (închidere)

„Aceasta este structura unei întâlniri care face diferența.

Nu improvizez.

Nu sar etape.

Nu tratez bucăți.

Fiecare pas are un scop.

Fiecare întrebare are un sens.

Fiecare explicație construiește siguranță.

Pentru că între haos și claritate

nu stă norocul.

Stă **structura.**”