

Sdělování závažných zpráv

Magda Zálešáková

- Většina lidí chce být pravdivě informována o svém zdravotním stavu i v situaci nepříznivé prognózy.
- Otevřená, pravdivá a empatická komunikace nebere nemocným naději, ale může jim naopak pomoci překonávat obtíže.

šestikrokový protokol pro sdělování špatné zprávy

S

- Setting
- Zajistěte soukromí, pohodlí a dostatek času, zkontrolujte, zda si pacient nepřeje přítomnost dalších osob. Zjistěte, co od rozhovoru nemocný očekává, a sdělte mu, jaký plán pro toto setkání máte vy.
- Souhlasil/a byste s tím, že bychom teď společně probrali, jak se vaše onemocnění bude dále vyvíjet?
- A co můžete očekávat?

- Perception
- Zjistěte, co pacient ví o nemoci, účelu vyšetření a cílech léčby. Jak mu nemoc v poslední době změnila život?
- „Co víte o své nemoci?“
- „Mluvil s vámi někdo z lékařů o pravděpodobném dalším vývoji vašeho onemocnění?“

- Invitation
- Získejte od pacienta souhlas s předáním informací.
- Jak detailně chce být informován o výsledcích vyšetření, dalším průběhu nemoci a prognóze?
- „Někteří lidé chtějí znát všechny detailní informace, někomu stačí jen určitý nástin dalšího vývoje. Do které skupiny patříte vy?“
- „Pro někoho je velmi důležité znát odhad časové prognózy, někdo naopak tyto informace slyšet nechce. Jak to máte vy?“

K

- Knowledge
- Před oznámením nepříznivé zprávy pacienta upozorněte, že přijde závažná informace. Informaci sdělte jednoduchým jazykem v krátké větě. Poté udělejte pauzu a čekejte na reakci pacienta. Pokud je pacient v silné emoci, nemůže přijmout další objektivní informace.
- Vyčkejte!
- „Nelze to říci přesně, ale pacienti s nemocí, jako máte vy, mají obvykle prognózu v řádu několika týdnů / měsíců.“

E

- Emotions
- Reflektujte emoce a vyjádřete podporu. Popisujte situaci:
„Je mi jasné, že je to velmi složitá situace“. Nesnažte se nemocnému ulevit tím, že budete sílu emoce zlehčovat – „Vždyť to ještě není tak zlé“ nebo „To bude dobré“. Pracujte s tichem. Nebojte se projevit své vlastní emoce.
- „Je vidět, že vás ta informace hodně rozrušila“.
„Vidím, že pláčete, musí to být pro vás hrozně těžké.“
- „Také bych si přál, abych měl pro vás lepší zprávu.“

- Summary & strategy
- Ověřte si, že pacient informaci správně porozuměl. Zodpovězte doplňující otázky. Mluvte s pacientem o tom, jaké další konkrétní kroky budou následovat.
- „Abych měl jistotu, že tomu oba rozumíme správně, mohl byste mi to, o čem jsme mluvili, zopakovat vlastními slovy?“
- „Kolik toho o vaší nemoci ví vaši blízcí?“
- „Chcete to, co jsme si dnes řekli, sdělit vašim blízkým sám, nebo se s nimi chcete sejít společně se mnou?“

Péče o psychologické potřeby:

- smutek, deprese
- výhodné doporučit nemocnému nebo rodině kontakt s psychologem nebo psychoterapeutem specializujícím se na podporu lidí v podobné situaci