

Komunikace s pacientkou

Datový audit mamografického screeningu v praxi

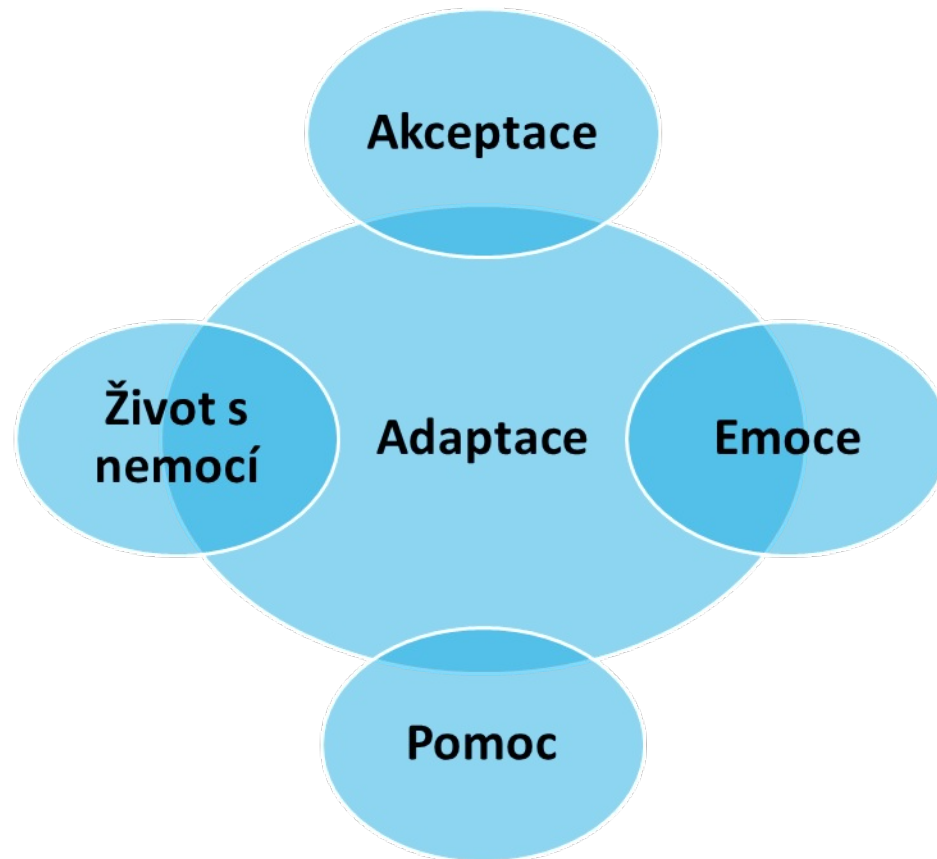
MGR. PETRA BUČKOVÁ

Obsah sdělení

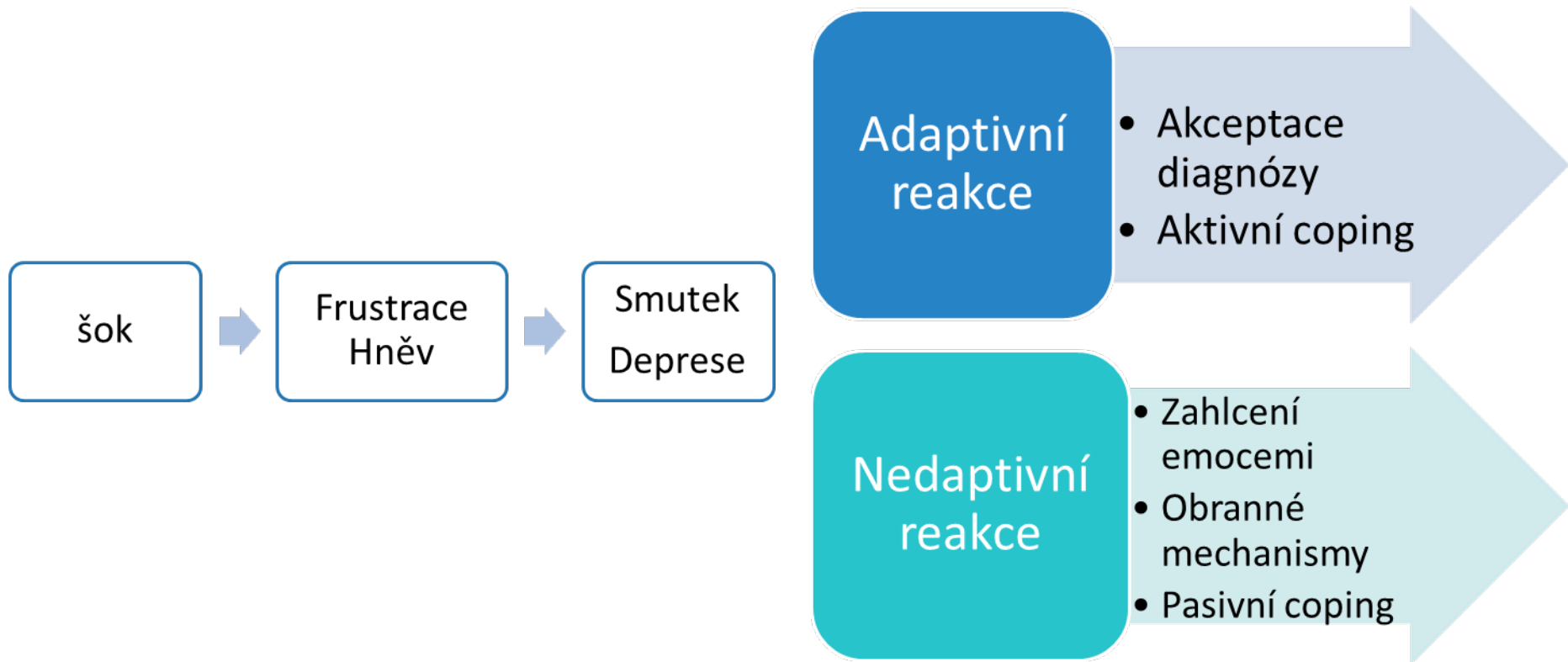
- Adaptace na nemoc
- Emoční reakce
- Sdělování informací
- Duševní hygiena

- Diskuse

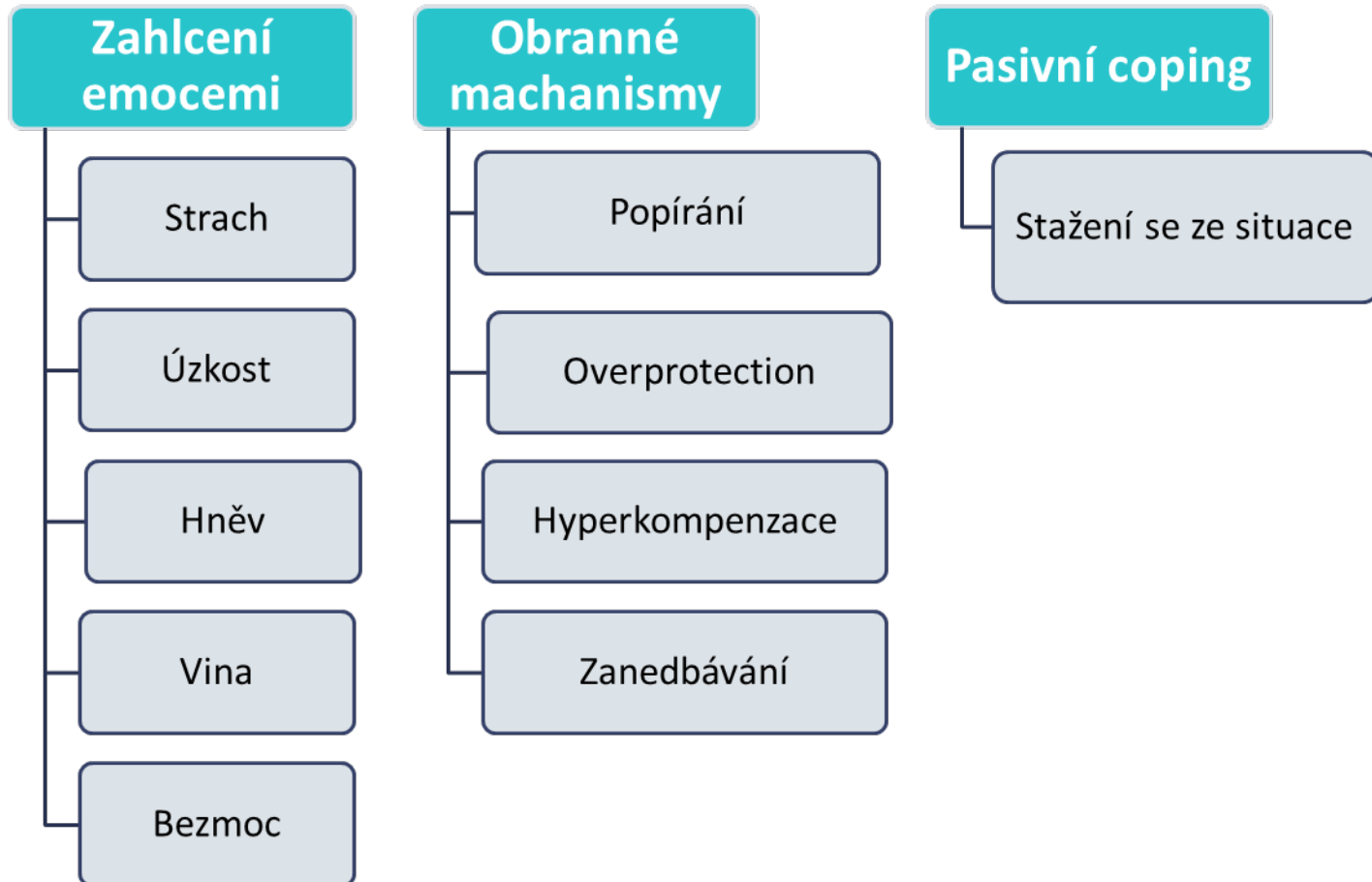
Podmínky adaptace na nemoc



Reakce na závažnou informaci



Neadaptivní reakce



Pláč

Přináší úlevu?



Když nepláčou oči, pláčou orgány.

Emoce ohrožení- úzkost

Fixovaní pacienti

- *Nedostatek sebe-podpory, vnější podpory*

Reakce: soucit, péče

Čeho se nejvíc bojíte?

S čím si víte rady?

Co zvládáte?

Co potřebujete, abyste situaci zvládli?

Podpora: informace, blízkost, sugesce



Emoce ohrožení- bezmoc

Rezignace

Naučená bezmocnost

- *...ano, ale...*

Reakce: netrpělivost, převzetí zodpovědnosti

Co nejhůř snášíte?

Co vás připravuje o kontrolu?

Co s tím můžete udělat?



Podpora: umožnit mluvit o frustraci, pocitech

Emoce ohrožení- hněv

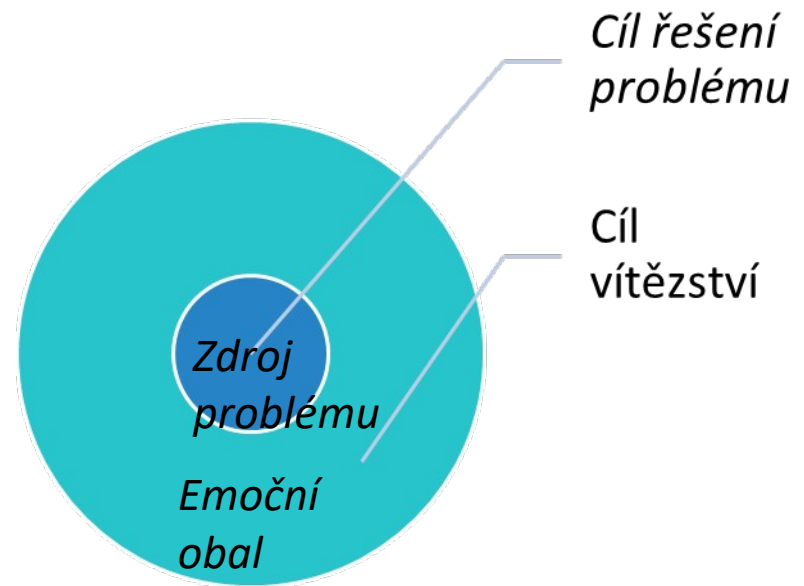
Projev základního boje o přežití!

Zachování

- *kontroly*
- *vlastní hodnoty*
- *sebepotvrzení*

Vidím, že se zlobíte...

To je ve Vaší situaci pochopitelné...



Smutek

Bazální emoce, napomáhá
uzdravení, vyrovnání se ztrátou.



Pomoc: blízkost, pokud ji potřebuje

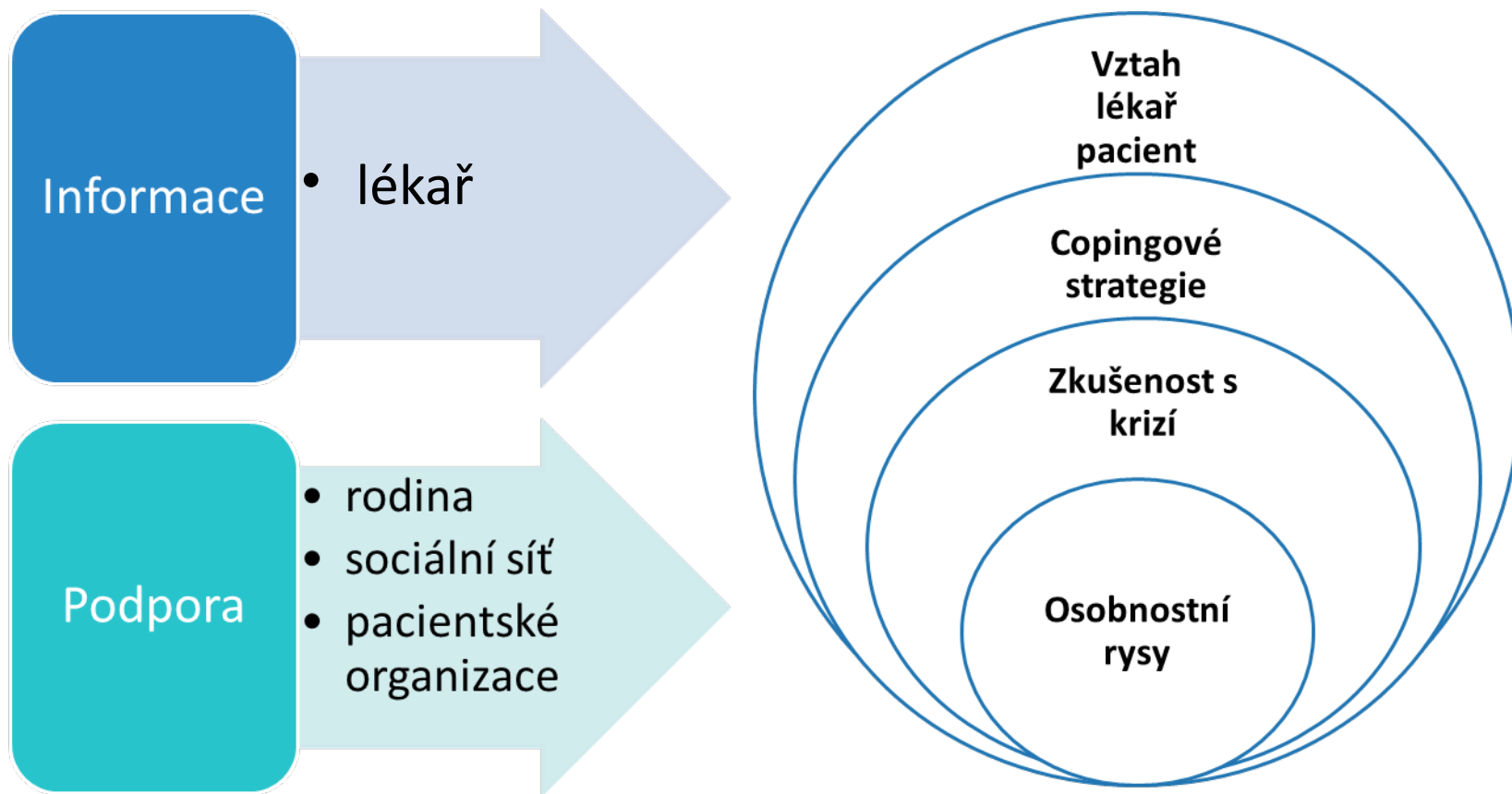
Smutek

přechodný stav
odklonitelný
intenzita se mění
pláč přináší úlevu

Deprese

trvalý psychický stav (2 týdny)
těžce odklonitelný
bez ohledu na vnější prostředí
pláč nepřináší úlevu
katastrofické uvažování
anhedonie
pokles energie

Zdroje pro zvládání nemoci



Sdělení informací

- Příprava
 - lékař: studium, prostor, čas
 - pacient: očekávání, okolnosti kontaktu
 - respektující chování
 - pohled do očí, oči ve stejné výšce
 - představení se, podání ruky?
- Vyjít z faktů, přímo, jasně
 - *Co o své nemoci víte?*
 - *Na základě vyšetření ultrazvukem je zřejmé, že...*

SPIKES – Mezinárodní doporučení pro rozhovory o vážné nemoci

S – Setting – připravte se na rozhovor

Závažné zprávy je třeba sdělovat v tiché místnosti s dostatkem soukromí a respektovat přání pacienta, aby byl přítomen někdo další ať osobně, nebo na telefonu.

P – Patient perspective – začněte pohledem pacienta

Zjistěte, jak pacient svému zdravotnímu stavu rozumí a jak mu jeho nemoc změnila život.

I – Invitation – získejte si souhlas s předáním Informací

Zeptejte se, jak detailně chce být pacient informován o výsledcích vyšetření, průběhu léčby a prognóze.

K – Knowledge – poskytněte Informace

Je-li to vhodné, začněte varovným sdělením, používejte jednoduché formulace, nemluvte příliš, dejte pacientovi čas na zpracování informace. Měl by být první, kdo po sdělení špatné zprávy začne mluvit.

E – Empathize – reflektujte emoce, vyjádřete podporu

Nebojte se zeptat pacienta, jak se cítí poté, co si zprávu vyslechl, nemusíte se bát projevit vlastní emoce včetně dojetí.

S – Summary and strategy – dohodněte další postup

Domluvte se s pacientem, co bude následovat, ověřte si, zda správně porozuměl vašemu sdělení.

Emoční pasti

Lékař hraje komplementární roli

- partnera
- otce
- matky

Obranné mechanismy

„Chápu, že jste na mě včera neměl čas, ale nemáte pracovní dobu do 16.00?“

„Nikdo mi nic neřekl.“

„Jste nejlepší ze všech!“/“Vůbec tomu nerozumíte!“

*Vy mi stejně nedokážete pomoci!
...Kde jste to studoval?“*

„Vy jste to už se mnou vzdal!“



Komunikace s rodinnými příslušníky

„Proč? Co si představujete, že se stane?“

byste chtěla Vy na jejich místě?

„Nechci, aby byli mí příbuzní informováni.“



Komunikace s rodinnými příslušníky

„Brzy
Nelhat
Co mi je
Co mne čeká
Co čeká děti
Kdo jim pomůže
Nenechat je o samotě

„Jak to mám říct dětem?“



Ztráta

TRAGICKÝ OPTIMISMUS

- **Utrpení** obrátit v dílo a čin
- **Vina**, příležitost se změnit k lepšímu
- **Smrt**, vyvodit z lidské pomíjivosti podnět k uskutečnění odpovědného činu

TRUCHLENÍ

- Rozloučení se
- Propuštění
- Odžití emocí
- Odpoutání se
- Začít žít život bez zemřelého

Kosová, M. (2014), Logoterapie

Psychohygiena doprovázejících

- Ztráta není naším osobním selháním
- Spolu s pacienty a jejich rodinou prožíváme pocity bezmoci, strachu, smutku, nejistoty, naděje, zklamání...
- Emoce je třeba zpracovat (supervize, sdílení, podpora...).
- Odbourávání stresových hormonů – fyzická aktivita, relaxace
- zpracovat téma smrti sám pro sebe – číst, přemýšlet o něm