



# FONTOS HÍREK KÖZLÉSE PTE ÁOK ALAPELLÁTÁSI INTÉZET

Dr. Radványi Ildikó  
2021.09.16.

# BEVEZETÉS



- ❖ Rossz hírek közlése a legnehezebb kommunikációs helyzetek egyike
- ❖ A hír hatása a betegre és hozzátartozókra
- ❖ Közlés módja meghatározó a kezeléssel való együttműködés, a bizalom kiépülése szemponjából
- ❖ Alapvető készség, gyakoriak a kommunikációs hibák
- ❖ Hatékony, szakszerű kommunikáció segíti a tervezést, reális célok kitűzését
- ❖ Orvos-beteg kapcsolat erősítése

# ROSSZ HÍR FOGALMA

A beteg, illetve hozzátartozó jövőképeire jelentős mértékben negatívan ható információk.

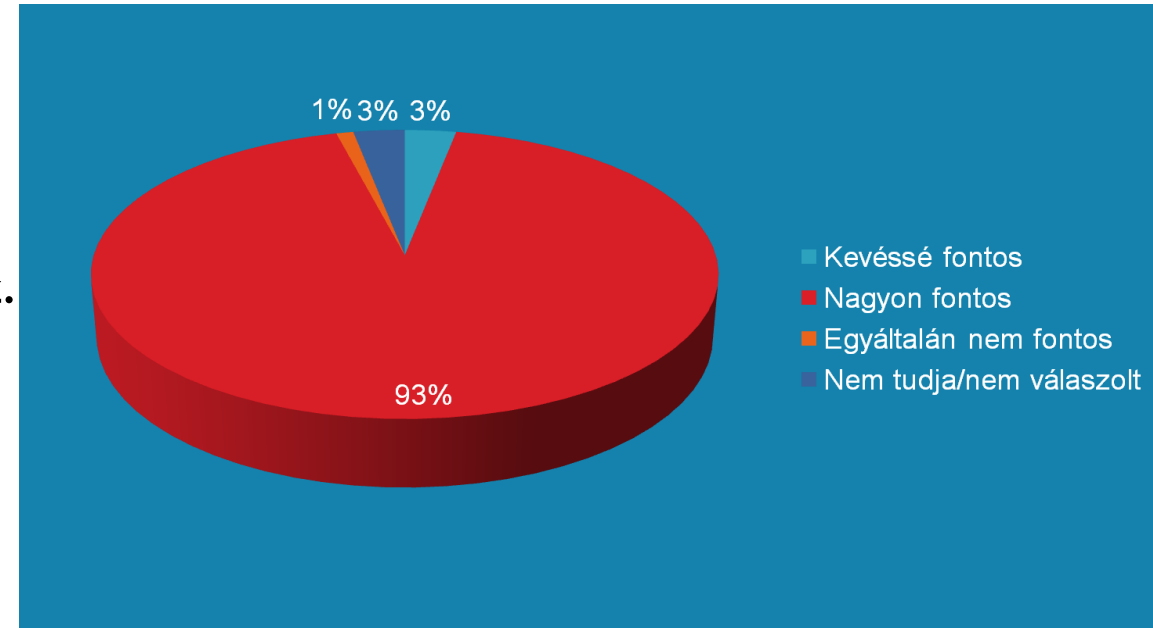
# WHO ROSSZHÍREK KÖZLÉSI MODELLJEI

<b>Modell</b>	<b>Orvos-beteg kapcsolat</b>	<b>Ki hozza a döntést?</b>	<b>Orvos-beteg kommunikáció</b>
Eltitkolás	Paternalista	Csak az orvos	Rossz
Mindent közlő	Paternalista	Csak a beteg	Elég jó
Egyénre szabottan közlő	Partneri	Közösen	Legjobb

# MIÉRT NE TITKOLJUK EL ?

- ❖ A betegek többsége meg akarja tudni, mi történik vele.
- ❖ Mindenkinek joga van a saját személyét érintő információkhoz.
- ❖ A beteget érzelmileg nem kíméli a rossz hír eltitkolása.
- ❖ Megterheli a beteg-hozzátartozó kapcsolatot.

ŐSZINTE TÁJÉKOZTATÁS IRÁNTI IGÉNY (CSIKÓS Á., 2008)



# MIÉRT NE KÖZÖLJÜNK MINDIG MINDENT AZONNAL?

- ❖ A beteg visszautasíthatja a tájékoztatást (joga tudni, de nem kötelessége).
- ❖ A betegnek időre van szükségük a rossz hírek hatékony értelmezéséhez, elfogadásához.

# EGYÉNRE SZABOTT TÁJÉKOZTATÁS ELŐNYEI

- ❖ A beteg aktuális igényeit, személyiségét, ismereteit, iskolázottságát, aktuális lelkiállapotát figyelembe veszi.
- ❖ Érzelmileg a legkevésbé terheli a beteget.
- ❖ A beteg határozza meg, hogy mennyi és milyen jellegű információt adjon át az orvos.
- ❖ A betegnek van ideje a feldolgozásra, jobb megküzdés, segítségforrások mozgósítása.
- ❖ Nyílt kommunikáció, terápia, gyakorlati ügyek intézése hatékonyabb.
- ❖ Magyar jogszabályi előírásoknak és klinikai gyakorlatnak leginkább megfelel.

# EGÉSZSÉGÜGYRŐL SZÓLÓ 1997. ÉVI TÖRVÉNY

- ❖ Felnőtt cselekvőképes embernek joga van megismerni a saját betegségével, egészségi állapotával kapcsolatos információkat.
- ❖ A beteg jogosult a számára egyéniesített formában megadott teljes körű tájékoztatásra.
- ❖ A cselekvőképes beteg a tájékoztatásról lemondhat, kivéve, ha betegsége természetét ismernie kell ahhoz, hogy mások egészségét ne veszélyeztesse.



# FONTOS KÉRDÉSEK

- ❖ **Ki** közölje a rossz híreket?
- ❖ **Kit** kell tájékoztatni?
- ❖ **Mikor** tájékoztassuk a beteget?
- ❖ **Hol** közöljük a rossz híreket?



# 6 PONTBÓL ÁLLÓ **SPIKES** AJÁNLÁS FONTOS HÍREK KÖZLÉSÉRE (ROBERT BUCKMAN)

Előkészítés (**S**etting)

Mennyit tud a beteg? (**P**erception)

Mennyit szeretne megtudni a beteg? (**I**nvitation)

Az információ közlése (**K**nowledge)

Válasz a beteg és családja érzéseire (**E**motions)

Tervezés és követés (**S**trategy and summary)

# ROSSZ HÍREK KÖZLÉSÉNEK **ENYHÍTŐ** MODELLJE (PILLING JÁNOS)

- ❖ **E-** Előkészítés
  - Adatok, eredmények ellenőrzése
- ❖ **NY-** Nyitó kérdések
  - Mennyit tud a beteg?
- ❖ **H-** Hozzájárulás
  - Mennyit szeretne tudni a beteg?
- ❖ **Í-** Információ közlése
- ❖ **T-** Támogatás
  - a beteg érzelmeinek kezelése
- ❖ **Ő-** Összegzés
  - Tervezés, követés

# ELSŐ LÉPÉS: ELŐKÉSZÍTÉS

- ❖ Megfelelő környezet kiválasztása
- ❖ Megfelelő idő
- ❖ Négy szemköztiség biztosítása
- ❖ Zavaró tényezők kiküszöbölése
- ❖ A megfelelő emberek jelenléte
- ❖ Orvosi adatok, vélemények ellenőrzése, kezelési lehetőségek átgondolása
- ❖ Írásos támogató anyagok
- ❖ Víz, tea, papír zsebkendő
- ❖ Kommunikáció bevezetése: üdvözlés



# MÁSODIK LÉPÉS: NYITÓ KÉRDÉSEK

- ❖ Előzetes ismeretek, feltételezések, hiedelmek feltárása
- ❖ Elvárások feltérképezése
- ❖ Aktuális pszichés állapot felmérése

## Nyitott kérdések

*Hogy érzi magát?*

*Van-e valami változás az utóbbi időben a panaszaiiban?*

*Az eddigi vizsgálatok alapján mit tud Ön a betegségéről, állapotáról?*

*Más orvosok mit mondtak önnek a betegségével kapcsolatban?*

# HARMADIK LÉPÉS: HOZZÁJÁRULÁS KÉRÉSE

- ❖ Mit és mennyit szeretne megtudni a beteg?
- ❖ Ha nem akarja tudni, akkor kivel közöljük az információt?

*Szeretném folytatni és elmondani Önnek a diagnózist, ez megfelel?*

*Szeretném elmondani, mit mutatott a szövettani vizsgálat, ez megfelel Önnek?*

*Szeretné, ha elmagyaráznám részletesen mit mutatnak a vizsgálati leletek?*

*Ha az Ön állapota súlyos betegségre utal, szeretné azt tudni?*

*Egyes páciensek azt szeretnék, hogy minden információt elmondjak nekik, míg mások csak a főbb vonalakra kíváncsiak, Ön melyik csoportba tartozik?*

# NEGYEDIK LÉPÉS: AZ INFORMÁCIÓ KÖZLÉSE

- ❖ A hír elmondása együttérző, közérthető, lényegre törő módon történjen
- ❖ Kezdjük mindig figyelmeztetően és hagyjunk időt a betegnek felkészülni a rossz hír befogadására.

***„Sajnos az eredmények nem azt mutatják, amit reméltünk...”***

- ❖ Orvosi kifejezések, túlzások kerülése
- ❖ Fokozatos közlés, kis adagokban

***A.) „Sajnos az eredmények nem olyan jók, mint amire számítottunk”***

***B.) „A szövettan daganatos betegséget mutat”***

***C.) „Sajnos ez a daganat rosszindulatú.”***

- ❖ Kétirányú kommunikáció biztosítása, kérdések lehetősége
- ❖ Megértés ellenőrzése
- ❖ Szemantikus konfúzió elkerülése

# ÖTÖDIK LÉPÉS: TÁMOGATÓ MAGATARTÁS

❖ A beteg érzelmi reakcióinak felismerése, elfogadása, megértése, megfelelő kezelése

## Empátiás válaszreakció

1. Érzelmek felismerése
2. Érzelmek megnevezése
3. Érzelmek összekötése a kiváltó okkal

***Látom, mennyire elkeseríti, amit mondtam. Gondolom, hogy nem erre számított.***

***Sajnálom, hogy ezt az eredményt kaptuk. Tudom szeretett volna megnyugtatóbb híreket hallani.***

***Látom nagyon elkeseríti a dolog, mert jobb hírre számított. Tudom, hogy mást szeretett volna hallani. Bárcsak jobb hírrel szolgálhatnék.***





# ÖTÖDIK LÉPÉS: TÁMOGATÓ MAGATARTÁS



## ❖ Exploráció

*Megkérdezhetem, mire gondol most? (csend esetében)*

*Milyen érzési vannak azzal kapcsolatban, amit az előbb mondtam?*

## ❖ Közhelyek kerülése

~~*Tudom, mit érez most.*~~      *Úgy látom, most nagyon nehéz Önnek*

~~*Ne aggódjon, minden rendben lesz!*~~      *Mi igyekszünk minden segítséget megadni Önnek”*

~~*Kérem, ne sírjon, szedje össze magát!*~~

# ÖTÖDIK LÉPÉS: TÁMOGATÓ MAGATARTÁS



- ❖ Erős érzelmi reakciók megfelelő kezelése

- ❖ Támogató csönd

- ❖ Érzelmek validálása

***Az ön érzési teljesen érthetőek ebben a helyzetben!***

- ❖ Normalizáció

***Teljesen normális, ahogy érez, mások is így éreznének az Ön helyében!***

- ❖ Érintés

# HATODIK LÉPÉS: ÖSSZEGZÉS, TERVEZÉS

- ❖ A következő lépések megtervezése
- ❖ A jelenlegi tünetek kezelése
- ❖ Biztosítsuk betegünket, hogy mi mellette állunk, ránk mindig számíthat
- ❖ Az érzelmi és gyakorlati támogatás megbeszélése
- ❖ Elérhetőségek
- ❖ Következő találkozó
- ❖ Elhangzottak megértésének végső ellenőrzése

# NEHÉZ KÉRDÉSEK

Van értelme a további kezeléseknak? Meg fogok halni? Meddig fogok élni?

- ❖ A kérdés körülményeinek és hátterének tisztázása
- ❖ Kétirányú kommunikáció biztosítása
- ❖ Visszautalás korábbi beszélgetésekre
- ❖ Őszinteség
- ❖ Elismerése annak amit nem tudunk
- ❖ Gyógyulási arányt emeljük ki
- ❖ Túlélésre pontos időtartamot ne adjunk meg
- ❖ Remény nyújtása



# LEHETSÉGES HIBÁK

Ha nem tájékoztatjuk a beteget!

A hír közlése

- ❖ nyilvános helyen
- ❖ idő szűkében
- ❖ megszakításokkal
- ❖ telefonon keresztül

Az orvosok sokat beszélnek amikor idegesek

**A hír közlése gyakran ismétlést igényel!**

# HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓ JELENTŐSÉGE

Ha megfelelő stratégiával, őszintén, fokozatosan, együtt érzően közöljük a rossz híreket:

- ❖ javítjuk a beteggel történő együttműködést, tervezést,
- ❖ javítjuk az orvos-beteg kapcsolatot,
- ❖ reális célokat tűzhetünk ki,
- ❖ érzelmileg támogatjuk a beteget és családjukat.

**KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!**

