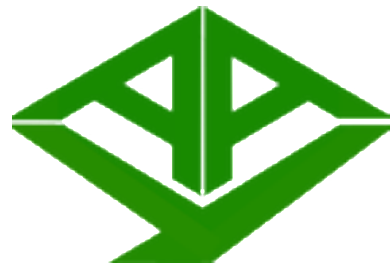


ВИЩА МЕДИЧНА ОСВІТА: СУЧАСНІ ВИКЛИКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

Відсутність компетенції сповістити погані новини та її наслідки

Юрій Кучин

Інститут післядипломної освіти НМУ імені О.О. Богомольця



European
Society of
Anaesthesiology **ESA**

02.03.2018
10.50-11.10





Засідання КЕК ДОЗ м. Києва 2017 рік

- 14 засідань
- 52 розглянуті справи
 - 3 них – 22 з летальними наслідками
- В 42 справах (80,7%) – проблеми спілкування з лікарями

4 з 5 скарг могло не бути....

Родичі прийшли відвідати хворого. В їх присутності сталася зупинка серцевої діяльності.



- Реанімаційні заходи: в присутності чи попросити їх залишити приміщення?
- Як себе поводити, якщо пацієнт помер, не дивлячись на надану допомогу?

Позитивні наслідки присутності при реанімації

1

2

3

4

...

Позитивні наслідки присутності при реанімації

- Легше погодитись з втратою близького
- Рідні можуть розмовляти з пацієнтом поки він може їх чути
- Уникнення стресу розлучення у хвилини, коли інтуїтивно відчувається потреба бути корисним
- Можливість переконатись, що зроблено все що було можна
- Можливість доторкнутися до померлого відразу після смерті

Негативні наслідки присутності при реанімації

1

2

3

4

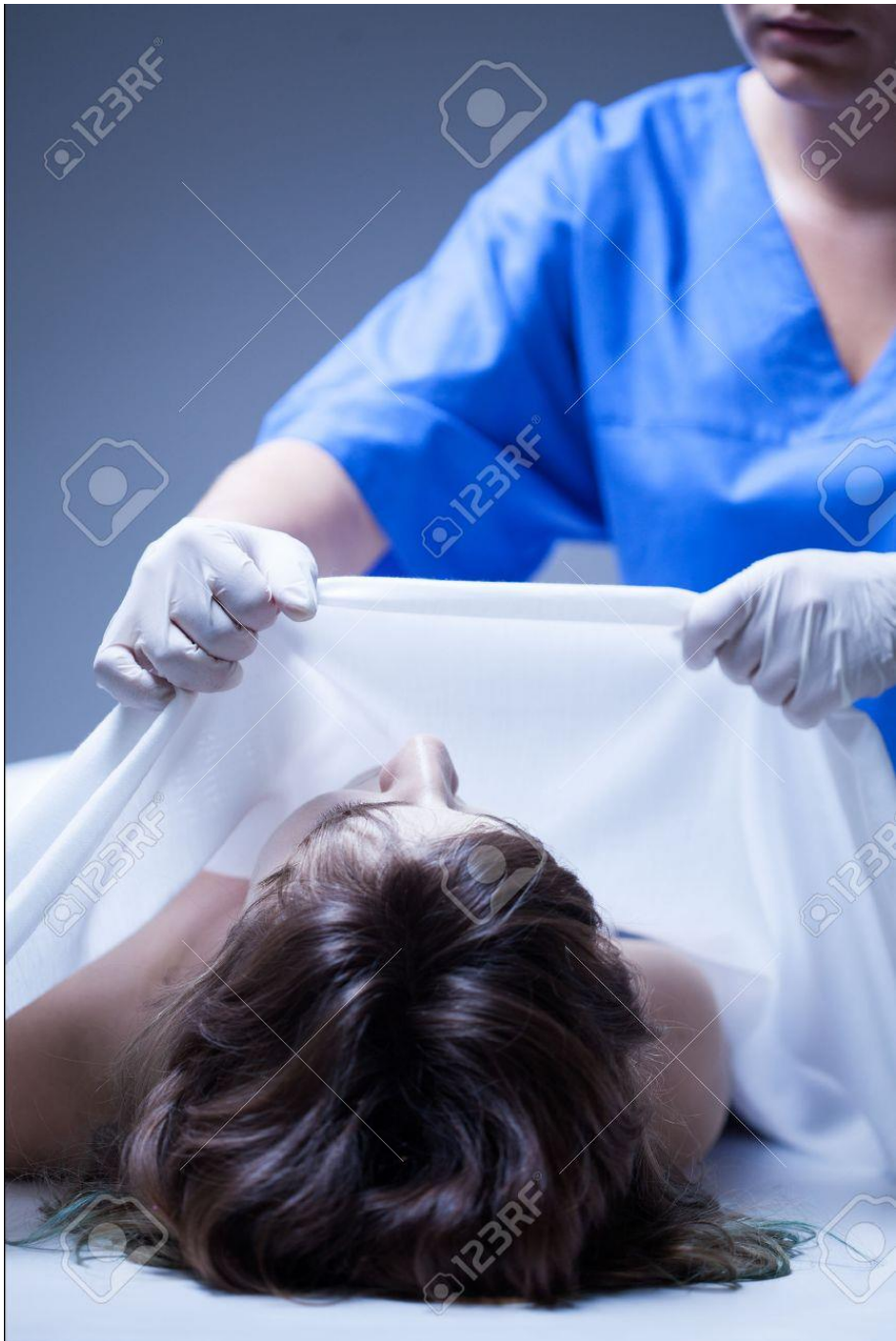
...

Негативні наслідки присутності при реанімації

- Можливий стрес від побаченого
- Рідні можуть фізично та емоційно ускладнювати роботу реанімаційної бригади
- Маніпуляції або розмови медичних працівників можуть образити членів родини
- Спогади про побачене можуть приносити страждання
- Етнічні особливості

Залучення рідних та близьких

- Оцінити складність ситуації та можливості присутніх.
- Не можна викликати в них почуття провини – незалежно від їх рішення
- Попередити про можливість покинути або повернутися до палати в будь-який момент часу
- Попередити, щоб не заважали реанімації. Запевнити, що зможуть торкатися пацієнта, як тільки це буде безпечно
- Простими словами пояснити сутність виконуваних процедур
- Якщо настала смерть пацієнта – попросити залишити тіло на короткий час для прибирання медичних засобів



Повідомлення поганої
новини та підтримка
осіб, що втратили
близьких

Самые страшные люди в ЦАХАЛе: Как в Израиле оповещают родных о гибели солдат

11:59, 11 мая 2016

ЧИТАТЬ ПОЗЖЕ

Поделиться 0

Твитнуть



"Когда меня брали на эту должность, то предупредили: у тебя нет права выйти из себя. Твои слова, твое лицо эти семьи запомнят до гробовой доски. Ты уже их забудешь, а они будут помнить... Я забуду? Я уже десять лет выполняю эту работу и помню до мельчайших подробностей каждую улицу, каждый дом и каждого человека, который открыл дверь на стук"



Інструкція для відповідальної особи

- Психічно та фізично приготуватися до такої розмови
- Перевірити власний вигляд: одяг, руки, зовнішній вигляд
- Впевнитись, що ще справді родичі померлого (не помилка).
Встановити ступінь рідства з померлим.
- Визначити наскільки вони поінформовані та використати цю інформацію як основу для подальшої розмови.

Інструкція для відповідальної особи

- Супроводжувати слова відповідним тоном голосу та жестами.
- Вираз обличчя, похилення голови, візуальний контакт, дотик та жести – можуть сприяти більш ефективному вербальному спілкуванню
- Говорити простою мовою, уникаючи медичного жаргону та вічливих пояснень, що не мають значення для родини

Інструкція для відповідальної особи

- Сісти, або прийняти під час розмови таку позицію, яка дасть можливість бути на одному рівні із співрозмовниками
- Не вдаватись до довгого вступу або питань про стан здоров'я пацієнта з часу перед погіршенням його стану – родина чекає негайну інформацію чи їх близька особа жива
- Якнайшвидше сказати слова «помер» чи «смерть» та принаймі раз їх повторити, щоб не залишити сумнівів
- Після повідомлення інформації зробити паузу, щоб співрозмовник усвідомив факти. Бути готовим на різні типи емоційної реакції

Емоційні реакції на втрату близької особи

- Гострий стрес / емоційний шок
- Гнів
- Заперечення / неприйняття
- Почуття вини

Стадії реакції - можуть змінювати одна одну та повторюватись
Етнічні традиції, вік, стать

Надання можливості рідним бути присутніми при померлому

- Можливість побачити померлого
- Попередити про можливі перед- та посмертні зміни
- Можливість супроводу родичів померлого іншими близькими
- Дати можливість доторкнутися
- Присутність медичного персоналу – обов'язково (допомога, інформація)

Релігійні потреби, юридичні та

- Доступність релігійного супроводу
- Повідомлення духовної особи
- Повідомлення відповідних органів влади
- Прийняття рішення про передавання органів для трансплантації

Практичні проблеми та допомога

- Інформація про подальші формальності
- Повернення речей та цінних предметів
- Інформація про необхідність аутопсії
- Інформація про доступні можливості допомоги та підтримки – соціальні інституції
- Організація подальшої підтримки, включаючи довготермінову допомогу
- Контактні телефони для родини, якщо будуть питання в подальшому



Отделение
анестезиологии
и
реанимации

**Посторонним
вход
строго
воспрещен !**

**Посторонним
вход строго воспрещен !**

Повідомлення поганих новин - SPIKES

- Setting
- Perception
- Invitation
- Knowledge
- Emotion – Empaty
- Strategy - Summary
- Умови
- Сприймання
- Запрошення
- Знання
- Емоції – Емпатія
- Стратегія - Підсумки

Безшейко В., Давиденко І. Алгоритм професійного спілкування лікарів в окремих клінічних ситуаціях// Психосоматична медицина та загальна практика. 2017. Т7 2 №4

Відповідні умови

- Приміщення – окреме або відсутність інших пацієнтів
- Конфіденційність
- Сидячі (немає поспіху)
- Контакт очима
- Тактильний контакт, якщо це доречно

Безшейко В., Давиденко І. Алгоритм професійного спілкування лікарів в окремих клінічних ситуаціях// Психосоматична медицина та загальна практика. 2017. Т7 2 №4

Оцінка сприймання ситуації

- Оцінити інформацію, що вже відома пацієнту або родичам
- Якщо потрібно – простими словами пояснити ситуацію, що склалася
- Виявити чи немає у співрозмовника заперечення ситуації

Запрошення

- Запитати у співрозмовника, якої інформації він потребує більше, а яка є зайвою
- Повідомити про можливість запитати щось повторно
- Запитати про бажання присутності третіх осіб

Знання та повідомлення інформації

- Повідомлення результатів починаючи з «тривожних симптомів», а не прогнозу
- Пояснення діагнозу простими тезами
- Паузи для запитань
- Спитати к пацієнта, що він відчуває, якщо той мовчить
- Обсяг інформації – з урахуванням наявного стану пацієнта (стрес, страх, тощо)

Безшейко В., Давиденко І. Алгоритм професійного спілкування лікарів в окремих клінічних ситуаціях// Психосоматична медицина та загальна практика. 2017. Т7 2 №4

Емоції - Емпатія

- Усвідомлювати та відображати емоції пацієнта (включаючи невербальні ознаки)
- Не намагайтесь негайно вирішити проблеми пацієнта - слухайте уважно питання від нього
- Якщо мовчання затягнулось – можна запитати пацієнта про його емоції

Стратегія (план та підсумок)

- Дійдіть згоди з пацієнтом / родичами щодо подальших дій
- Узагальніть переживання пацієнта / родичів
- Зрозумійте, з якими емоціями від Вас йдуть

Найголовніше

- Бажання бути присутнім при реанімації – часта ситуація для родичів та близьких померлого. Це може полегшити їм погодитись з фактом смерті близької людини
- Спілкування з рідними померлої особи: ЩИРЕ, ПРОСТЕ та НАДАЄ ПІДТРИМКУ
- Відсутність емпатії та розуміння – прямий шлях до скарг пацієнта або родичів, а також судових розглядів у подальшому

Емпатія – базова навичка для лікаря

