



Протоколы общения с пациентами

5 алгоритмов для любых ситуаций

ОГЛАВЛЕНИЕ

- | | |
|--------------------|---|
| C-L-A-S-S | 5 ключевых шагов для сбора анамнеза |
| S-P-I-K-E-S | Сообщаем плохие новости |
| C-O-N-E-S | Обсуждаем врачебную ошибку |
| E-V-E | Протокол для любых эмоциональных ситуаций |
| B-U-S-T-E-R | Для сложных разговоров с пациентами и их близкими |
| КУЛЬТУРА | Советы, как стать культурно компетентным специалистом |
| РЕСУРСЫ | Основные видео о коммуникации с пациентами |
| ЗАМЕТКИ | Дублируем или печатаем этот лист и записываем важную информацию |

- C** CONTEXT Подготовьте обстановку зоны/кабинета, где вы собираете анамнез
- L** LISTENING SKILLS Используйте техники активного слушания.
- A** ACKNOWLEDGE Принимайте и подтверждайте, исследуйте и обращайтесь к эмоциям и сомнениям пациента.
- S** STRATEGY Составьте план лечения, понятный для конкретного пациента.
- S** SUMMARY Подведите итоги, резюмируйте ваш разговор и проверьте, всё ли было понятно.

- S** SETTING Создайте подходящую обстановку для обсуждения.
- P** PERCEPTION Определите, насколько правильно и полно пациент осведомлён о серьёзности своего состояния.
- I** INVITATION Получите разрешение пациента на продолжение дискуссии.
"Спросите, прежде чем рассказать".
- K** KNOWLEDGE Объясните факты о его состоянии.
Избегайте медицинский жаргон.
- E** EMOTIONS Поддержите пациента.
Не игнорируйте его эмоции.
- S** STRATEGY & SUMMARY Составьте план дальнейших действий, подведите итоги.
Предложите пациенту задать вам вопросы.
Будьте готовы на них ответить.

C

CONTEXT

Подготовьте нужные слова и обстановку заранее.

Держите под рукой салфетки.

O

OPENING SHOT

Предупредите о том, что вам нужно сообщить что-то важное.

N

NARRATIVE

Расскажите события в хронологической последовательности.

Не придумывайте оправдания. Упомяните, что вы расследуете обстоятельства ошибки.

Ясно и четко принесите извинения.

E

EMOTIONS

Эмпатия, протокол EVE при чрезмерных эмоциях.

Не давайте обещания, которые не сможете сдержать.

S

STRATEGY & SUMMARY

Подведите итог и опишите дальнейший план.

Уточните, что вашим приоритетом является расследование ситуации.

Если вы не знаете точный ответ - так и скажите, но обязательно упомяните, что вы попытаетесь его найти.

EEXPLORE
THE EMOTION

Определите эмоции пациента и их причину.

VVALIDATE
THE EMOTION

Дайте пациенту понять, что его эмоции нормальны.

*Пример:**"Большинство чувствовали себя так же на вашем месте"***E**EMPATHIC
RESPONSE

Ответьте так, чтобы показать, что вы отметили эмоции пациента и понимаете их (необязательно быть согласным!)

*Пример:**Мне очень жаль, что так произошло, и я понимаю, почему вы себя сейчас так чувствуете.*

B

BE PREPARED

Будьте готовы к встрече с чужими эмоциями и сдерживанию своих.

U

USE
NON-JUDJEMENTAL
LISTENING

Не обвиняйте,
не давайте ложные заверения,
не обесценивайте чужие чувства.

S

SIX SECOND
RULE

Когда чувствуете, что "взорвётесь" -
выждите 6 секунд,
прежде чем ответить.

T

"TELL ME
MORE"

Попросите рассказать больше о
произошедшем,
об отношении к этому.

E

EMPATHIZE
& VALIDATE

Отметьте ощущения пациента
и признайте его право на эмоции.

R

RESPOND
WITH A
WISH STATEMENT

"Я бы хотел(-а) сообщить вам хорошие
новости".
"Мне бы хотелось, чтобы существовало
более эффективное лечение"
"Я бы хотел(-а), чтобы всё обошлось."
....НО....

На этой странице должен был быть еще один протокол - **BALANCE**.

Он - о принятии во внимание культурного бэкграунда пациента.

К сожалению, он не адаптирован к реалиям СНГ, однако некоторые пункты окажутся полезными для специалистов в любой точке земного шара.



Изучите отношение основных религиозных и национальных групп вашей территории к смерти, заболеваниям, инвазивным процедурам.



Будьте готовы сослаться на ваш культурный/религиозный опыт.



Старайтесь с первого раза чётко разъяснять информацию пациенту, а также инициировать вопросы с его стороны и отвечать на них. Это поможет вам избежать недопониманий в последующем.



Обращайте внимание на участие членов семьи в процессе лечения и реабилитации. Ваши рекомендации должны быть скорректированы соответствующим образом в каждом отдельном случае.



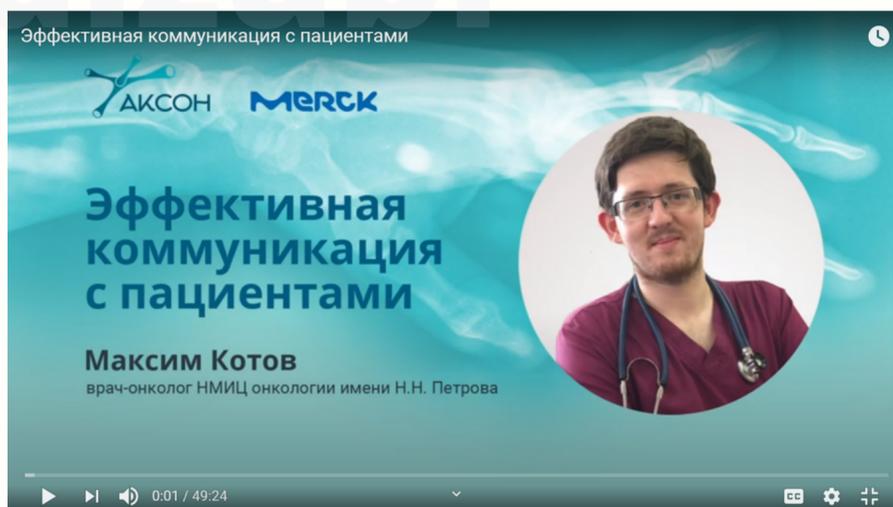
Будьте открыты к людям других культур. Старайтесь не переносить на них свои предубеждения.

Нажми на картинку, чтобы открыть видео

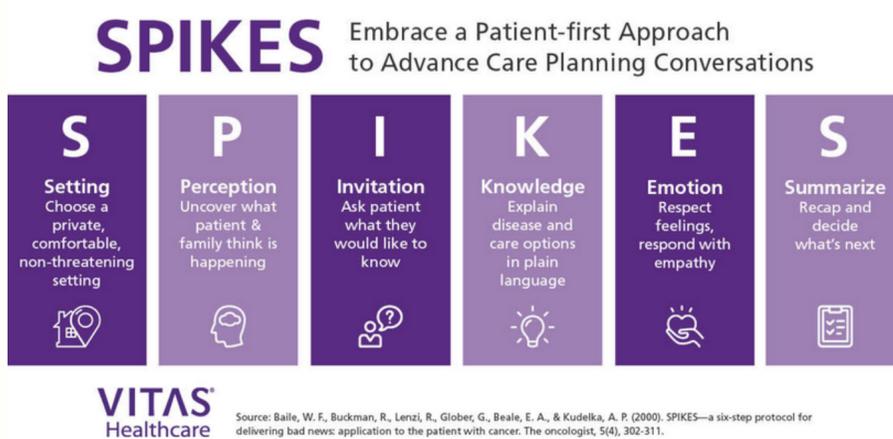
Основы общения с больным: от "спасибо" до судебного иска



Эффективная коммуникация с пациентами



SPIKES – протокол сообщения плохих новостей онкологическому пациенту



ЗАМЕТКИ

@medizubr