



# 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.

**E**EXPLORE  
THE EMOTION

Определите эмоции пациента и их причину.

**V**VALIDATE  
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....

# КУЛЬТУРА

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.

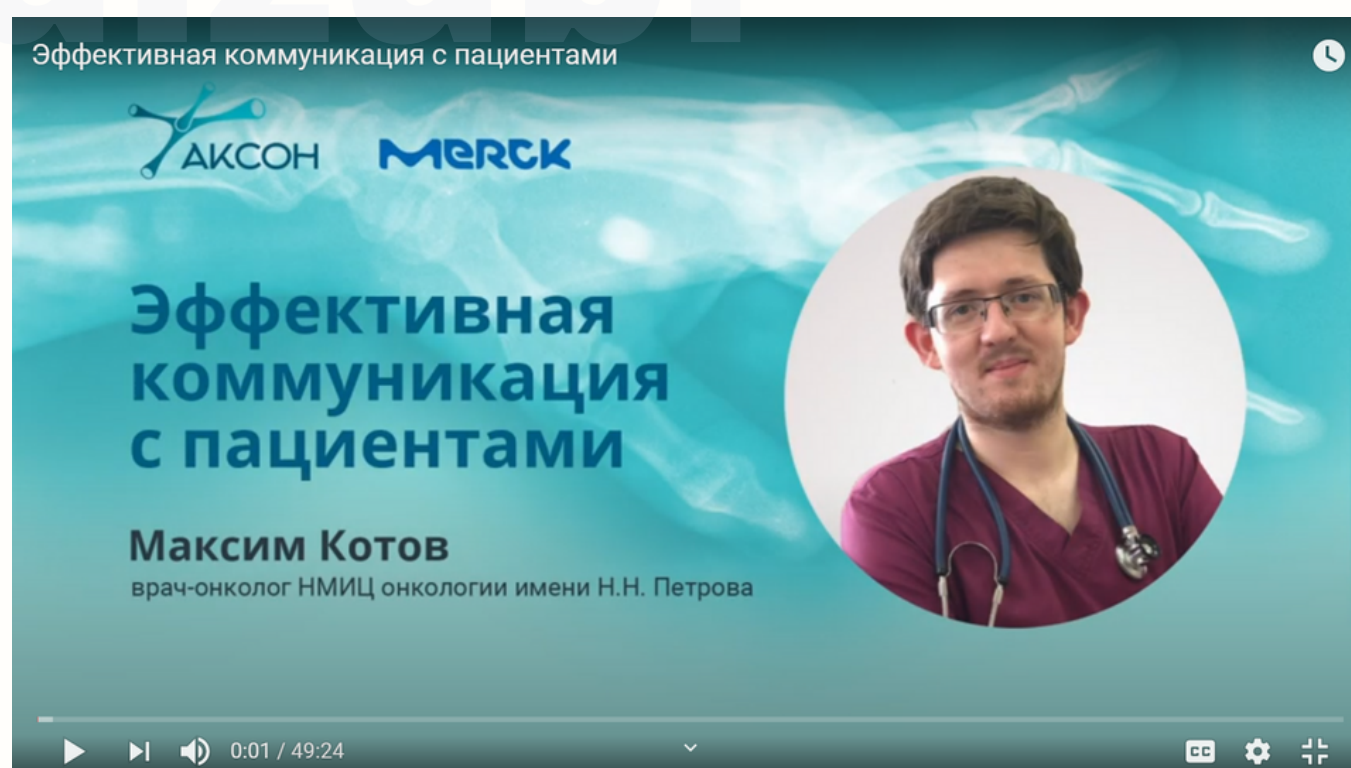


Нажми на картинку, чтобы открыть видео

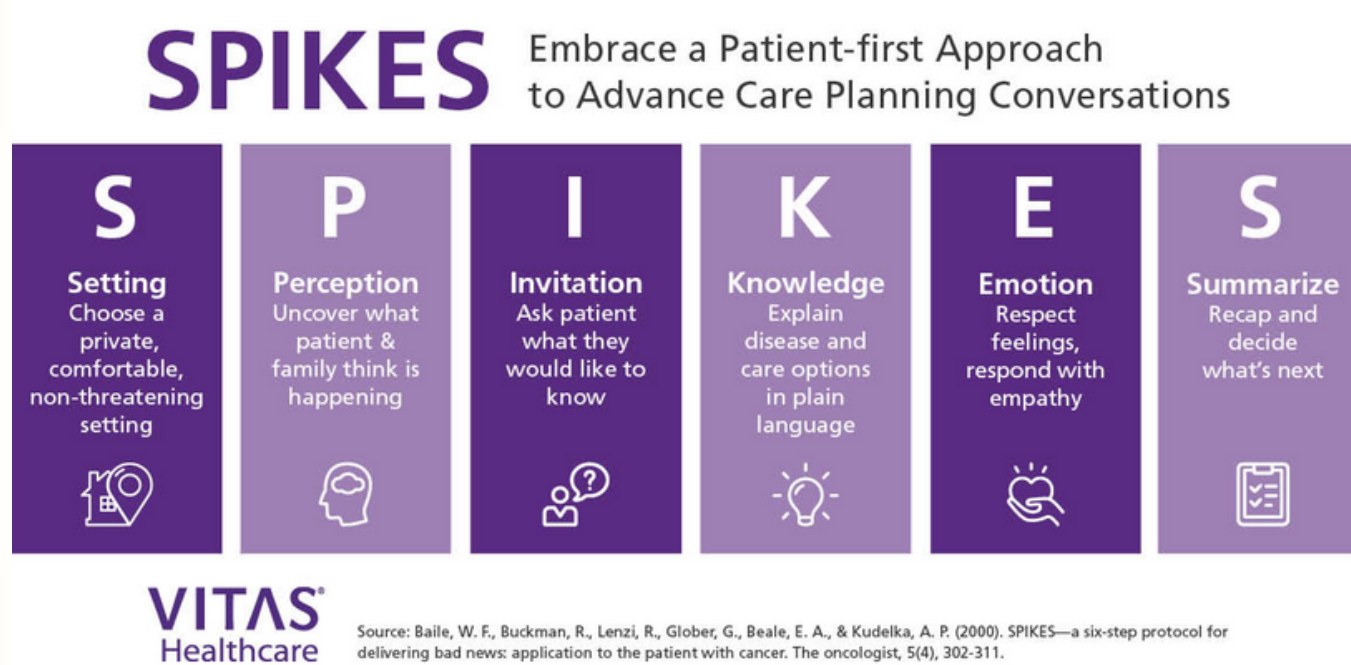
Основы общения с больным: от "спасибо" до судебного иска



Эффективная коммуникация с пациентами



SPIKES – протокол сообщения плохих новостей онкологическому пациенту



# ЗАМЕТКИ

@medizubr