

Rossz hírek közlése

Dr. Pilling János

Semmelweis Egyetem
Magatartástudományi Intézet

A rossz hírek közlésének modelljei

- Eltitkolás
- Teljes körű tájékoztatás
- Egyénre szabott tájékoztatás

A rossz hír közlésének körülményei

- Mikor?
- Ki?
- Kit?
- Hol?

A rossz hírek közlésének ENYHÍTŐ modellje

- **E**lőkészítés
- **N**yitó kérdések
- **H**ozzájárulás kérése
- **I**nformációk átadása
- **T**ámogató magatartás
- **Ö**sszegzés

Előkészítés

- A találkozás előkészítése
- Önmagunk előkészítése
- A helyszín előkészítése

Nyitó kérdések

- Aktuális pszichés állapot
- Előzetes ismeretek

Hozzájárulás kérése

Tudjuk meg, hogy a beteg milyen mélységben akarja ismerni a vizsgálati eredményeit!

Információk átadása

- Közérthető fogalmazásmód
- Rövid, lényegre törő fogalmazásmód
- Fokozatos közlés
- Kétirányú kommunikáció, kérdések lehetősége
- A szemantikus konfúzió elkerülése

Támogató magatartás

- A reakciók figyelembevétele
- Empatikus visszajelzések
- A kezelési és támogatási lehetőségek megbeszélése

Támogató magatartás

A sírás kezelése

- Csönd
- Apró felajánlások
- Empatikus visszajelzések

Összefoglalás

- A beszélgetés összefoglalása
- Tervek készítése, aktuális teendők megbeszélése
- Az elhangzottak megértésének ellenőrzése
- Biztatás a további kérdések összegyűjtésére
- A figyelem felhívása a várható érzelmi reakciókra

Az orvos feladatai a beszélgetést követően

- Dokumentálás
- A kezelő team tagjainak tájékoztatása

A megfelelő tájékoztatás hatása

- Csökken a bizonytalanság
- Csökken a szorongás
- Nő a compliance
- Nő az elégedettség (a beteg megérti, hogy a kezelések mire jók és mire nem)

Mindezek következtében:

- A beteg jobban együttműködik a kezelésekkkel, így jobb a gyógyulás esélye
- Könnyebben viselheti a kezelések mellékhatásait, amelyekre felkészítik őt
- Javul az orvos – beteg kapcsolat
- A beteg jobban tud alkalmazkodni ehhez a nehéz helyzethez.