

KAIP PRANEŠTI ARTIMIESIEMS APIE PACIENTO MIRTĮ?

PRAKTINIAI PATARIMAI ŽINGSNIS PO ŽINGSNIO

Parengė medicinos psichologė, psichoterapeutė Marija Turlinskienė, VUL Santaros klinikos

- 1. Pasiruoškite pokalbiui.** Artimieji tikėsis iš jūsų profesionalumo ir klinikinės situacijos išmanymo.
Rekomenduojama rami vieta, išjungtas telefonas, suplanuokite tam laiką, peržiūrėkite med. dokumentaciją, tyrimus;
Venkite: Pokalbio tarpdury, paskubomis, bet kaip.
- 2. Prisistatykite ir paruoškite artimuosius sunkiai informacijai.** Paklauskite ką artimieji jau žino apie paciento būklę, kaip ją suprato; koki žodyną vartoja.
Venkite profesinio žargoną (Jums taip lengviau, bet artimiesiems nepadedą suprasti situacijos).
- 3. Praneškite apie paciento mirtį jautriai, bet aiškiai:** „Labai gaila, bet turiu Jums blogų žinių...“, „Deja, bet nepaisant visų mūsų pastangų, ponas/ia ... mirė“. Vartokite žodžius „mirė“, „nepavyko atgaivinti“. Patartina trumpai, paprastai paaiškinti, kas nutiko: sustojo širdis, gaivinome ar pan.
Nesakykite „išėjo“, „iškeliavo“, „paliko mus“ ir pan.
- 4. Adekvačiai reaguokite į artimųjų emocijas.** Tai yra sudėtingiausia pokalbio dalis. Emocijos yra įvairios ir VISOS REAKCIJOS YRA NORMALIOS. Stenkitės neskubinti, palikti laiko ir erdvės artimųjų emocijų raiškai. Reaguokite empatiškai, pvz. „Labai apgailėstauju, kad turėjau pranešti būtent tokią žinią...“, „Matau, kaip Jums sunku/pikta/netikėta...“.
Venkite vartoti žodžius „suprantu“, „užjaučiu“, jie gali nuskambėti labai formaliai ir dirbtinai, jeigu pasakote tik de facto, nenuoširdžiai.
- 5. Užbaigiant pokalbį būtinai pasiteiraukite, ar liko kokių nors klausimų,** paraginkite juos užduoti, kad neliktų neaiškumų. Jeigu yra galimybė nurodykite kontaktus, kur artimieji galėtų kreiptis, jeigu jiems iškiltų neaiškumų vėliau (skyriaus telefono nr., vedėjo kabineto ar pan.). Tai padidina saugumo jausmą ir pasitikėjimą medikais. Jeigu bendradarbiaujate su dvasininkais ar psichologais, jautriai pasiūlykite psichologinę pagalbą gedėjimo periodu.

BLOGŲ ŽINIŲ PRANEŠIMAS TELEFONU

- 1. Pasiruoškite pokalbiui.** Rami vieta, venkite trukdžių (kolegos, kiti skambučiai ir pan.), nusiteikti galimai ilgam pokalbiui. Greitai po paciento mirties. Iš karto nuteikti artimąjį/informacijos gavėją, kad bus nelengvas pokalbis – rimtas balso tonas.
Venkite: socialinių mandagumų, tokių, kaip pvz. „atsiprašau, kad trukdau“, „ačiū, kad atsiliepėte“ ir pan.
- 2. Skambučio pradžioje prisistatykite** kas esate, iš kur skambinate, išsiaiškinti asmens į kurį kreipiatės, tapatybę. Svarbu taip pat paklausti, ar esate jau kalbėję anksčiau ar buvote susitikę, kai artimasis lankė pacientą.
- 3. Paklauskite, ar asmuo gali kalbėti.** Jeigu vairuoja ar yra susirinkime, pasiūlykit rasti ramią vietą pokalbiui ar kitą laiką.

4. **Kalbėkite lėčiau.** Aiškiai tarkite žodžius. Kalbant telefonu prarandamas neverbalinis bendravimas, labai svarbu valdyti savo balso toną, tuo pačiu atidžiai klausytis ir išgirsti artimojo reakciją, tinkamai empatiškai į ją sureaguoti. Darykite pauzes.
5. **Praneškite apie paciento mirtį jautriai, bet aiškiai:** „Labai gaila, bet turiu Jums blogų žinių...“, „Deja, bet nepaisant visų mūsų pastangų, ponas/ia ... mirė“. Vartokite žodžius „mirė“, „nepavyko atgaivinti“.
Nesakykite „išėjo“, „išskeliavo“, „paliko mus“ ir pan.
Patartina trumpai, paprastai paaiškinti, kas nutiko: sustojo širdis, gaivinome ar pan.
Nesakykite „išėjo“, „išskeliavo“, „paliko mus“ ir pan.
6. **Pasiruoškite stiprioms emocijoms,** kurios gali būti išreikštos įvairiausiai – tyla, kukčiojimas, netikėjimas. Jūs neprivalote prisiimti guodėjo vaidmens, tačiau labai svarbu empatiškai atliepti į artimojo jausmus: „girdžiu, kad verkiate, labai apgailėstauju dėl Jūsų netekties“, „suprantu, kad žinia apie mirtį netikėta, gal norėtumėt, kad papasakočiau daugiau apie taikytą gydymą?“ ir pan.
Naudokite žodžius, kurie Jums yra tinkami, suprantami, artimi.
7. **Paaiškinkite tolimesnę eigą.** Paaiškinkite formalius dalykus, nurodykite kontaktus, kur reikės kreiptis dėl dokumentų, daiktų ir t.t. Tokia formali informacija svarbi ne tik praktine prasme, bet ir padeda nukreipti žmogui mintis į konkrečias veiklas, kas suteikia laiko psichikai susigyventi su netekties skausmu.

PASIRŪPINKITE SAVIMI

- Esate geriausi savo srities profesionalai, bet nesate „superžmonės“. Natūralu jausti nuovargį, emocinį išsekimą, liūdesį po „blogų žinių“ pranešimo.
- Net ir turint labai didelę patirtį ir atradus savo būdą, kaip pranešti blogas žinias, gali atsirasti jausmas, kad „šį kartą pavyko blogai“ tai nesumažina Jūsų profesionalumo.
- Venkite su pacientais ir/ar artimaisiais aptarinėti, komentuoti ar kritikuoti kolegų darbą, taip pasirūpindami didesniu pasitikėjimu Jumis ir medikais bendrai.
- Venkite kraštutinumų: „šaltas profesionalumas“ ir visiškas emocinis atsiribojimas, taip pat ir „begalinė empatija, įsijautimas“, noras būti besąlygiškai geru gydytoju provokuoja profesinį perdegimą.
- Rūpinkitės savimi – poilsiu, laisvalaikiu, bendravimu su draugais, miegu. Tam, kad galėtumėt „duoti“ pakankamai dėmesio ir energijos savo darbui, nuolat turite papildyti savo resursus.
- Mokykitės, kelkite kvalifikaciją, dalyvaukite „bendravimo įgūdžių“ mokymuose, tai padeda ne tik sužinoti, išmokti, bet ir užvirtinti tuos įgūdžius, kuriuos atradote savarankiškai klinikinėje praktikoje bei įsitikinti, kad viską darote gerai.

Remiantis:

Fields, S. A., & Johnson, W. M. (2012). Physician-patient communication: breaking bad news. *West Virginia Medical Journal*, 108(2), 32-36.

Marcelle Kaplan, R. N. (2010). SPIKES: a framework for breaking bad news to patients with cancer. *Clinical journal of oncology nursing*, 14(4), 514.

Park, I., Gupta, A., Mandani, K., Haubner, L., & Peckler, B. (2010). Breaking bad news education for emergency medicine residents: A novel training module using simulation with the SPIKES protocol. *Journal of Emergencies, Trauma and Shock*, 3(4), 385.

Taylor, E. (2007). How best to communicate bad news over the telephone. *End of Life Care*, 1(1), 30-7.