

# SPIKES PROTOKOL – SDĚLOVÁNÍ NEPŘÍZNIVÉ ZPRÁVY



## KROK 1: SETTING – připravte se na rozhovor

Projdeme si pacientovu dokumentaci a své poznámky.

Zajistíme si maximální soukromí a co nejklidnější prostředí, které je v daných podmínkách možné.

Přizveme po dohodě s pacientem k rozhovoru jeho blízké, pokud o to má zájem.

Posadíme se, pokud je to možné. Dáme tak najevo, že teď jsme tu pro pacienta, že nejsme jednou nohou na odchodu, a že jsme v tomto rozhovoru rovnocennými partnery.

Vymežíme si čas, který pacientovi, příp. jeho rodině, věnujeme. Informujeme je o tom na začátku rozhovoru. Když by došlo k tomu, že bychom např. rozhovor nemohli dokončit.

Pokud očekáváme nějaké vyrušení (např. telefonát), které nemůžeme odložit, zmíníme to na začátku.

Snažíme se udržovat oční kontakt s pacientem, příp. dalšími účastníky rozhovoru. Pokud je to pro nás přirozené, můžeme se pacienta dotknout nebo ho chytit za ruku.



## KROK 2: PATIENT PERSPECTIVE – začnete pohledem pacienta

### Technika ASK – TELL – ASK:

**ASK** – Zeptejme se pacienta na to, co už o své nemoci ví, v jaké situaci přichází, jak se cítí, co chce vědět nebo třeba jaké má očekávání.

„Povězte mi, co vám o vaší nemoci řekli kolegové?“

„Než se podíváme na výsledky vyšetření, řekněte mi, jak vnímáte vývoj vaší nemoci v poslední době?“

„Povězte mi, co o své nemoci víte?“

„Jak teď rozumíte své situaci s ohledem na své onemocnění?“



## KROK 3: INVITATION – získejte souhlas s předáním informace

Vyjasněme si s pacientem, jak si přeje být informován.

„Někteří lidé chtějí vědět vše na rovinu, někdo nechce vědět nic. Jak byste si to přál/a vy?“

„Pokud bychom zjistili nějaké nepříznivé zprávy, přál/a byste si je vědět?“

„Příště vás čeká CT přešetření. Chci se proto zeptat, až budeme mít výsledky, přejete si o tom mluvit upřímně a na rovinu?“



## KROK 4: KNOWLEDGE – poskytněte informace

**TELL** – Předejme pacientovi informaci stručně a výstižně, co nejjednodušeji tak, aby jí porozuměl. Vyhněme se lékařské terminologii, která je pro pacienty obtížně srozumitelná.

Varovný výstřel (krátká pauza) – upozornění pacienta, že se mu chystáme sdělit špatnou zprávu:

„Bohužel pro vás nemám dobré zprávy.“

„Obávám se, že nemám dobré zprávy.“

„Je mi to moc líto, ale mám pro vás špatnou zprávu.“

Novinový titulek – stručná formulace informace do jedné věty:

„Vaše onemocnění se rozšířilo i do dalších orgánů.“

„Jedná se o Alzheimerovu nemoc.“

„Máte nádor na slinivce.“

„To poškození mozku je tak vážné, že se tatínek už nejspíš neprobere.“



## KROK 5: EMOTIONS – reflektujte emoce

Reflektujme pacientovy emoce. Nic neslibujme. Nepopírejme, že se jedná o situaci, která může mít velmi vážné důsledky. Dejme pacientovi chvíli času na zpracování informace, pracujme s tichem, nevyplňujme každou pauzu v hovoru lékařskými frázemi.

„Vidím, že jste hodně rozrušená. Máte slzy v očích.“

„Co vás teď napadá?“

„Je mi to moc líto.“

„Mám pocit, že vás ta informace hodně rozčílila.“

„Rozumím tomu správně, že ...“

„Musí to být pro vás velký šok.“

„Udělám vše pro to, abych vám pomohl/a.“

„Je normální se v takovou chvíli zlobit.“

„Přál/a bych si, abych pro vás měl/a lepší zprávy.“



## KROK 6: SUMMARY AND STRATEGY – dohodněte další postup

Domluvme se společně na dalším postupu a plánu.

„Chcete se teď pobavit o tom, jaké budou další kroky?“

„Chtěl/a byste teď probrat další plán?“

**ASK** – Zeptejme se znovu, jak nám pacient porozuměl. Ověřme si, že vše správně pochopil.

„Co řeknete doma manželovi / manželce?“

„Zkuste mi prosím ještě shrnout, co jsme si dnes řekli a na čem jsme se domluvili.“

„Někdy používám moc odborných výrazů a nevím, jestli jsem vše vysvětlil/a dobře. Mohl/a byste mi to zkusit shrnout?“