



**BUKLETS**  
**VADLĪNIJAS PAZIŅOJOT**  
**SLIKTAS ZIŅAS PĀCIENTIEM**

# VADLĪNIJAS PAZIŅOJOT SLIKTAS ZIŅAS

Skumju, cilvēka dzīvi mainošu ziņu paziņošana mēdz būt viens no lielākajiem izaicinājumiem saskarē ar pacientiem. Par sliktām ziņām tiek uzskatīta tāda informācija kā ziņas par hronisku slimību, neārstējamu slimību vai slimības, traumas sekām, kas būtiski mainīs pacienta ikdienu.

Medicīnas darbinieki var izjust stresu saistībā ar sliktu ziņu paziņošanu. Piemēram, stress un bailes var būt par pacienta un viņa līdzcilvēku emocionālajām reakcijām. Tāpat par to, ka medicīnas darbinieks var tikt kaut kā vainots, vai par to, ka pašu pārņems kādas emocijas, ar kurām būs grūti tikt galā.

**Stresa dēļ** ārsti bieži neizpauž visu informāciju vai ir pārāk optimistiski attiecībā uz prognozi, taču reizēm tas var radīt neskaidrības pacientiem par viņu stāvokli.



## Pamata ieteikumi, paziņojot sliktas ziņas

1. Cik viens iespējams, **sagatavojies sarunai** – izpēti svarīgāko par pacienta vēsturi, apdomā, kāds ir informācijas apjoms, kas būtu jāpasniedz pacientam. Svarīgi tādā brīdī nekļūdīties, piemēram, ar pacienta vārdu vai kādu citu būtisku faktu.
2. Centies nodrošināt, lai **saruna notiek privāti, bez liekiem traucēkļiem**, un, ja pacients vēlas, kāda ģimenes locekļa vai atbalsta personas klātbūtnē.
3. **Izvairies no sarežģītiem, medicīniskiem terminiem**. Mēģini vienkāršiem vārdiem izskaidrot un atbildēt uz jautājumiem.
4. **Dod laiku pacientam pārdomāt saņemto informāciju, paust emocijas**. Cik iespējams, esi empātisks, reaģē uz emocijām ar izpratni.
5. **Ja neesi drošs, kā labāk runāt ar pacientu, aprunājies ar kādu pieredzējušu kolēģi**. Tāpat, nebaidies runāt ar kādu uzticības personu par savām emocijām.

# VADLĪNIJAS SARUNAI

Vadlīnijas var palīdzēt labāk sagatavoties sarunai. Ir dažādas, zinātniski pārbaudītas sarunu vadlīnijas. Šajā bukletā aprakstīsim vienas no tām – SPIKES protokolu (Baile, Buckman, et. al., 2000).

## SAGATAVOŠANĀS

1



- Sagatavo privātu telpu, noliec tuvumā salvetes.
- Samazini jebkādu traucēkļu, izslēdz skaņu telefonam vai citām ierīcēm.
- Ja pacients ir uzreiz pēc kādas pārbaudes, atļauj viņam mierīgi saģērbties, tad aicini apsēsties.
- Nebaidies uzturēt acu kontaktu.
- Pieaicini ģimenes locekli/ atbalsta personu – ja tāda pacientam ir vai viņš to vēlas.



## SITUĀCIJAS UZTVERE

2

- Izmanto atvērtos jautājumus, lai saprastu pacienta izpratni par veselības stāvokli.
- Ja sadzirdi, ka pacientam ir kāda kļūdaina informācija, saudzīgi to izskaidro, precizē.
- Kopumā šajā fāzē fokusējies vairāk uz klausīšanos – sadzirdi, ko pacients jau zina un saprot.

## UZAICINĀJUMS UZ SARUNU

3



- Mēģini saprast cik daudz informācijas vēl nepieciešams izstāstīt.
- Pajautā atļauju, vai vari šobrīd sniegt informāciju pacientam (tas ļauj pacientam just kontroli – ka viņš izlemj). Ja pacients atsakās, vienojieties, kad būtu tuvākā iespēja ar viņu izrunāt par stāvokli (vai, kad būs pieejams kāds ģimenes loceklis/ atbalsta persona).

Jautājumu piemēri:

«Vai es Jums šobrīd varu izstāstīt rezultātus?»

«Vai Jums būtu svarīgi dzirdēt visas detaļas vai labāk fokusēties uz pašu svarīgāko?»

## INFORMĀCIJAS PAZIŅOŠANA

4



- Īsi apkopo visu iepriekšējo, kas noveda līdz šai sarunai (piemēram, Jums bija tādi simptomi un aizdomas..., mēs veicām izmeklējumus un esam nonākuši pie atbildēm...).
- Brīdini, ka gaidāmas nepatīkamas ziņas, lai nedaudz mazinātu šoku (ir gan pētījumi, kas liecina, ka brīdināšana ne visiem pacientiem ir palīdzoša).
- Sniedz informāciju, izmantojot ne-medicīniskus terminus. Bieži iepauzē, lai pārlicinātos par pacienta izpratni.



## EMOCIJAS

5

- Kad nepieciešamais izstāstīts, pārtrauc runāt un pievērsies pacienta emocijām. Mēģini tās akceptēt, būt empātisks un saprotošs. Ja nepieciešams, izjautā sīkāk par to, kā pacients jūtas.
- Kamēr pacients ir spēcīgās emocijās, nesāc 6. soli – tālāko rīcības stratēģiju izrunāšanu. Esot spēcīgās emocijās, cilvēks nespēj pilnvērtīgi uztvert informāciju.
- Pieļauj klusuma brīžus, mēģini tos izturēt.

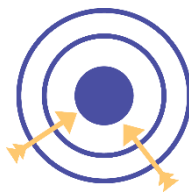
Piemēri:

«Es redzu, ka šis Jums ir negaidīti.»

«To noteikti ir ļoti grūti dzirdēt un aptvert.»

«Kā Jūs jūtaties?»





- Apkopo vēlreiz būtiskāko par situāciju, lai veicinātu izpratni.
- Sastādi plānu turpmākajiem soļiem (nosūtījumi, papildus izmeklējumi, ārstēšanas iespējas).
- Piedāvā saziņas iespējas, ja pacientam rodas vēl kādi jautājumi.
- Izvairies teikt «Mēs neko vairāk Jūsu labā nevaram darīt». Pa ja prognoze ir slikta, izrunājiet un atbalstiet pacienta potenciālos mērķus – piemēram, simptomu kontrole, sāpju mazināšana, dzīves kvalitātes uzturēšana iespēju robežās, iespēja gūt psiholoģisku un sociālu atbalstu.
- Izzini, vai šobrīd ir kādi jautājumi.
- Skaidri pasaki, kas tūlīt tālāk notiks (atkarīgs no situācijas – jādodas uz citiem izmeklējumiem, paliek slimnīcā, jādodas mājās). Ļoti svarīgi palīdzēt saprast nākamo tuvāko soli, jo pacients vēl aizvien var būt ļoti apjucis.



**Rūpējies arī par sevi!** Ja iespējams, paņem pauzi starp pacientiem pēc šādu ziņu sniegšanas. Pavēro savas izjūtas, normalizē un pieņem tās. Ja jūti, ka šādas situācijas būtiski ietekmē arī Tevi, nebaidies meklēt atbalstu pie kolēģiem vai psihologa.

### Informācijas resursi:

Baile, W. F., Buckman, R., Lenzi, R., Glober, G., Beale, E. A., & Kudelka, A. P. (2000). SPIKES—a six-step protocol for delivering bad news: application to the patient with cancer. *The oncologist*, 5(4), 302-311.

Berkey, F. J., Wiedemer, J. P., & Vithalani, N. D. (2018). Delivering bad or life-altering news. *American family physician*, 98(2), 99-104.