

The background image shows a male doctor in a white lab coat with a stethoscope around his neck, holding a clipboard and pointing at it while talking to a female patient sitting up in a hospital bed. The patient is wearing a pink hospital gown and has a white bandage on her left wrist. The scene is set in a hospital room with light-colored curtains in the background. The entire image is framed by a dark red border with a repeating mandala pattern. A semi-transparent dark grey cloud-like shape is centered over the image, containing the title and subtitle text.

Протокол SPIKES в медицинской коммуникации

Обзор эффективных стратегий общения для передачи плохих новостей в медицинских учреждениях, основанный на шестиступенчатом процессе.

Протокол SPIKES для передачи плохих новостей

Шесть этапов для эффективного общения

S - Подготовка к встрече Первый шаг заключается в создании комфортной обстановки для общения с пациентом, чтобы он чувствовал себя в безопасности.	P - Восприятие Важно понять, что пациент уже знает о своей ситуации и как он это воспринимает, чтобы адаптировать дальнейшее общение.	I - Приглашение Пригласите пациента к обсуждению его состояния, чтобы он чувствовал себя вовлеченным в процесс.
K - Знание Предоставьте информацию о диагнозе и возможных вариантах лечения, используя ясный и понятный язык.	E - Эмоции Обсудите эмоциональные реакции пациента на полученную информацию и предложите поддержку.	S - Стратегия и резюме Подведите итоги обсуждения и разработайте совместный план действий с пациентом.

Подготовка К Встрече

Этап 1: Подготовка к встрече

Создание комфортной обстановки для пациента

Выбор уединенного места

Для обсуждения важно выбрать уединенное место, где пациент и родственники могут чувствовать себя комфортно и безопасно.



Достаточно времени для разговора

Убедитесь, что у вас есть достаточно времени, чтобы подробно обсудить все вопросы, без спешки.



Подготовка необходимой информации

Заранее подготовьте всю необходимую информацию, чтобы быть готовым ответить на вопросы и дать разъяснения.



Оценка Осведомленности

Этап 2: Восприятие

Ключевые вопросы для понимания перспектив пациента



1

Цель вопросов

Оценить, что пациент и его родственники уже знают о состоянии здоровья.



2

Вопрос 1

'Что вы уже знаете о вашей болезни?' – помогает выявить уровень осведомленности пациента.



3

Вопрос 2

'Как вы себя чувствуете по поводу своего состояния?' – позволяет понять эмоциональное восприятие пациента.



4

Значение оценки

Эта оценка важна для настройки дальнейшей коммуникации и оказания поддержки пациенту.

Patient Engagement

Этап 3: Приглашение

Вовлечение пациентов в процесс лечения

1

Запрос информации

Врач должен уточнить, как именно пациент хочет получать информацию о своем состоянии, чтобы улучшить взаимодействие.

2

Пример вопросов

Например, врач может спросить: 'Хотите ли вы, чтобы я рассказал вам все детали о вашем состоянии?' или 'Как вы предпочли бы слышать о вашем диагнозе?'.

3

Снижение тревожности

Такой подход позволяет пациенту чувствовать себя вовлеченным в процесс и значительно уменьшает уровень тревожности.

Эффективное Общение

Этап 4: Знание

Ключевые стратегии для врачей



Говорите четко и спокойно

Важно, чтобы врач говорил с пациентом ясным и спокойным голосом, чтобы снизить уровень стресса и тревоги.



Используйте простые термины

Сложные медицинские термины могут запутать пациента. Используйте понятные слова и фразы для объяснения.



Предоставляйте информацию порциями

Делите информацию на небольшие части, чтобы пациент мог лучше воспринимать и усваивать её. Например, объясняйте шаг за шагом.



Поддерживайте пациента

Дайте возможность пациенту задавать вопросы. Это поможет ему чувствовать себя более уверенно и вовлеченно в процесс лечения.

Этап 5: Эмоции

Ключевые действия для медицинских работников



Время для обработки информации

После передачи плохих новостей пациенту необходимо время, чтобы осознать и принять информацию.



Внимательность к реакциям

Врач должен внимательно наблюдать за реакциями пациента, чтобы лучше понять его эмоциональное состояние.



Поддержка и понимание

Врач должен предложить свою поддержку, создавая атмосферу доверия и понимания.



Задавать вопросы

Важно задавать вопросы, например: 'Как вы себя чувствуете после того, что услышали?', чтобы вовлечь пациента в разговор.

Трудности в реализации SPIKES

Понимание препятствий

Эмоциональная реакция врача.

1

Врачи могут испытывать сильные эмоции при общении с пациентами о тяжелых диагнозах, что может затруднить процесс передачи информации.

Нехватка времени на общение.

2

Ограниченное время на прием пациентов может привести к недостаточной глубине общения, что важно для понимания и поддержки пациента.

Недостаток подготовки и поддержки со стороны
медицинской команды.

3

Отсутствие должной подготовки и поддержки со стороны коллег может усложнить процесс эффективного общения с пациентом.

Этап 6: Стратегия и резюме

Обсуждение с пациентом



Подведение итогов обсуждения.

Важно обобщить основную информацию, чтобы пациент ясно понимал, что было обсуждено и какие выводы сделаны.



Предложение вариантов лечения и поддерживающей помощи.

Предоставьте пациенту несколько вариантов лечения, включая альтернативные и поддерживающие методы, чтобы он мог выбрать лучший путь.



Уточнение, какие следующие шаги будут предприняты.

Важно, чтобы пациент чувствовал поддержку и понимал, что у него есть план действий, который включает четкие шаги на будущее.

Пример I: Передача диагноза рака легких

Подготовьте уединенный кабинет для комфортного общения. Начните с вопроса: 'Что вы знаете о своем состоянии?' для оценки знаний пациента.

Восприятие

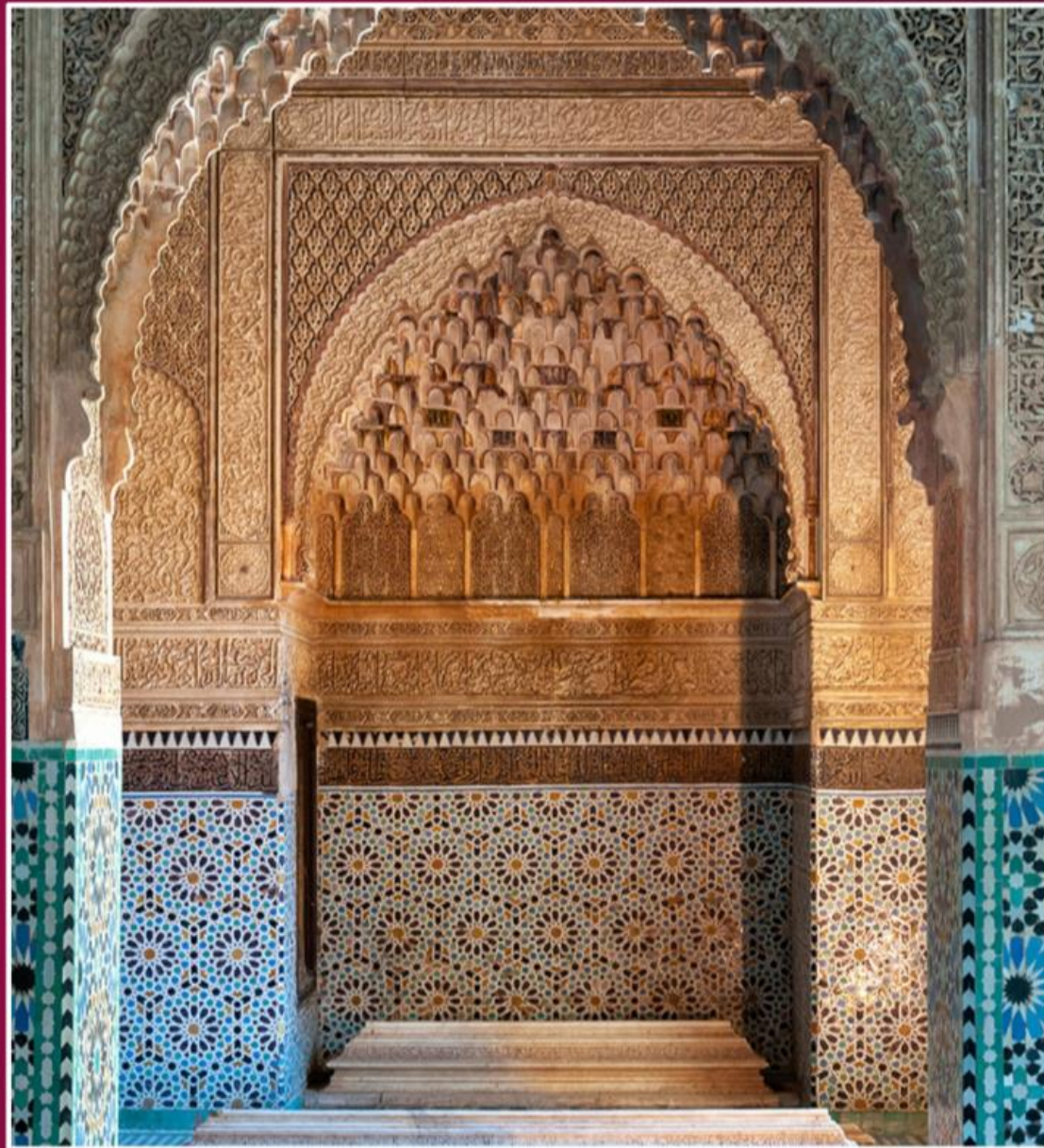
Спросите пациента о его восприятии болезни, чтобы понять его уровень осведомленности и тревоги.

Приглашение

Пригласите пациента услышать все детали: 'Хотите ли вы услышать все детали?' Это позволяет установить доверие.

Знание

Четко сообщите диагноз: 'Вы заболели раком легких. Это требует...' Объясните, что это значит для его здоровья.



1

2

3

4

5

6

7

Пример I: Передача диагноза рака легких

Подготовьте уединенный кабинет для комфортного общения. Начните с вопроса: 'Что вы знаете о своем состоянии?' для оценки знаний пациента.

Восприятие

Спросите пациента о его восприятии болезни, чтобы понять его уровень осведомленности и тревоги.

Приглашение

Пригласите пациента услышать все детали: 'Хотите ли вы услышать все детали?' Это позволяет установить доверие.

Знание

Четко сообщите диагноз: 'Вы заболели раком легких. Это требует...' Объясните, что это значит для его здоровья.



1

2

3

4

5

6

7

Пример I: Передача диагноза рака легких

Подготовьте уединенный кабинет для комфортного общения. Начните с вопроса: 'Что вы знаете о своем состоянии?' для оценки знаний пациента.

Восприятие

Спросите пациента о его восприятии болезни, чтобы понять его уровень осведомленности и тревоги.

Приглашение

Пригласите пациента услышать все детали: 'Хотите ли вы услышать все детали?' Это позволяет установить доверие.

Знание

Четко сообщите диагноз: 'Вы заболели раком легких. Это требует...' Объясните, что это значит для его здоровья.



Пример 1: Передача диагноза рака легких

Подготовьте уединенный кабинет для комфортного общения. Начните с вопроса: 'Что вы знаете о своем состоянии?' для оценки знаний пациента.

Восприятие

Спросите пациента о его восприятии болезни, чтобы понять его уровень осведомленности и тревоги.

Приглашение

Пригласите пациента услышать все детали: 'Хотите ли вы услышать все детали?' Это позволяет установить доверие.

Знание

Четко сообщите диагноз: 'Вы заболели раком легких. Это требует...' Объясните, что это значит для его здоровья.



Восприятие

Спросите пациента о его восприятии болезни, чтобы понять его уровень осведомленности и тревоги.

Приглашение

Пригласите пациента услышать все детали: 'Хотите ли вы услышать все детали?' Это позволяет установить доверие.

Знание

Четко сообщите диагноз: 'Вы заболели раком легких. Это требует...' Объясните, что это значит для его здоровья.

Эмоции

Спросите: 'Как вы себя чувствуете?' Это помогает пациенту выразить свои чувства и тревоги.



1

2

3

4

5

6

7

Приглашение

Пригласите пациента услышать все детали: 'Хотите ли вы услышать все детали?' Это позволяет установить доверие.

Знание

Четко сообщите диагноз: 'Вы заболели раком легких. Это требует...' Объясните, что это значит для его здоровья.

Эмоции

Спросите: 'Как вы себя чувствуете?' Это помогает пациенту выразить свои чувства и тревоги.

Стратегия

Обсудите возможные варианты лечения: 'Мы обсудим возможные варианты лечения.' Это дает пациенту понимание следующих шагов.



1

2

3

4

5

6

7

Знание

Четко сообщите диагноз: 'Вы заболели раком легких. Это требует...' Объясните, что это значит для его здоровья.

Эмоции

Спросите: 'Как вы себя чувствуете?' Это помогает пациенту выразить свои чувства и тревоги.

Стратегия

Обсудите возможные варианты лечения: 'Мы обсудим возможные варианты лечения.' Это дает пациенту понимание следующих шагов.

Пример 2: Обсуждение редкого заболевания

Следуйте аналогичным шагам, адаптируя их к уникальности ситуации. Важно учитывать специфику заболевания.



Преимущества протокола SPIKES

Улучшение взаимодействия с пациентами и качество медицинской помощи

- **Повышение удовлетворенности пациентов**

Применение протокола SPIKES позволяет врачам более эффективно общаться с пациентами, что приводит к повышению их удовлетворенности лечением.

- **Уменьшение уровня стресса и тревоги**

Четкое и внимательное донесение информации о диагнозе снижает уровень стресса и тревоги пациентов, помогая им лучше справляться с ситуацией.

- **Улучшение восприятия врачебной информации**

Использование структурированного подхода SPIKES способствует лучшему пониманию пациентами медицинской информации, что улучшает их осведомленность и доверие.

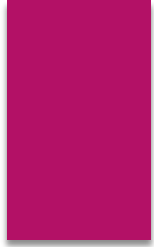
- **Создание доверительных отношений**

Протокол SPIKES способствует формированию доверительных и открытых отношений между врачом и пациентом, что является ключом к успешному лечению.



TCH.ua

GREY'S ANATOMY



СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!