

Zmírňování dopadu špatných zpráv

Bad News Mitigation

Instrukce pro personál

Východiska

V rámci výzkumu, který jsme prováděli již dříve, se ukázalo, že když je pacientům sdělena nepříjemná zpráva, některé z nich to dokáže rozrušit natolik, že z oddělení předčasně odcházejí. Přibližně jeden ze čtyř útěků přímo souvisel se stavem rozčilení pacienta při poskytování péče. Někteří z těchto pacientů byli s psychiatrickou péčí nespokojeni dlouhodobě, ale jiní jednali impulzivně v návaznosti na nepříjemnou událost, jako je třeba odmítnutí žádosti o propustku či propuštění, případně sdělení negativního výsledku soudního projednání jejich žádosti o propuštění. Jeden pacient nám například řekl: „Tu noc před jednáním soudu jsem vůbec nespal. Soud pak nedopadl dobře, tak jsem z oddělení odešel a nikomu jsem nic neřekl. Dostal jsem od soudu dopis, tak jsem se podíval a stálo tam „propuštění se zamítá“. To mě strašně naštvalo, tak jsem prostě odešel. Vlastně jsem utekl, a protože jestli mě někdo chce chytit, tak mě samozřejmě chytí, tak jsem jel domů černým taxíkem.“ Jiný pacient popisoval, jak se usilovně připravoval na vizitu, aby předložil svoji žádost o propustku. Vykoupal se a oblékl si své nejlepší šaty, načež jeho žádost byla zamítnuta. Možná si někdy neuvědomujeme, jak emotivní a důležité pro pacienta je, zda bude jeho požadavkům vyhověno. Pro zaměstnance je zamítnutí žádosti jen triviálním odkladem v procesu postupné přípravy pacienta na propuštění. Ovšem pacientovi to může emočně i prakticky připadat jako katastrofa – může to prožívat jako krizi, která se může dále komplikovat a zhoršovat s ohledem na jeho duševní stav.

Konfliktní chování u pacientů mohou spouštět i špatné zprávy z domova. K těm nejzávažnějším patří pochopitelně úmrtí v rodině nebo rozchod s partnerem. Ale i věci jako výpověď z nájmu, vloupání, nemoc v rodině, problémy s péčí o děti – to vše mohou pacienti nést velice těžce. Výsledný stres a úzkost se pak u nich na oddělení může projevit jako zvýšená podrážděnost, agrese, násilné incidenty a útoky.

Tento nástroj nám pomáhá zaregistrovat takovou situaci včas a bezodkladně jednat s cílem mobilizovat psychologickou a sociální podporu pacienta ještě předtím, než dojde ke konfliktnímu incidentu.

Popis nástroje Zmírňování dopadu nepříjemných zpráv

Buďte vnímaví k událostem, které by mohly u pacientů vyvolat reakce ze vzteku a rozrušení. Na každé poradě týmu / předání služby se tématu špatných zpráv věnujte. Sdílejte informace o pacientech a snažte se předvídat, kdo by mohl dostat nepříjemnou zprávu. Následně proberte, jakým způsobem nabídnete podporu. Domluvte se v rámci multidisciplinárního týmu oddělení, kdy pacientovi tuto zprávu sdělíte – zda je to možné udělat ohleduplně během vizity, nebo si jej vezmete stranou až po vizitě, případně jindy.

Udržujte si povědomí o tom, co se s pacienty děje. Pravidelně s nimi rozmlouvejte s ohledem na to, jak znáte jejich chování za běžných okolností. Pokud zaznamenáte náznaky rozladěnosti, rozrušení nebo zklamání, zeptejte se, zda se něco děje – zejména po telefonátech a návštěvách.

V takovém případě si vezměte pacienta stranou někam, kde nebudete rušeni, a dejte mu čas, aby mohl své pocity vyjádřit. Dejte mu najevo pochopení, soucit a empatii; pro navození přátelské atmosféry mu můžete nabídnout i čaj nebo drobný zákusek. Na případné otázky odpovídejte upřímně a věnujte pacientovi čas, pozornost a respekt. K tomu, abychom pacientovi ukázali, že vnímáme jejich obavy, existují jednoduché techniky vnímavého naslouchání, jako je například oční kontakt, dotazování se na jeho starosti nebo používání otevřených otázek typu „Můžete mi o tom říct víc?“

Je důležité mít povědomí o tom, nakolik pacienti rozumí rozhodnutím v rámci poskytování péče, která se jich týkají. To vám umožní korigovat jejich případné mylné představy a rámovat léčebnou péči co možná nejvíce pozitivně. Pacienti například nemusejí být schopni vstřebat všechny informace, které zazní v rámci vizity. Návazný rozhovor je dobrý způsob, jak posoudit jejich emoční stav a jejich porozumění situaci. Šok a hněv vyvolaný špatnou zprávou může totiž u pacientů způsobit zmatenost a zhoršovat schopnost chápání. Tu může dále zhoršovat onemocnění pacienta nebo léky, které užívá.

Když pacienti rozumí prováděným rozhodnutím a personál se k jejich pocitům staví s pochopením, zlepšuje to terapeutický vztah a s menší pravděpodobností bude docházet k agresi, sebepoškozování a útěkům.

Role specialisty

Aby bylo toto opatření účinné, je třeba na poradách / při předávání směny klást dvě otázky:

- Dostal někdo z pacientů za uplynulou směnu nějakou špatnou zprávu? Pokud ano, jak ho můžeme podpořit?
- Je pravděpodobné, že někdo z pacientů dostane během nadcházející směny nějaké špatné zprávy, a pokud ano, co můžeme udělat pro to, abychom situaci zvládli co nejlépe?