

Памятка. Алгоритм сообщения плохих новостей «ВНИМАНИЕ»

Внешние условия (Безопасность)

- Обеспечьте безопасность: предупредите коллег о том, что собираетесь сообщать плохие новости пациенту, по возможности и наличии - охрану, сидите ближе к выходу, при риске агрессии со стороны пациента пригласите коллегу.
- Организуйте приватность: беседуйте в отдельной комнате или за ширмой, без барьеров, на одном уровне с пациентом.
- Устраните помехи: отключите телефон, предупредите коллег, чтобы не беспокоили.

Наполнение (Подготовка)

- Подготовьтесь: изучите документы, составьте план, подготовьте воду и салфетки.
- Подготовьте пациента: заранее пригласите на разговор, спросите о возможном присутствии близких (не более двух).
- Не сообщайте плохие новости заранее.
- Подготовьте себя: обратитесь за поддержкой коллегам, если это нужно. Выделите на беседу время, когда вы не перегружены.

Информация (Выясните уровень знаний)

- Узнайте, что пациент уже знает о своем состоянии, откуда информация и какие у него опасения,

Мотивация (Выясните запрос)

- Спросите, какую и насколько подробную информацию хочет получить пациент. Уважайте его право не знать, но мягко настаивайте на важности ключевой информации.

Активация/Адресация (Сообщение)

- Говорите честно, прямо, но деликатно. Избегайте жаргона и грубых упрощений (например, «плохая опухоль»).
- Дозируйте информацию, делайте паузы, говорите простыми предложениями.

Непосредственное отреагирование (Реакция)

- Дайте пациенту время на эмоции. Принимайте любую реакцию, проявляйте эмпатию.
- Телесный контакт (можно взять за руку), но только с согласия пациента.
- В случае угрозы вашей безопасности немедленно покиньте помещение и зовите на помощь.

Итог (План действий)

- Убедитесь, что пациент все понял попросите его пересказать суть.
- Ответьте на вопросы. Если не знаете ответ так и скажите.
- Предложите четкий план дальнейших действий, даже если излечение невозможно (акцент на паллиативной помощи, обезболивании).
- Дайте контакты для поддержки (психолог) и назначьте следующую встречу.

Единение (Забота о себе)

- После беседы проанализируйте свои эмоции - это нормально.
- Похвалите себя за выполненную сложную работу. Четко обозначьте профессиональные границы
- При необходимости поделитесь переживаниями с коллегами или психологом (сохраняя конфиденциальность пациента).