

CHYBY V KOMUNIKACI V INTENZIVNÍ PÉČI

Tomáš Gabrhelík

ARIM KNTB Zlín

KOMUNIKACE



Proces předávání informací mezi dvěma či více subjekty. Základ všech vztahů mezi lidmi.

Komunikace je nedílnou součástí zdravotnické péče – s pacientem, spolupracovníky, týmem

Respekt, empatie, autentičnost, důvěra, aktivní naslouchání...

Verbální

Neverbální (60-80 %) – řeč těla, očí, mimika, proxemika, haptika, úprava zevnějšku, vůně

KOMUNIKACE – KDE SE NACHÁZÍME?

Komunikační dovednosti jsou nedílnou součástí správné klinické praxe

Až 50 % blízkých pacientů má zkušenost s neadekvátní komunikací ze strany lékaře (*Azoulay et al., Crit Care Med, 2000*)

Klinická zkušenost lékaře nezajišťuje dobré komunikační schopnosti

Komunikační dovednosti by měly být vyučovány a opakovaně trénovány, zpětná vazba (*Mathew et al., J Anaesth Clin Pharm., 2015*)

Komunikace je základním kamenem kvalitní end-of-life péče



KOMUNIKAČNÍ BARIÉRY



Interní

- neúcta, nesoustředěnost, nesympatie, zlost
- osobnostní problémy komunikujících

Externí

- 📁 rušivé vlivy okolí, nevhodné uspořádání nábytku apod.
- 📁 hluk, rozptylování, hlasitý hovor zdravotníků...



KOMUNIKAČNÍ BARIÉRY



Informační přetížení, mnoho detailů, nepravdivé informace

Rozdílnost v kódování a dekódování sdělení

Absence zpětné vazby

Používání odborných výrazů

Neschopnost naslouchat, nedostatek času

Neschopnost identifikace neverbálních signálů

Emoční rozpoložení, únava, nedostatek spánku, hlad...

Kulturní odlišnosti



EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE

Credibility - důvěryhodná, otevřená (představení se)

Context - forma sdělení musí odpovídat obsahu a obsah formě sdělení

Content - jednoduchý obsah sdělení odpovídající úrovni příjemce (málo informací, česky)

Clarity - jasnost, stručnost a srozumitelnost obsahu

Consistency - nedochází ke zkreslení, ověřovat pochopení, sumarizovat



EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE PRAKTICKY

Úvod - přijetí, představení se, klid, prostředí, leták pracoviště

Empatie – verbální, gesta, oční kontakt, pozornost

Naslouchejte – slova i emoce

Informační umírněnost – obecné závěry, česky!!

Dekódování sdělení - zpětná vazba, upřesnění, sumarizace, klarifikace obsahu, otázky?

Strukturovaná komunikace – trpělivě, nepopohánět, ale vést k cíli

Neslibujte, nelžete a planě neutěšujte



SDĚLOVÁNÍ ZÁVAŽNÉ ZPRÁVY



Sdělit **přímo**, jakmile je objektivně potvrzena. Informace o prognóze.

Jednorázový rozhovor vs. fázový (na etapy)

Na přímou otázku přímá odpověď

Empatie – vyjádřete spoluúčasť (*...je vidět, že Vás informace hodně rozrušila...*)

Zpětná vazba, srozumitelně, přiměřená dikce, tempo, barva hlasu

Nelžete, ne polopravdy, neutěšujte

Nikdy nesdělujte dobu, která pacientovi zbývá

Lékař, ne sestra!! **Psycholog**. Nabídka řešení **sociálních a spirituálních potřeb**.

SDĚLOVÁNÍ ZÁVAŽNÉ ZPRÁVY



SPIKES

Setting - příprava na rozhovor

Patient perspective - pohled pacienta na situaci

Invitation - souhlas s předáním informace

Knowledge - informace (...obávám se, že pro Vás mám špatné zprávy...)

Emotions - reflektujte, vyjádřete podporu

Summary and Strategy

INTENZIVNÍ TÝMOVÁ KOMUNIKACE

LED ZEPPELIN

COMMUNICATION
BREAKDOWN (LIVE)



Vedoucí týmu

- jasné instrukce, příkazy
- zpětná vazba

Členové týmu

- zpětná vazba
- provedeno

Může někdo natáhnou noradrenalin?

- *koho myslel?*
- *ne sorry, cévkuju*
- *já nemůžu, píšu papíry...*

Jarmile, natáhni 2 mg noráku do 20 ml FR, rychlost 5 ml/h do centrály.

- *OK, norák 2 mg do dvacítky...*
- *norák jede, 0,1 mg/ml, 5 ml/h...*



Děkuji za pozornost