

MUNI
MED



Simulovaný pacient

Jak zvládat komunikačně náročné situace: herci hrají pacienty

Miroslav Světlák

Ústav psychologie a psychosomatiky LF MU

Splněný SEN a VDĚČNOST



Simulovaný pacient – 1. Simulační sympozium; Simulační centrum LF MU

Od teorie k praxi

GRADA

Susan Ayers, Richard de Visser

Psychologie v medicíně



18

VEDENÍ KLINICKÉHO ROZHOVORU

OBSAH KAPITOLY

- 18.1 Jak komunikujeme
 - 18.1.1 Verbální komunikace
 - 18.1.2 Neverbální komunikace
- 18.2 Vedení klinického rozhovoru
 - 18.2.1 Model lékař a pacient
 - 18.2.2 Model Calgary-Cambridge
- 18.3 Obtížné rozhovory
 - 18.3.1 Komunikace s rozloženým pacientem
 - 18.3.2 Komunikace s úzkostným pacientem
 - 18.3.3 Komunikace s rozrušeným pacientem
- 18.4 Sdělování nepříznivých zpráv

Rámečky

- 18.1 Komunikace jako proces sdělování zpráv
- 18.2 Zahájení klinického rozhovoru
- 18.3 Shromažďování informací
- 18.4 Vysvětlení a plánování
- 18.5 Ukončení klinického rozhovoru

Případová studie

- 18.1 Sdělování nepříznivé zprávy

VÝZKUM 18.1 Rozhovory zaměřené na pacienta a žaloby pro zanedbání péče



Metoda

Rutinní konzultace 115 lékařů primární péče byly nahrány na video, aby mohlo dojít k podrobnému prozkoumání jejich komunikačních dovedností. Lékaři byli rozděleni na ty, kteří dosud nebyli stíháni ani zažalováni pro zanedbání povinné péče, a ty, kteří již měli dvě a více takových žalob.

Výsledky

Lékaři bez žalob pro zanedbání péče:

- Používali více výroků usnadňujících orientaci, např. pacientům říkali, co mají očekávat, a upozorňovali je na to, co se během konzultace bude odehrávat.
- Více se smáli a používali humor.
- Žádali pacienty o jejich názor.
- Kontrolovali, zda pacienti všemu porozuměli.
- Povzbuzovali pacienty, aby mluvili.

Ironií je, že lékařům, na které byly podány žaloby, trvaly konzultace déle (18 minut) než lékařům bez minulých žalob pro zanedbání povinné péče.

Významnost

Tato a další studie celkem zřetelně dokazují, že dobré komunikační dovednosti a zřetel na pacientovu agendu vedou k lepší a efektivnější praxi.

Fotografie © Carlrosseller/Fotolia

Levinson, W. et al. (1997) Physician-patient communication, *JAMA*, 277: 553–559.



Simulovaný pacient – 1. Simulační sympozium; Simulační centrum LF MU

MUNI Simulační
MED centrum

A teď doopravdy



Simulovaný pacient – 1. Simulační sympozium; Simulační centrum LF MU

Komunikační scénáře

- Motivační rozhovory
- Komunikace s pacienty v silných emocích
- Sdělování závažné zprávy
- Experimentální rozhovory – „ved'te rozhovor s pacientem tak, aniž byste použil jedinou otázku“
- Protokol pro pozorování simulovaných situací z hlediska teorie komunikace pro ostatní studenty

Nácvik klinického rozhovoru odkrývá více než jen dodržování komunikačních zásad

- Vnější a vnitřní sebe-podpora
- Zvyšování uvědomění vlastního procesu a vlivu
- Sociální osvobození a sdílená lidskost

Jsme teprve na začátku

- Praktická zkouška z psychologie
- Psycholog jako součást ostatních simulací – reflexe práce ve stresu v kontextu osobnosti zdravotníka
- Širší portfolio simulovaných situací

MUNI
MED

MUNI Simulační
MED centrum

Děkuji za vaší laskavou pozornost

Miroslav Světlák

Ústav psychologie a psychosomatiky LF MU