

Диалог с пациентите

Практически пример на метода „събиране-предоставяне-събиране“ на информация



През 2002 г. научно проучване¹ представя метод за комуникация с пациентите, който се оказва полезен за подпомагане на клиницистите да управляват трудните консултации за предписване на антибиотици при остри респираторни инфекции.

Методът, наречен „събиране-предоставяне-събиране“ на информация, е метод, при който вниманието е насочено към пациента и който е приспособим към различни клинични ситуации. Последните клинични изпитвания^{2,3} показват, че въвеждането на съвременни комуникационни умения, основани на този метод, в общата практика позволява на лекарите от първичната помощ да предписват антибиотици значително по-рядко, без да се засяга високата степен на удовлетвореност на пациентите и да се променя времето за възстановяване и консултации на пациентите.

Освен това има сведения, че информираността на пациентите може да доведе до намаляване на честотата на повторните консултации и употребата на антибиотици при инфекции на дихателните пътища⁴. Използването на информационни материали за пациентите по време на консултациите може да помогне за поддържане на посланията на лекарите и да засили съгласието на пациентите с предложената стратегия за управление в дългосрочен план.

Предлаганият по-долу модел за диалог с пациентите представлява метод, който лекарите от първичната помощ могат да използват при консултации на пациентите за инфекции на дихателните пътища на базата на модела „събиране-предоставяне-събиране“ на информация:

1) Събиране на информация:

- Разпитайте пациента какви са притесненията му във връзка със заболяването
- Разпитайте пациента как очаква да се овладее заболяването му

2) Предоставяне на информация:

- Информирайте пациента за заболяването, включително че организмът сам ще се справи с болестта
- Информирайте пациента за плюсовете и минусите на антибиотиците и за риска от антибиотична резистентност
- Консултирайте пациента относно стратегиите за самоуправление
- Информирайте пациента за очакваната продължителност на заболяването
- Информирайте пациента за симптомите, които ще наложат повторна консултация

3) Събиране на информация:

- Уверете се, че пациентът е разбрал и е съгласен с обсъдената стратегия

Моделът на диалог с пациентите по-долу има за цел да предостави насоки и подкрепа за лекарите от първичната помощ, които трябва да се противопоставят на натиска на пациентите за изписване на антибиотици, както и да насърчава подходящата употреба на антибиотици сред пациентите.

European Centre for
Disease Prevention
and Control (ECDC)
Tel: +46 (0)8 5860 1000
Email: EAAD@ecdc.europa.eu



¹ Rollnick S, Kinnersley P, Butler C. Context-bound communication skills training: development of a new method. *Med Educ* 2002;36:377–83.

² Cals JW, Butler CC, Hopstaken RM, Hood K, Dinant GJ. Effect of point of care testing for C reactive protein and training in communication skills on antibiotic use in lower respiratory tract infections: cluster randomised trial. *BMJ*. 2009 May 5;338:b1374. doi: 10.1136/bmj.b1374.

³ Cals JW, Scheppers NA, Hopstaken RM, Hood K, Dinant GJ, Goettsch H, Butler CC. Evidence based management of acute bronchitis; sustained competence of enhanced communication skills acquisition in general practice. *Patient Educ Couns*. 2007 Nov;68(3):270–8. Epub 2007 Aug 21.

⁴ Francis NA, Hood K, Simpson S, Wood F, Nuttall J, Butler CC. The effect of using an interactive booklet on childhood respiratory tract infections in consultations: study protocol for a cluster randomised controlled trial in primary care. *BMC Fam Pract*. 2008 Apr 24;9:23.

Диалог с пациентите

Практически пример на метода „събиране-предоставяне-събиране“ на информация

